



POLÍTICA DE DEVOLUCION (RMA)

PROCEDIMIENTO

Usted deberá solicitar la autorización de retorno del producto a su vendedor de esta empresa Grupo Loma Norte de SA de CV, para que este a su vez realice el trámite pertinente al encargado de devoluciones.

El respectivo departamento de devoluciones se compromete a negar o confirmar su registro de RMA vía correo electrónico, dentro de la siguiente hora a partir de la recepción de dicha solicitud.

El número de RMA tendrá una vigencia de 10 (diez) días calendario a partir de la fecha de emisión, el cargo por devolución es independiente a esta vigencia.

Para el cargo se toma la fecha de factura y la fecha en que el producto este físicamente en la sucursal.

El cliente deberá enviar su producto con flete pagado a su sucursal o presentarse al departamento de Servicio al Cliente con los siguientes documentos.

- Impresión de confirmación de registro de RMA.
- Copia legible de factura y del anexo de números de serie.

Hay que recordar que toda **DEVOLUCIÓN** que se realice sin excepción alguna deberá de cumplir con los siguientes requisitos:

- El producto deberá encontrarse completo, en perfecto estado para su venta **cerrado, con los sellos, empaques, sin enmendaduras, manuales y los accesorios deben ser originales.**

Así mismo el plazo máximo para recibir una devolución de producto será de 10 días Naturales a partir de la fecha de facturación.

Cargos por Devolución de Foráneos:

Días transcurridos de la fecha de facturación	Cargo
De 1 a 2 días	Sin cargo
De 3 a 10 días	10% del valor del producto
Después de 10 días	No aplica la devolución

Cargos por Devolución a Locales:

Días transcurridos de la fecha de facturación	Cargo
De 1 a 10 días	10% del valor del producto
Después de 10 días	No aplica la devolución

Grupo Loma del Norte SA de CV expedirá **Notas de Crédito** al cliente, de conformidad con el importe que resulte del precio más bajo de la factura y el precio de la lista vigente al momento de recibir el producto en la sucursal.

En la Nota de Crédito se cargan los descuentos por pronto pago que se haya realizado al cliente. **El cargo del flete y el cargo por facturación mínima no serán reembolsados.**

Le informamos que por ningún motivo se podrá aceptar Producto en devolución aun cuando el sistema electrónico de e-RMA haya otorgado un número de RMA **si cumple con algunos de los siguientes casos:**

- El producto fue usado.
- El empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales o estén violadas; se encuentren rayados, con golpes, sucio o con otra forma de maltrato.
- El empaque o las cajas no sean originales o se encuentren abiertas.
- El producto haya sido solicitado sobre pedido.
- El producto es obsoleto o fuera de línea.
- El producto fue vendido por el área de remates.
- El producto vendido fue ensamblado.
- La factura incluya la leyenda "Sin Devolución y/o Cancelación".

****En caso de ser rechazado el producto, el cliente deberá de pagar el costo de flete de retorno****

****NO SE ACEPTARÁN DEVOLUCIONES NI CANCELACIONES A LA MERCANCIA QUE HAYA SIGO SOLICITADA SOBRE PEDIDO.**