

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Los siguientes términos aplican para todos los envíos realizados dentro de la República Mexicana. Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso.

EXSEMED podrá realizar las devoluciones siempre que se cumplan con todas y cada una de las condiciones que se establecen en esta política.

Devolución del cliente

El cliente podrá solicitar devolver un producto adquirido en **EXSEMED** siempre y cuando el empaque original del mismo se encuentre cerrado, el contenido esté completo y en perfecto estado para su venta a otro cliente. Los empaques, manuales y accesorios deben ser originales y los sellos no deben haber sido violados; si el producto es parte de un paquete, éste debe ser devuelto en las mismas condiciones.

- ✓ **Los gastos de envío no son reembolsables.**
- ✓ **El plazo máximo para recibir una devolución de producto es de 5 días naturales a partir de la fecha de recepción del pedido.**

Toda devolución física del producto está sujeta a un cargo administrativo según los siguientes criterios:

- ✓ **Día 1 al 5: 10% del valor del producto.**

La devolución no aplica si el producto presenta alguno de los siguientes casos:

- ✓ **El producto fue usado.**
- ✓ **El empaque o la caja del equipo tienen etiquetas no originales o están violados los sellos de fábrica.**
- ✓ **La caja se encuentra rayada, con golpes, sucia, mojada o con otra forma de maltrato.**
- ✓ **El empaque o la caja no sea original o se encuentre abierta.**
- ✓ **El producto es obsoleto o fuera de línea.**
- ✓ **La descripción del producto incluya la leyenda "Sin Devolución y/o Cancelación".**
- ✓ **El producto fue vendido como remate.**

DOMICILIO FISCAL:

Anaxágoras 817 Col. Narvarte
Del. Benito Juárez, C.P. 03020 CDMX
Tels. (55) 56877729 y (55) 56870079

OFICINA CORPORATIVA:

Cracovia 72 Torre B Of. GO-07
Col. San Ángel Del. Álvaro Obregón,
C.P. 01000 CDMX
Tels. (55) 56877729 y (55) 56870079

SUCURSAL TIJUANA:

Misión de San Javier No.10643
Piso 4 Edificio Via corporativo Zona
Rio, Tijuana, B.C.N. C.P. 22010
Tels. (664) 615 79 98

Para solicitar una devolución es importante que el cliente:

- ✓ Llene la solicitud de devolución adjunta.
- ✓ Se dirija a su asesor comercial, quien reenviará su solicitud de devolución al área de Almacén mabuendia@exsemed.mx para continuar con el proceso.
- ✓ Identifique:
 - Número de Pedido, Remisión o Factura.
 - Clave de Producto.
 - Nombre Producto.
 - Cantidad (en caso de ser varias piezas del mismo modelo).
 - Motivo de devolución.

La solicitud será atendida, evaluada y respondida dentro de las siguientes 72 horas dentro del siguiente horario:

- ✓ De lunes a viernes de 9 AM a 5 PM hora del centro del país.

Una vez autorizada la devolución:

- ✓ Se le enviarán al cliente por correo electrónico las instrucciones que debe seguir para devolver el producto, incluyendo el número de autorización (el cual tiene una vigencia de 5 días naturales a partir de la emisión) y la dirección a donde deberá ser enviado.

Una vez recibido el producto en Exsemed:

- ✓ Si cumple con las condiciones de devolución se expedirá una Nota de crédito por el importe pagado por el producto al momento de realizar su pedido menos el cargo administrativo por devolución y los descuentos que se le hayan realizado en el pedido.
- ✓ El cliente puede utilizar la Nota de crédito para realizar otra compra u obtener un reembolso de su pago.
- ✓ Si el cliente desea utilizar la Nota de crédito en otra compra deberá solicitarlo a su Asesor Comercial que lo atiende en ese momento para que sea aplicada en su nuevo pedido.
- ✓ Si el cliente desea utilizar la Nota de crédito para el reembolso de su pago deberá solicitarlo a su asesor comercial, quién reenviará su solicitud al área de Facturación al correo electrónico nvelazquez@exsemed.mx y le enviarán por correo electrónico las instrucciones correspondientes, donde le solicitarán la información de su cuenta bancaria en caso de que su pago se hubiese realizado por transferencia bancaria. Este trámite puede tardar hasta 30 días hábiles a partir de la recepción de su información bancaria.

DOMICILIO FISCAL:

Anaxágoras 817 Col. Narvarte
Del. Benito Juárez, C.P. 03020 CDMX
Tels. (55) 56877729 y (55) 56870079

OFICINA CORPORATIVA:

Cracovia 72 Torre B Of. GO-07
Col. San Ángel Del. Álvaro Obregón,
C.P. 01000 CDMX
Tels. (55) 56877729 y (55) 56870079

SUCURSAL TIJUANA:

Misión de San Javier No.10643
Piso 4 Edificio Via corporativo Zona
Rio, Tijuana, B.C.N. C.P. 22010
Tels. (664) 615 79 98

- ✓ Si el pago fue con tarjeta de crédito o débito, el reembolso o cancelación del cargo se hará a la misma tarjeta de crédito o débito con que realizó el pago. Este trámite puede tardar hasta 15 días hábiles según las políticas de los bancos emisores de tarjetas.
- ✓ Si no cumple con las condiciones de devolución, se le notificará al cliente por correo electrónico y deberá de pagar el costo del flete de retorno.

