



Quimobásicos,
S.A. de C.V.
Adolfo Ruiz
Cortines 2333
C.P.:
64420 Monterrey,
N.L.
Tel: (81) 83-05-46-
10 Fax: (81) 83-
05-46-14
From U.S.A.: 1-
800 962-3771
Lada: (01-800)
830-3300

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Vigente a la Fecha Año 2020

[\[Identidad de los
Productos \]](#)

[\[Sellos de Garantía \]](#)

[\[Control de Peso \]](#)

[\[Límite de
Responsabilidad \]](#)

[\[Recomendaciones \]](#)

[\[Quejas o
Sugerencias \]](#)

[\[Reportes de
Garantías \]](#)

Quimobásicos SA de CV. extiende la presente política de garantía para nuestros clientes con objeto de normar y facilitar las reclamaciones que pudieran surgir como resultado de un defecto en nuestros productos y servicios.

Identidad de los Productos: Para un mejor control y para efectos de rastreabilidad en todo el proceso de fabricación y entrega, los productos son identificados con un número de lote, el cual corresponde a la fecha y el turno en el cual dichos productos fueron producidos, este número de lote se encuentra impreso ó colocado en una etiqueta adherida en las presentaciones de nuestros productos.

Sellos de Garantía: Al recibir un embarque, el cliente debe verificar que las diferentes presentaciones cuenten con los sellos de garantía respectivos y que estos a su vez no presenten daños o señales de alteración, en caso de encontrar alguna anomalía se deberá notificar inmediatamente a Quimobásicos

En Caso de que el producto sea para Exportación el cliente debe verificar que los sellos de Quimobásicos o de la compañía naviera estén colocados en las puertas de contenedor y deberá anotar el número que aparece en dicho sello. Si se descubre que los sellos del contenedor fueron violados presumiblemente en alguno de los traslados, inmediatamente se debe notificar a Quimobásicos y adicionalmente solicitar un reporte de terceros (survey) para que levante un acta antes de proceder a usar los productos. Con el resultado de este reporte Quimobásicos podrá instruir al cliente sobre los pasos a seguir.

Control de Peso: Quimobásicos mantiene un sistema muy riguroso de calibración de todos los equipos relacionados con el peso contenido y facturado de nuestros productos, siguiendo los estándares internacionales ISO 9001:2000, donde todas las básculas que intervienen en el despacho de los productos son sometidas a un estricto programa de mantenimiento preventivo y calibración por compañías certificadas, sin embargo debido a que pudieran presentarse fugas o pérdidas de producto en los traslados, se recomienda al momento de la recepción del producto, pesar en básculas con las mismas características (calibradas por terceros calificados) antes de retirar cualquier sello. Si se detecta diferencias de peso deberá notificar al responsable de su cuenta quien le instruirá sobre que pasos seguir.

Límite de Responsabilidad: En ningún caso y por ningún motivo la responsabilidad económica de Quimobásicos podrá exceder al costo mismo de las mercancías y los gastos de importación o fletes en que haya incurrido el cliente.

Recomendaciones: Quimobásicos recomienda a sus clientes no almacenar producto por mas de 3 meses, nunca dejar los productos a la intemperie, expuestos a temperaturas extremas mayores de 49°C y en general seguir todas las recomendaciones contenidas en los manuales, hojas de seguridad y procedimientos para manejo del producto que Quimobásicos proporciona.

Quejas o Sugerencias: Quimobásicos es una empresa enfocada como misión a mejorar constantemente en los productos y servicios que proporciona, sabemos que en la mejora continua reside la permanencia de nuestros clientes, es por eso que un sistema formal de atención a quejas esta instituido "LA VOZ DEL CLIENTE" y en su seguimiento y solución inmediata participa un consejo directivo al mas alto nivel, nuestros clientes son nuestra razón de existir por lo que cualquier insatisfacción será atendida y resuelta buscando la eliminación de la causa raíz

Reporte de Garantías: Nuestros clientes tienen un plazo máximo de 120 días desde la fecha de la Orden de Embarque (b/l) para el reporte de una garantía, esta deberá ser alimentada en la sección de " VOZ DEL CLIENTE" de nuestra página Web en el apartado de "RECLAMACIÓN DE GARANTÍAS" teniendo como requisito que dicho reporte incluya el No. De Orden de Embarque, Producto/Presentación, No.de Lote, No.de Piezas Dañadas y la Naturaleza del daño ó defecto. La devolución del producto a Quimobásicos es indispensable para su Investigación y Evaluación, su retorno no debe de exceder de 60 días a partir del registro de la reclamación de Garantía, de lo contrario su reclamación será considerada como no procedente.