

NUESTRO OBJETIVO:

Tener política de devoluciones clara, concisa, flexible y justa, que proporcione a los clientes de Carboline la seguridad de saber qué esperar con respecto al proceso de devolución de mercancía.

RESUMEN DE LA POLÍTICA:

En Carboline entendemos que, de vez en cuando, la devolución de materiales es parte de los negocios. Si bien Carboline, está abierta a devoluciones, estas deben cumplir ciertas pautas; todas las devoluciones deben ser (1) en envases legalmente empaquetados que cumplan con las reglamentaciones actuales y (2) estar autorizadas por Carboline por adelantado sin excepciones. No se aceptarán materiales que no cuenten con la Carta Porte de aceptación de la Devolución.

** Esta política excluye todos los materiales ignífugos. **

- 1. Reporte del problema:** En toda ocasión, debe elaborarse un reporte sobre el problema, no se empezará el proceso de devolución hasta que el reporte esté terminado. Con base a esto la Devolución será clasificada y se llevará a cabo la acción apropiada.
- 2. En caso de fallas de Carboline:** Error en el color de entintado, error en el embarque, la devolución debe ser aprobada por Coordinación de Cadena de Suministro. Devoluciones de material por encima de \$5,000.00 pesos, requiere de la autorización del Director Comercial.

Casos donde el material este defectuoso (confirmado con pruebas visuales) o en los casos en que Carboline haya enviado un producto, color o tamaño diferente al solicitado, Carboline emitirá el 100% del crédito y pagará el 100% del flete de la devolución.

La nota de crédito se emitirá por envases y/o cajas de cartón sin abrir y sin daños, el material recibido debe estar en condiciones adecuadas para la venta (excepciones en punto 4) y siempre y cuando se devuelvan antes de los 60 días naturales a partir de la fecha de envío original.

- 3. Productos Viejos:** Si el cliente tuvo en su poder el producto por más de 2 meses, se requiere la evaluación de las caducidades del producto y la autorización del Director Comercial. En caso de que el material hubiese cumplido su caducidad en las instalaciones del cliente, el material no será aceptado como devolución.
- 4. Productos NO aceptados para devolución/reemplazo:** Carboline cree que esta es la política de devoluciones más centrada en el cliente de la industria. Desafortunadamente, no podemos aceptar devoluciones de:

<ul style="list-style-type: none"> • Producto de protección pasiva contra fuego 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos Entintados 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier material que no se encuentre en su contenedor original y/o que presente daños en el mismo, tales como golpes, escurrimientos, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Productos mojados o húmedos 	<ul style="list-style-type: none"> • Productos "made to order" MTO, y/o colores especiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Material que pudiera haberse afectado por estar almacenado en condiciones no apropiadas
<ul style="list-style-type: none"> • Material grado nuclear 	<ul style="list-style-type: none"> • Familias de producto; Phenoline, Plasite y Semstone 	<ul style="list-style-type: none"> • Disolvente usado, Latas vacías, Material contaminado/mezclado, Todos los demás materiales no autorizados

- 5.** Todas las devoluciones se enviarán al Centro de Distribución de Carboline (Ubicado en Santa Catarina, Nuevo León). Y se indicará en la documentación de devolución y en la carta de embarque.
- 6.** Si llega material no autorizado a Carboline, se cobrará una tarifa de procesamiento de \$1,000.00 pesos por galón al remitente.



POLÍTICA DE RGA

Autorización de devolución de mercancía
(Return Goods Authorization)

7. Especificaciones a considerar:

- o **Falla de Carboline:** Carboline, absorbe el flete.
- o **Productos no deseados por el cliente:** El flete corre por cuenta del cliente.
- o **En todo caso, estos puntos deberán cumplir las especificaciones referidas líneas arriba.**

Llene este formulario por completo.

Envíe por correo electrónico este formulario, junto con una copia de la factura Carboline (si dispone de ella) a rgadevoluciones@carboline.com

El servicio de atención al cliente de Carboline se pondrá en contacto con usted para proporcionarle el RGA

USO EXCLUSIVO DE CARBOLINE RGA #

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Razón Social: _____ Fecha de Envío: _____

Nombre del Contacto: _____ E-mail: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ CP: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Orden/Factura/Orden de Compra (PO) #: _____

Ubicación actual del material si difiere de la dirección anterior: _____

Todas las devoluciones deben ser enviadas de vuelta dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la Orden RGA y BOL. El RGA será cancelado después de 30 días. Para obtener información adicional, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Carboline por correo electrónico en rgadevoluciones@carboline.com. Si llega material no autorizado a Carboline, se cobrará al remitente una tarifa de procesamiento de \$1,000.00 pesos por galón.



POLÍTICA DE RGA

Autorización de devolución de mercancía
(Return Goods Authorization)

1	Información sobre la devolución de productos	USO EXCLUSIVO DE CARBOLINE Días desde el envío: % Crédito:
	Nombre del Producto: _____	
	Numero de Lote(s): _____	
	Cantidad (unidades, no galones): _____	
	Razón de la devolución: _____	
*Proporcione comentarios detallados relacionados con su devolución. Esta información ayudará a tramitar su RGA.		

2	Información sobre la devolución de productos	USO EXCLUSIVO DE CARBOLINE Días desde el envío: % Crédito:
	Nombre del Producto: _____	
	Numero de Lote(s): _____	
	Cantidad (unidades, no galones): _____	
	Razón de la devolución: _____	
*Proporcione comentarios detallados relacionados con su devolución. Esta información ayudará a tramitar su RGA.		

3	Información sobre la devolución de productos	USO EXCLUSIVO DE CARBOLINE Días desde el envío: % Crédito:
	Nombre del Producto: _____	
	Numero de Lote(s): _____	
	Cantidad (unidades, no galones): _____	
	Razón de la devolución: _____	
*Proporcione comentarios detallados relacionados con su devolución. Esta información ayudará a tramitar su RGA.		



POLÍTICA DE RGA

Autorización de devolución de mercancía
(Return Goods Authorization)

4	Información sobre la devolución de productos	USO EXCLUSIVO DE CARBOLINE Días desde el envío: % Crédito:
	Nombre del Producto: _____	
	Numero de Lote(s): _____	
	Cantidad (unidades, no galones): _____	
	Razón de la devolución: _____	
*Proporcione comentarios detallados relacionados con su devolución. Esta información ayudará a tramitar su RGA.		

5	Información sobre la devolución de productos	USO EXCLUSIVO DE CARBOLINE Días desde el envío: % Crédito:
	Nombre del Producto: _____	
	Numero de Lote(s): _____	
	Cantidad (unidades, no galones): _____	
	Razón de la devolución: _____	
*Proporcione comentarios detallados relacionados con su devolución. Esta información ayudará a tramitar su RGA.		

Después de enviarlo a Carboline, se le devolverá el formulario con comentarios acerca de si el material es elegible para crédito o si se aplicarán tarifas de procesamiento. Se le pedirá que responda de nuevo a Carboline, informándonos de los artículos que desea devolver y crearemos la orden RGA y la carta de embarque (BOL) con instrucciones sobre cómo programar el envío de vuelta a Carboline. La devolución debe ser enviada de vuelta dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la Orden RGA y BOL o la RGA será cancelada.