Importante:

- ✓ Es probable que durante el proceso de devolución se le solicite información adicional al cliente como fotografías del producto.
- ✓ Si la devolución es autorizada por Dirección General y/o Dirección Comercial, el cliente deberá enviar el producto correctamente empacado y protegido adecuadamente contra golpes, humedad, estática, polvo, calor excesivo, etc., con flete pagado a la dirección de **EXSEMED**.
- ✓ El seguro durante el traslado, impuestos, problemas legales, ecológicos, accidentes, seguridad, robo, extravío o cualquier otro aspecto o trámite para la devolución corren a cargo y responsabilidad del cliente.
- ✓ Después de 5 días naturales no se aceptan devoluciones de ningún tipo.

Devolución por error en el producto enviado

Si se le envió al cliente otro producto por equivocación, **EXSEMED** hará la recolección del producto incorrecto y le enviará el que el cliente solicitó sin cargo alguno siempre y cuando esté en existencia, en caso contrario se expedirá una Nota de crédito por el importe pagado por el producto además de los gastos de envío vigentes al momento de realizar su pedido.

El cliente podrá utilizar la Nota de crédito en otra compra o para recibir el reembolso de su pago:

- ✓ Si el cliente desea utilizar la Nota de crédito en otra compra deberá solicitarlo con el Asesor Comercial que lo atiende en ese momento para que sea aplicada en su nuevo pedido.
- ✓ Si el cliente desea utilizar la Nota de crédito para el reembolso de su pago deberá solicitarlo a su Asesor Comercial, quién la reenviará al área de Facturación, correo electrónico nvelazquez@exsemed.mx quién le enviará por correo electrónico las instrucciones correspondientes, donde le solicitarán la información de su cuenta bancaria en caso de que su pago se hubiese realizado por transferencia bancaria. Este trámite puede tardar hasta 15 días hábiles a partir de la recepción de su información bancaria.

DOMICILIO FISCAL:

Anaxágoras 817 Col. Narvarte
Del. Benito Juárez, C.P. 03020 CDMX
Tels. (55) 56877729 y (55) 56870079

OFICINA CORPORATIVA:

Cracovia 72 Torre B Of. GO-07
Col. San Ángel Del. Álvaro Obregón,
C.P. 01000 CDMX
Tels. (55) 56877729 y (55) 56870079

SUCURSAL TIJUANA:

Misión de San Javier No.10643
Piso 4 Edificio Via corporativo Zona
Rio, Tijuana, B.C.N. C.P. 22010
Tels. (664) 615 79 98

- ✓ Si su pago fue con tarjeta de crédito o débito, el reembolso o cancelación del cargo se hará a la misma tarjeta de crédito o débito con que realizó el pago, este trámite puede tardar hasta 15 días hábiles según las políticas de los bancos emisores de tarjetas.

Para informarnos de un error en el producto enviado es importante:

- ✓ Dirigirse con su Asesor Comercial
- ✓ Reportar:
 - Número de Pedido, Remisión o Factura.
 - Clave de Producto.
 - Nombre Producto.
 - Cantidad (en caso de ser varias piezas del mismo modelo).
 - Datos adicionales que contenga la caja entregada.

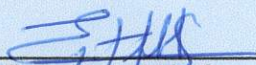
La solicitud será atendida, evaluada y respondida dentro de las siguientes 72 horas dentro del siguiente horario:

- ✓ De lunes a viernes de 9 AM a 5 PM hora del centro del país.

Solicitaremos la recolección en su domicilio:

- ✓ Le solicitaremos al cliente nos indique en que días podemos pasar a recolectar el producto enviado por error.
- ✓ Confirmaremos con el cliente la dirección donde se hará la recolección.
- ✓ Le haremos llegar la guía de recolección a su correo electrónico.
- ✓ Le pediremos que la imprima y pegue en el empaque del producto.
- ✓ Enviaremos a un mensajero de paquetería a recolectar.

Al mismo tiempo que este proceso se lleva a cabo le estaremos enviando el producto correcto de su pedido.


Victoria Eugenia Iturbide Coca
Dirección General
Exsemed S.A. de C.V.

DOMICILIO FISCAL:

Anaxágoras 817 Col. Narvarte
Del. Benito Juárez, C.P. 03020 CDMX
Tels. (55) 56877729 y (55) 56870079

OFICINA CORPORATIVA:

Cracovia 72 Torre B Of. GO-07
Col. San Ángel Del. Álvaro Obregón,
C.P. 01000 CDMX
Tels. (55) 56877729 y (55) 56870079

SUCURSAL TIJUANA:

Misión de San Javier No.10643
Piso 4 Edificio Vía corporativo Zona
Rio, Tijuana, B.C.N. C.P. 22010
Tels. (664) 615 79 98