

## **Política de Reclamos**

### **I. Plazo para presentar reclamaciones:**

Los clientes tienen un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de recepción del producto para presentar reclamaciones. Después de ese plazo, se considera que el producto entregado es conforme y no se aceptarán reclamaciones.

### **II. Aceptación de reclamaciones:**

Label Tech analizará y podrá aceptar reclamaciones en los siguientes casos:

- a. Material dañado debido a problemas en nuestro proceso de fabricación, almacenamiento y/o transporte antes de la entrega al cliente.
- b. Material faltante que pueda ser verificado en el momento de la entrega o durante su uso, siempre y cuando las cajas y/o rollos se encuentren sin abrir.
- c. Entrega equivocada de material debido a errores u omisiones por parte de Label Tech.
- d. Material que no cumple con las especificaciones acordadas.

### **III. Exclusiones de devoluciones:**

No se aceptarán devoluciones o reclamaciones en los siguientes casos:

- a. El cliente ha realizado un pedido incorrecto en cuanto a código, medida, material o cantidad.
- b. El cliente ha confirmado erróneamente su pedido.
- c. No se aceptarán devoluciones de productos solicitados especialmente por el cliente (artículos personalizados), a menos que se encuentren dañados o incompletos desde su origen y se conserven en su empaque original.

### **V. Razones para rechazar una reclamación:**

Label Tech se reserva el derecho de rechazar una reclamación en los siguientes casos:

- a. Reclamaciones presentadas después del plazo establecido de 30 días naturales.
- b. Falta de fundamentos o información insuficiente en la reclamación.

### **VI. Evaluación del material no conforme:**

Una vez recibido el material no conforme en nuestras instalaciones, se realizará una evaluación para determinar si se encuentra en las mismas condiciones en las que fue entregado. Si no cumple con estas condiciones, se notificará al cliente y al ejecutivo de ventas para coordinar su retiro, lo cual invalidará el proceso de reclamación.

### **VII. Autorización de devoluciones:**

Para que un producto devuelto sea recibido, es necesario contar con la autorización por escrito del departamento de calidad de Label Tech. Además, el producto debe estar en perfectas condiciones.

### **VIII. Responsabilidad de gastos y costos:**

Label Tech no se hace responsable de los gastos y costos relacionados con la devolución o rechazo de mercancías, a menos que estén estipulados en un contrato entre ambas partes, donde se aplicará lo establecido en dicho contrato.

**IX. Costos por devolución no autorizada:**

En caso de que una devolución no haya sido autorizada, Label Tech se reserva el derecho de cobrar al cliente los siguientes montos:

- a. Costos derivados de la devolución de los productos.
- b. Un cargo equivalente al 15% del precio total de la mercancía devuelta por concepto de re-almacenamiento.

**X. Comunicación y gestión de reclamaciones:**

Cualquier motivo de devolución o reclamación debe tratarse directamente con el asesor de ventas asignado.

**XI. Resolución de disputas:**

En caso de desacuerdo o disputa relacionada con una reclamación o devolución, ambas partes se comprometen a buscar una solución amistosa a través de la negociación y el diálogo.

**XII. Cambios en la política de devoluciones:**

Label Tech se reserva el derecho de modificar o actualizar esta política de devoluciones en cualquier momento. Los cambios entrarán en vigor a partir de su publicación en el sitio web de la empresa o mediante notificación por escrito a los clientes.