

## Política de reclamo y devolución de producto.

- I. Solo se aceptarán devoluciones y reclamos gestionados a través de nuestra web:  
[www.hafele.com.mx](http://www.hafele.com.mx)
- II. El plazo para la presentación de dichos reclamos será dentro de los 15 (quince) días fecha factura, vencido ese plazo Häfele no asume ninguna responsabilidad al respecto, sin excepción alguna.
- III. Häfele podría analizar y aceptar reclamaciones por las siguientes razones:
  - Material dañado.
  - Material faltante.
  - Material equivocado.
  - Material fuera de especificación.
  - Material extra no solicitado.
  - Diferencia en precios.
  - Error o cancelación por parte del cliente (si se autoriza, generará penalización).
  - Reclamación por garantía de uso (únicamente para titular de factura original).
  - Re facturación por entrega fuera de tiempo y/o error de datos, imputable a Häfele.
- IV. Häfele no aceptará devolución o reclamaciones en los siguientes casos:
  - El cliente se equivocó de código al ordenar.
  - El cliente se equivocó al confirmar su pedido.
  - El cliente duplicó su confirmación.
  - No le sirvió a cliente el material para su objetivo.
  - Por cancelación de facturas (re facturación).
  - Por errores en datos fiscales (dirección, RFC, razón social o nombre, etc.)
- V. Salvo alguna circunstancia especial, se aceptaran cambios de mercadería con un cargo adicional del 20%, previa aprobación del área de reclamaciones.
- VI. No se aceptarán devoluciones cuando la mercancía haya sido solicitada especialmente por el cliente (artículos sobre pedido), salvo que se encuentre dañada o incompleta desde origen.
- VII. Solo se aceptarán reclamos por faltantes cuando los mismos sean responsabilidad de Häfele de México y entren dentro del marco de garantías vigentes de la empresa.
- VIII. Razones por las cuales se podrá rechazar una reclamación:
  - a. Reclamaciones fuera de tiempo (15 días naturales).
  - b. Sin fundamento para la reclamación.
  - c. Reclamaciones de clientes de terceros o corresponde el reclamo a un cliente distinto al que se le facturó el material.
- IX. Ingresando en nuestra página web ([hafele.com.mx](http://hafele.com.mx)), en la sección devolución y reclamo de producto, podrá ingresar su formulario online. Completando cada uno de los campos, sin faltante de información.
- X. Häfele de México dispone de 72 horas para analizar y responder el reclamo.
- XI. Una vez recibido el material, se analizará calidad y cantidad tanto del producto como del empaque. Se determinará si el material cumple con las condiciones correspondientes. De no ser así se les notificará para el retiro del mismo.

- XII. El embalaje del material enviado por parte del cliente debe encontrarse en perfectas condiciones.
- XIII. Häfele de México no es responsable por mano de obra o algún otro gasto que haga el Comprador por motivo de desmontaje, reparación o reemplazo de los productos reclamados como defectuosos, ni tampoco por cualquier otro gasto hecho por el cliente al tratar de remediar cualquier defecto.
- XIV. Si el caso requiere recolección de material. El cliente deberá obtener autorización por escrito de parte del área de reclamaciones.
- XV. Tratándose de errores de Häfele, las devoluciones únicamente se podrán hacer con nuestras paqueterías a elección y convenio. Cualquier otro medio utilizado generará un cargo por el valor del flete al cliente.
- XVI. Tratándose de errores del Cliente, el cliente deberá enviar la mercancía por la paquetería de su elección sin ningún cargo para Häfele.
- XVII. En caso de que la devolución no haya sido autorizada, Häfele tiene el derecho al cobro o retención de las siguientes cantidades:
  - a. Cualquier costo que se derive por la devolución de los productos incluyendo, transportación y gastos de envío,
  - b. En caso de aplicar, cualquier costo que se derive de re-envío de material, sin limitación en gastos de envío.
  - c. Cobro del equivalente al 15% (quince) del precio total pagado por el producto por concepto de re-almacenamiento.
- XVIII. Nuestras paqueterías únicamente realizarán dos intentos de recolección, si al segundo intento el cliente no entrega el material, tendrá que enviarlo por su propio medio.
- XIX. Häfele de México esta sujetó a las reglas y políticas de los transportistas o paqueterías.
- XX. Häfele se reserva el derecho de recibir el material, en caso que no cubra lo antes expuesto.
- XXI. No se aceptaran re facturaciones, salvo alguna circunstancia especial, con un cargo adicional del 20%. De ser así el cliente deberá pagar inmediatamente el monto de lo re facturado. Siempre y cuando, la factura que se sustituye ya esté vencida o respeta las condiciones de crédito de la factura inicial.
- XXII. No se trasladará los vencimientos por el hecho de emitir una nueva factura.
- XXIII. Por otros motivos por intención de devolución deben tratarse con su Asesor de ventas.

### IMPORTANTE:

Verifique que la siguiente etiqueta esté en los paquetes que reciba. Para que su reclamación tenga validez, el cliente debe indicar y anotar en la guía del transporte cualquier anomalía al momento de recibir el material.



**HÄFELE**  
**15 DÍAS**  
**PARA REPORTAR**  
**CUALQUIER ANOMALÍA.**  
DESPUÉS DE ESTE PERIODO, NO SERÁ  
VÁLIDA NINGUNA RECLAMACIÓN.  
EL PROCEDIMIENTO LO PUEDE  
ENCONTRAR EN NUESTRA PÁGINA  
[www.hafele.com.mx](http://www.hafele.com.mx)

**Häfele de México, S.A de C.V.**

Circuito el Marqués Norte No. 82

Parque Industrial El Marqués.

El Marqués, Querétaro. CP 76246

Tel: (442) 296 86 00 / 01 800 801 3000

Fax: (442) 2 96 86 20