

## Política de garantías y devoluciones

### 1. Garantía para de cable de acero:

Esto aplica para las reclamaciones de clientes, independientemente de que el producto sea devuelto directo por éste o Servicables deba acudir a hacer la recolección del producto

#### 1.1. Gestión con el proveedor

- El cable se manda al proveedor del cable CAMESA quien determinará las causas de la devolución, con base en la muestra de cable que se le envía junto con el formato de reclamaciones.
- Si procede la garantía por parte de CAMESA, el proveedor elabora la nota de crédito o realiza el cambio físico del producto.

#### 1.2. Gestión interna para la garantía con el cliente de Servicables

- Existen tres opciones para la gestión de la garantía con los clientes de Servicables:
  - Devolución del importe pagado al cliente
  - Elaboración de una nota de crédito
  - Cambio físico del material.
- Para todos los casos el ejecutivo de venta debe negociar con el cliente la opción más viable.
- En el caso de que el cliente solicite una visita, esta se coordina con CAMESA para que pueda acudir a revisar lo sucedido con su producto.

### 2. Garantía para Accesorios de Crosby

#### 2.1. Gestión con el proveedor

- El producto con defecto se manda a la planta del proveedor Crosby.
- Crosby verifica la garantía y en su caso procede a elaborar la nota de crédito o devolución del importe pagado por el producto.

#### 2.2. Gestión interna para la garantía con el cliente de Servicables.

- Si el defecto en el accesorio es muy visible o afecta evidentemente la funcionalidad, Servicables procede a realizar el cambio físico del producto con el cliente del producto a su cliente y posteriormente envía el accesorio a Crosby para gestionar su reposición o generación de la nota de crédito por esa pieza o piezas defectuosas.
- Cuando hay reclamaciones porque el equipo / accesorio se rompió o no cumplió con la función para el que fue destinado en condiciones normales de operación, Servicables puede:
  - Reportar al proveedor Crosby para que el producto se envíe a Estados Unidos para dictamen técnico
  - Envío del producto al encargado de ventas en Crosby en México para que el realice el dictamen técnico al producto.
- **Servicables da garantía a sus clientes por un año en defectos de fabricación.** <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> II-VT02 Política de garantías y devoluciones Rev. 3 21/04/2023

## Política de garantías y devoluciones

### 3. Garantía para Polipastos

#### 3.1. Gestión con proveedor

- Los Polipastos con defecto o quejas por desempeño son enviados al centro de servicio para verificar que procede la garantía, ya que esta únicamente es procedente por defectos de fabricación y no derivado del uso del producto.
- En caso de proceder, se puede elaborar una nota de crédito o cambio físico.

#### 3.2. Gestión interna

- Servicables puede extender una nota de crédito, realizar la reposición del producto o devolver el importe pagado a los clientes.

### 4. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES GENERAL

La Política de devoluciones de Servicables es que **no hay devoluciones, que no estén sustentadas por un defecto de fabricación que conduzca a un mal desempeño del producto o su imposibilidad de uso (defectos de calidad)**. Esta leyenda se encuentra establecida en el formato de cotizaciones.

En caso de detectar anomalías en el cable previo a su instalación reportar directamente a Servicables para hacer válida la garantía de devolución

Existen excepciones de esta política y se aplica para condiciones especiales y esto es revisado y aprobado por el Director y el Subdirector de Servicables, para cuando se trata de un cliente con alto volumen de compra o por estrategia comercial y en función del tipo de producto.

Para hacer válida esta devolución de los productos de línea estándar que no implican fabricación o corte se aplica un 20% del costo de la factura sin IVA en los primeros 30 días.

En productos de fabricación como son el caso de eslingas, corte de cable y estrobes no se aceptan devoluciones.

Para el caso de productos especiales que se tengan que pedir a planta no hay devoluciones, generalmente se pide un anticipo el cual si no se liquida el total no se devuelve el anticipo ya que este anticipo no es reembolsable.