

	FORMATO	
	Política de devoluciones de producto terminado	
	Código CCI-F26	Fecha de Emisión Septiembre 2019
	Version.00	Vigencia Septiembre 2025

En Grupo Afrara nos esforzamos continuamente en entregar productos que satisfagan las expectativas de nuestros clientes, es de suma importancia atender situaciones donde esas expectativas no hayan sido alcanzadas, siempre a través de un proceso estructurado, transparente y con información objetiva que nos permita comprender la situación y concretar acuerdos positivos para todos.

PARA NUESTROS CLIENTES:

Para que una devolución pueda ser procesada correctamente y pueda proceder, es necesario que tenga en cuenta los siguientes requisitos:

1. Grupo Afrara debe contar con las especificaciones técnicas del producto enviados por el cliente.
2. Es de suma importancia para Grupo Afrara que nuestros clientes verifiquen aleatoriamente la mercancía al momento de la recepción para brindar un mejor servicio.
3. Una vez que nuestros clientes aceptan la mercancía desde el primer día queda bajo su responsabilidad el cuidado de esta.
4. Nos preocupamos por brindar una buena atención a nuestros clientes de manera que solicitamos que las reclamaciones y/o quejas se realicen lo más pronto posible.

Si cumple con los puntos anteriores debe contar con lo siguiente:

1. Incumplimiento de la calidad en la fabricación del producto.
2. La cantidad de piezas por caja elaborada en Grupo Afrara no se determina por la cantidad de paquetes elaborados por el cliente.
3. Producto enviado por equivocación.
4. En Grupo Afrara no nos hacemos responsables si ha efectuado modificaciones al estado original del producto y del empaque, si no cumple con las condiciones de almacenamiento recomendadas en la ficha técnica del producto o en la carta de recomendación de almacenamiento y uso del producto.
5. Los productos han de ser retornados a la empresa en el siguiente pedido tal y como se entregó al cliente en el momento de su recepción.
6. Se deben de proporcionar los siguientes datos: Fecha de la compra, fecha de la desviación, datos de la etiqueta, evidencia (fotos y de ser conveniente video), descripción del problema y/o inconformidad detectada.

	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por
Nombre	Roberto Vázquez Castañeda	Brenda Aldaco Torres	Jorge Francisco Arévalo
Cargo	Coordinación de inocuidad	Coordinador de calidad	Dirección General
Fecha	Septiembre 2019	Septiembre 2023	Septiembre 2023