

## Política de reclamo y devolución de producto.

### IMPORTANTE:

**Verifique que la siguiente etiqueta esté pegada en cada caja Häfele. Para que tenga validez su reclamación, el cliente es responsable de indicar y dejar respaldo del daño, sin excepción alguna, en la guía del transporte al momento de recibir la mercancía.**



- I. Solo se aceptarán devoluciones y reclamos gestionados a través de nuestra web:  
<http://reclamos.hafele.com.mx/>
- II. El plazo para presentar la reclamación será dentro de los 15 (quince) días naturales una vez entregado el material, sin ningún tipo de excepción. Vencido ese plazo, Häfele no asume ninguna responsabilidad al respecto.
- 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.
  - 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 mercancía 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 de producción.
- VII. En caso que la reclamación sea desde el origen del producto, se dispondrá al análisis correspondiente de la orden para tomar determinación al respecto.
- VIII. 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.
- IX. Razones por las cuales se rechazará una reclamación:
  - Reclamaciones fuera de tiempo (15 días naturales).
  - Sin fundamento para la reclamación.
  - Reclamaciones de clientes de terceros o corresponde el reclamo a un cliente distinto al que se le facturó el material.
  - El cliente envía el material sin ingresar el formato vía web previamente. Häfele no recibirá ningún tipo de este material sin haber sido realizado los procesos correspondientes.

- X. Ingresando en nuestra página web (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.
- 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 no tomara en cuenta un pedido de reclamación si el empaque:
- No es el original.
  - Se encuentra en mal estado.
  - No cuenta con la protección necesaria para su traslado.
  - No cuenta con todos los componentes del artículo.
  - No cuenta con sus respectivos instructivos.
- XIV. 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.
- XV. Si el caso requiere recolección de material. El cliente deberá obtener autorización por escrito de parte del área de reclamaciones.
- XVI. 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.
- XVII. Tratándose de errores del Cliente, el cliente deberá enviar la mercancía por la paquetería de su elección sin ningún cargo para Häfele.
- XVIII. En caso de que la devolución no haya sido autorizada, Häfele tiene el derecho al cobro o retención de las siguientes cantidades:
- Cualquier costo que se derive por la devolución de los productos incluyendo, transportación y gastos de envío,
  - En caso de aplicar, cualquier costo que se derive de re-envío de material, sin limitación en gastos de envío.
- XIX. 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.
- XX. Häfele de México esta sujetó a las reglas y políticas de los transportistas o paqueterías.
- XXI. Häfele se reserva el derecho de recibir el material, en caso que no cubra lo antes expuesto.
- XXII. 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.
- XXIII. No se trasladará los vencimientos por el hecho de emitir una nueva factura.
- XXIV. Por otros motivos por intención de devolución deben tratarse con su Asesor de ventas.

---

#### Häfele de México, S.A de C.V.

Circuito el Marqués Norte No. 82  
Parque Industrial El Marqués.  
El Marqués, Querétaro. C.P.O 76246  
Tel: (442) 296 86 00 / 800 801 3000  
@hafelemexico