

NIVEL DE APLICACIÓN

Esta política aplica a todos los artículos vendidos que cuenten con garantía.

LINEAMIENTOS Y RESPONSABILIDADES

POLÍTICA DE CAMBIOS Y GARANTÍAS.

Nuestra garantía tiene como finalidad la satisfacción de nuestros clientes. Si el artículo adquirido en nuestras Tiendas Nexus tiene algún defecto de fabricación, se cambiará por el mismo artículo por el valor de la compra. (sujeto a revisión y aprobación previa).

Para que el cliente esté satisfecho al 100%, debe hacer la reclamación de la compra realizada en Tiendas Nexus en un plazo de 30 días calendario.

Sólo se aceptan garantías o cambios en artículos que mantienen el estado original en el que fueron entregados por la marca. No se aceptan artículos que hayan sido cortados, perforados, pintados, maltratados, que hayan sido modificados del estado original del artículo o que se presenten sucios (uniformes y cintas).

CONSIDERACIONES

1. La mayoría de los artículos comercializados por NEXUS cuentan con **GARANTÍA LIMITADA**, que es única y exclusiva contra defectos en su fabricación, ofreciendo sustitución del artículo dentro del periodo de vigencia de dicha garantía, siempre y cuando se encuentren bajo condiciones de uso normal.
2. Todo producto está sujeto a revisión y diagnóstico para el trámite de garantía.
3. En caso de que el artículo a garantía no presente falla por defecto de fábrica, la empresa no está obligada a realizar ningún cambio de artículos.
4. Para hacer valida la garantía de un producto el cliente deberá:
 - Presentar la reclamación en **TIENDA NEXUS**. (Si se adquirió en alguna otra tienda Nexus, distinta a donde hace reclamación, estará sujeta a revisión y autorización de la tienda donde se origina la compra).
 - Presentar ticket o factura que avale la compra del producto.
 - Presentar el artículo completo, en su caso con su empaque, accesorios, etc.
5. La **GARANTÍA NO SERÁ VALIDA** en los siguientes casos:
 - Cuando el producto presenta daño físico por mal uso, uso excesivo, manipulación o descuido.
 - Cuando el producto haya sido alterado (personalizado por el cliente) o reparado.
 - **Cuando no presenten su ticket de compra.**
 - **Cuando la fecha de compra del artículo exceda los 30 días.**
6. **NO SE HACE DEVOLUCIÓN DE DINERO.**
7. Para distribuidores no existen cambios de productos por colores o tallas u otros artículos pues el distribuidor hará el inventario, solo hay devoluciones por defectos de fábrica.

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	POLÍTICA:	CLAVE:	HOJA:
Agosto-2022	Enero-2023	Compras	Dirección General	Garantías y Devoluciones	CO01-05	1 de 2

8. Se puede así mismo, hacer cambio de artículos por otras tallas, colores, modelo, etc. siempre que estén en perfecto estado (no rotos, manchados, etc.).
9. En el caso de **PROFESOR** cuando el precio es menor al del artículo original se quedará con un saldo a favor, que puede ser aplicado en otra compra.
10. En caso de que el precio sea mayor se le cobrará la diferencia como una venta normal. No se hacen créditos.
11. **Una vez aprobada y realizada la garantía, enviar a sucursal Monterrey el artículo dañado junto con el ticket de compra. (Especificar con pluma en el ticket el día en que se realizó la garantía del producto).**
12. **El envío a Monterrey se realizará cuando se complete una caja o cuando haya mercancía por enviar a sucursal Monterrey.**

POR POLÍTICA DE LA EMPRESA:

- No se aceptan artículos sin comprobante de compra, ticket o factura sin excepción.
- No se hacen devoluciones de efectivo.
- La garantía solo cubre defectos en el producto bajo un uso normal para los que habitualmente se destina, de acuerdo con lo señalado en la garantía general.

EMISIÓN INICIAL:	ÚLTIMA REVISIÓN:	RESPONSABLE DEL PROCESO:	AUTORIZA:	POLÍTICA:	CLAVE:	HOJA:
Agosto-2022	Enero-2023	Compras	Dirección General	Garantías y Devoluciones	CO01-05	2 de 2