

Políticas de Devolución y Cambio de Material

Al momento de recibir un producto comercializado por Manohay México S.A. de C.V. (en adelante Manohay), el cliente manifiesta su consentimiento y acepta todos y cada uno de los términos y condiciones. Hasta en tanto no sea pagado en su totalidad cada producto solicitado, el cliente solo tendrá la posesión de los mismos y por ende responderá por el valor monetario de cada producto que tenga en su poder, importe que le podrá ser cobrado en cualquier momento por personal autorizado de Manohay. El cliente acepta que solo podrá utilizar los productos para la práctica profesional en el paciente final y no para su comercialización a terceros.

1. Las devoluciones de Producto solo se harán bajo las siguientes condiciones y previamente aprobada en la plataforma e-return (www.straumann.com.mx/e-shop) y/o por nuestra área de Customer Service y Gerencia de Ventas, además **deberán de contar con el formato de devolución:**

1.1 Las devoluciones se aceptarán sólo en los 7 días naturales siguientes a su compra, a partir de esa fecha sólo aplicarán cambios físicos, solo una vez que la factura haya sido pagada. La devolución es responsabilidad del cliente hasta que se confirma por parte de almacén. La devolución siempre deberá estar referencia a una factura por el cliente, de lo contrario Straumann ubicará material y lote que coincidan con la factura más reciente.

1.2. No se aceptarán:

- a) Productos que se encuentren abiertos, rotos, sucios o maltratados. No se aceptará la devolución por desperfectos en el embalaje de mensajería.
- b) Devolución ni cambio de productos biológicos incluidos entre otros Emdogain®, Mucoderm®, Membranas Jason, Bone ceramic® y Prefgel®.
- c) Devolución de productos que fueron incluidos en pedidos por **ofertas y promociones.**
- d) Devolución de productos como pago de saldo
- e) Producto con menos de 1 año de caducidad
- f) Producto de líneas discontinuadas
- g) Devolución de **producto de respaldo** que no se solicitó la devolución durante los **7 días naturales siguientes** realizado el pedido.
- h) Reembolsos de dinero; en caso de haber saldo a favor del cliente, podrá utilizarlo en su siguiente compra.

1.2 Los fletes en todos los casos serán **a cargo del cliente, incluidos los cambios físicos y devoluciones.**

1.3 El personal de Manohay, en ningún momento está facultado para recibir material para devolución sin previa autorización de la Dirección General o de Finanzas. En caso de aprobarse nuestro personal emitirá recibo del producto devuelto. **El cliente es responsable de contar con un documento que soporte la entrega del material por lo menos 3 meses después de realizada la devolución, con nombre, fecha y firma del empleado de Manohay o haber registrado la entrega en nuestro portal electrónico.** Manohay no se responsabiliza por material entregado fuera de esta política comercial. En caso de no recibir ningún documento que avale la entrega de material, favor de notificar vía correo electrónico a comitedireccion.mx@straumann.com, en recompensa a estas aportaciones el cliente se hará acreedor de una compensación.

1.4. Solo se podrán hacer cambios físicos de productos que sean de la **misma línea y valor**; si hay un saldo a cargo se deberá pagar la diferencia.

Políticas de Garantía de Producto

2. Las Garantías de Producto estarán sujetas a lo siguiente:

2.1. Se deberá realizar solicitud de garantía a través de e-shop, no se aceptará ningún otro medio de registro. (www.straumann.com.mx/e-shop)

2.2. El producto a reclamar debe devolverse **esterilizado** junto con la documentación.

2.3. No debe existir adeudo por parte del cliente para proceder con la Garantía. Customer Service dará seguimiento cada 30 días sobre el proceso, notificando al cliente. (www.straumann.com.mx/e-shop)

2.4. Deben haberse empleado únicamente productos originales Straumann / Neodent. (Implantes, aditamentos prostéticos, prótesis e instrumental)

2.5. La reposición del material en garantía está sujeta a la aprobación por parte del Área de Educación Corporativa en un lapso no mayor a 30 (Treinta) días hábiles.

Políticas de Cobranza

3. Formas de Pago:

3.1. Los pagos deben efectuarse a nombre de Manohay México S.A. de C.V. en Banamex a la cuenta número 2031165 sucursal 7014 o por transferencia bancaria a la cuenta clabe 002180701420311651.

3.2. No olvide referenciar el pago con dos ceros iniciales y su número de cliente que se encuentran en la factura. Ejemplo: 004350XXXX.

3.3. Confirme su depósito Bancario con nuestra área de Cobranza a los números (55)52826262 Ext. 6267 o mcobranza.mx@straumann.com

3.4. Cerciórese al recibir su estado de cuenta que todos sus movimientos estén efectuados y en caso contrario comunicarse a nuestros teléfonos.

3.5. El personal de Manohay no está autorizado a recibir dinero en efectivo. En caso de alguna reclamación deberá contar con el recibo que ampare el pago realizado, de lo contrario Manohay México no podrá hacerse responsable. En caso de no recibir dicho recibo envíe un mail al correo comitedireccion.mx@straumann.com.

3.6. La posesión de una factura original no implica que haya sido pagada, **conservar sus recibos de pago y/o fichas de depósito para cualquier aclaración por un periodo de tres meses máximo, en caso de no haber referenciado el pago.**

3.7. El personal de Manohay no está autorizado para recibir cheques a título personal o "al Portador", la única cuenta autorizada es a nombre de Manohay México S.A. de C.V.

3.8. No se aceptarán cheques rotos o con enmendaduras. Los cheques deberán ser llenados correctamente debido a que el personal de Manohay no tiene autorizado llenar de ninguna manera los mismos.

3.9. El personal de Manohay no tiene permitido recibir cheques o documentos endosados como pago de Facturas (Cheques de Terceros diferentes al cliente que realiza el pago)

3.10. Únicamente se aceptarán pagos en Moneda Nacional.

3.11. Los descuentos y promociones que ofrece Straumann Group solo aplican si su cuenta se encuentra al corriente y no presenta saldos vencidos.

3.12. El cliente tendrá 30 días hábiles a partir de la fecha en que se efectuó el pago para realizar cualquier aclaración o reclamación al respecto.

Si el Personal de Manohay le solicita u ofrece alguna situación diferente a la establecida en las presentes políticas por favor repórtelo directamente a nuestras oficinas al correo electrónico comitedireccion.mx@straumann.com o llame directamente a la Dirección de Finanzas al 5282-6261. No acepte correos electrónicos si estos no contienen @straumann.com.

Tel. (55) 52-82-62-62 LADA SIN COSTO Almacén ext.: 6268