



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DE MERCANCÍAS

A todos nuestros clientes y colaboradores se les informa que :

- 1.-** No se aceptarán devoluciones de mercancías después de 30 días naturales a partir de su fecha de facturación.
- 2.-** Para solicitar una devolución de mercancías, el Cliente deberá enviar por escrito a su ejecutivo de Servicio al Cliente de **CMAR**, una queja formal en donde detalla las causas de esta solicitud de devolución y adjuntando las evidencias (fotos, videos, etc) con las cuales se demuestran las no conformidades de las mercancías. Una vez que el ejecutivo de Servicio al Cliente de **CMAR** haya llenado el formato de **Reporte de Queja** y se le haya asignado un folio por parte de nuestro Depto. de Calidad, esta solicitud se canalizará a la Gerencia Comercial para su revisión y autorización en caso de proceder.
- 3.-** Una solicitud de devolución de mercancías que el Cliente haya presentado formalmente junto con las evidencias respectivas, deberá ser autorizada o negada en un plazo máximo de 3 días hábiles. Para que una solicitud de devolución de mercancías sea autorizada, el Cliente debe proporcionar toda la información necesaria para que el proceso de devolución pueda llevarse en tiempo y forma.
- 4.-** La Gerencia Comercial asignará un **Número de Autorización de Devolución** derivada de un **Reporte de Queja** foliado que una vez revisado se haya autorizado la devolución de las mercancías.
- 5.-** **CMAR** podrá recibir mercancías como devolución en las instalaciones del Cedis que atiende al cliente exclusivamente cuando se cuente con un **Número de Autorización de Devolución** previamente asignado por la Gerencia Comercial. **CMAR** no se responsabiliza por mercancías enviadas sin **Número de Autorización de Devolución**.
- 6.-** **Una devolución podrá ser recibida en las instalaciones de CMAR en un plazo máximo de 15 días naturales**, contados a partir de que se proporcione el **Número de Autorización de Devolución**. En caso contrario **CMAR** dará por cancelada la devolución.
- 7.-** **CMAR** se hará responsable de manera automática de mercancías que resulten con defectos de fabricación, o por omisiones internas comprobables e imputables a nuestra Empresa.
- 8.-** **CMAR** se compromete a enviar al Cliente la Nota de Crédito correspondiente a una devolución autorizada, en un plazo máximo de 2 días hábiles contados a partir de que las mercancías devueltas sean recibidas físicamente en nuestras instalaciones. El envío se realizará por correo electrónico por ser un CFD (comprobante fiscal digital).
- 9.-** En el caso de devoluciones generadas por omisiones del Cliente, **CMAR** realizará un cargo al Cliente equivalente al 20% del valor de las mercancías que devuelva. El cargo se realizará mediante una Nota de Cargo que el Cliente deberá saldar.
- 10.-** En el caso de devoluciones generadas por omisiones del Cliente, **CMAR** no se hace responsable por costos adicionales generados, por lo que el Cliente se compromete a cubrir cualquier costo adicional incurrido por motivo de la devolución. Esto incluye fletes de ida, fletes de regreso, seguros por traslados, mercancías dañadas o faltantes y cualquier otro cargo adicional
- 11.-** Para el caso de fabricaciones de materiales especiales, **NO SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES**.
- 12.-** **CMAR** se reserva el derecho de admitir devoluciones que queden al margen de las cláusulas anteriormente expuestas.