# Política de devolución y garantías

Con el propósito de promover y mantener un control en él envió, recepción y aceptación de las materias primas de MQR SAS, se debe tener presente en primera instancia que:

- Previa al despacho de las ordenes de compra se realiza el proceso de homologación y aprobación de muestras por parte del cliente.
- MQR SAS emplea sellos de seguridad en sus tambores para su protección.
- Manejamos basculas certificadas ante las entidades acreditadas según nuestro cronograma de calibración interno.

En el caso de presentar una reclamación después de recibida la materia prima tenga en cuenta la siguiente información para proceder con peticiones de devoluciones o garantía:

- Las novedades de peso, presentación y empaque en general para envíos nacionales e internacionales deben presentarse como máximo un día hábil luego de la entrega ante el correo calidad@mqrsas.com / gerencia@mqrsas.com
- Las novedades que correspondan a las características fisicoquímicas expresadas en la información técnica (calidad), deben presentarse como máximo 8 y 15 días hábiles luego de la entrega para envíos nacionales e internacionales respectivamente ante el correo calidad@mqrsas.com / gerencia@mqrsas.com .
- Se deben adjuntar las evidencias pertinentes (imágenes de guía y remisión con su respectiva anotación, fotos características, informes, certificaciones de basculas y comentarios).
- Al momento de hacer efectiva la garantía o devolución no se devuelve el dinero correspondiente a la factura original, esta garantía se cubre con la reposición del producto.
- Se puede realizar la garantía o devolución del producto por un valor igual o superior a la compra (en caso de ser un valor mayor el cliente debe de pagar el excedente adicional).

Se genera el cambio de un producto cuando este no cumple con lo planteado en la información técnica.

La devolución de los productos se hará en el mismo envase en el que se recibió, ya adecuando este empaque al volumen devuelto para que en el traslado no sufra deterioro. Una vez recibido el producto se comprobará el estado del mismo y si corresponde, se procederá con lo previamente mencionado.

Los gastos de envío de devolución corren por cuenta del cliente siempre y cuando esta devolución sea por motivos que no competen a nuestro estándar de calidad. Si la devolución se origina por un mal estado del producto, previa autorización de nuestra empresa, se dará orden de recogida.

Quedan exceptuados del derecho de desistimiento los contratos de suministro de productos confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

Andrea Largo
Gerente Administrativa
27 de enero de 2023