

**Costex Corporation**  
5800 NW 74<sup>th</sup> Ave.  
Miami, Florida 33166  
Telephone (305) 592-9769 Fax (305) 592-7355



## **Devolución de Piezas No-Defectuosas y Política de Cancelación de Ordenes**

Estimado Cliente:

Gracias por su pedido. Hacemos todo lo posible por ofrecerle el mejor servicio y productos con la más alta calidad posible. Si no está satisfecho con su compra, usted puede devolverla y recibir un crédito de acuerdo con las condiciones indicadas a continuación.

El cumplimiento de los procedimientos de devolución y las políticas de cancelación acelerarán el proceso. Se agradece enormemente su cooperación en este asunto.

### **Política de Devoluciones**

Los artículos a devolver están sujetos a las siguientes condiciones:

- Juegos de empaquetadura, empaquetaduras, productos químicos y piezas eléctricas no son retornables ni reembolsables.
- Todos los artículos deben tener un número de autorización de devolución antes de ser devueltos.
- Todos los artículos deben estar en su empaque y en su estado original. No aceptamos artículos que muestren signos de desgaste, instalación o uso.
- Todos los envíos de mercancías devueltas deben tener flete prepago.
- Los artículos devueltos que no se encuentren en condiciones de ser vendidos serán devueltos al cliente a sus expensas.
- Se cobrarán tarifas de reposición del 15% a todos los artículos devueltos después de 30 días de la fecha de facturación. Si el pedido tiene más de 100 artículos, se aplicarán tarifas de reposición del 7% dentro de los 30 días posteriores a la fecha de facturación.
- No se deben devolver piezas después de 60 días de la fecha de facturación.
- Ordenes especiales de artículos que no están en inventario (Loc. 2) no son retornables ni reembolsables.

### **Política de Cancelación de Ordenes**

- Si recibimos una solicitud de cancelación después de que su pedido haya sido aceptado en nuestro sistema de procesamiento de pedidos y podamos atender físicamente su solicitud, no habrá cargos a menos que su pedido sea por más de 100 artículos. En este caso, se aplicará una tarifa de reposición del 7% para cubrir los gastos de manipulación.
- Cancelaciones no se pueden procesar el día programado de envío.

**Política de Devolución** - Costex se reserva el derecho de reabastecer y cobrar una tarifa de reabastecimiento del 15% en todos los pedidos de contenedores que hayan estado almacenados en el almacén durante más de 60 días.

**Devolución de Pagos con Tarjeta de Crédito** - Debe devolver la mercancía antes de recibir el crédito. No se harán devoluciones de pagos a tarjetas de crédito por mercancía no devuelta.

**El cliente es responsable de todo riesgo de pérdida y daño** de los productos que se envían para devolución, cambio o reemplazo. Por favor asegure el envío de devolución en caso de pérdida o daño. Utilice un transportista que pueda proporcionarle un comprobante de entrega, como UPS, Federal Express o DHL. Esto es para su protección y para garantizar una acción rápida de su retorno.

### **Cajas perdidas**

Si usted cree que se ha perdido una caja de su pedido, por favor llame con el número de orden o de factura y una lista de los artículos que faltan. Se iniciará un rastreador en ese momento. Se emitirá un número de reclamo si la compañía de transporte no hace entrega dentro de los 10 días posteriores a la fecha de entrega programada. Se emitirá un crédito por la mercancía faltante cuando obtengamos el número de reclamo de la compañía de transporte.

### **Rechazo de un Envío**

En caso de recibir un envío que ha sido rechazado, se le cobrará el envío en las direcciones (**hacia y desde usted**). No se emitirá ningún crédito a menos que sea un intercambio por otra mercancía.

### **Mercancía Dañada**

Si un paquete enviado se ha dañado durante el envío y es evidente que la cinta CTP, el envoltorio de plástico blanco o las etiquetas han sido manipuladas, por favor RECHAZAR la entrega. Si ya aceptó el paquete y luego descubre que está dañado, llámenos de inmediato al 305-592-9769. Asegúrese de guardar todo el papeleo y el material de embalaje con las mercancías dañadas. Es posible que el transportista desee inspeccionarlo antes de procesar el reclamo. Por favor no devuelva usted mismo la mercancía dañada durante el envío. El embalaje adicional pondrá en peligro su reclamo y evitará que reciba crédito por la devolución. La imagen a continuación muestra el empaque CTP:



**Embalaje correcto de CTP**

**Cinta de CTP arriba y abajo**

**Envoltorio de plástico blanco de CTP**

### **Procedimiento de Devolución:**

1. Comuníquese con su representante de ventas de CTP por teléfono o correo electrónico.
2. Su representante de ventas le enviará una Etiqueta de Devolución de Mercancía con un número de autorización de devolución (RA#).



## MERCHANDISE RETURN LABEL

### INSTRUCTIONS:

1. Print this page.
2. Write your return address in the space provided in the upper-left corner of the label, after the word FROM.
3. Cut out the Merchandise Return Label.
4. Securely pack the items to be returned in the box and include all required documents.
5. Attach the Merchandise Return Label securely to the package.

<b>FROM:</b>	
Name	_____
Address	_____
City/State	_____
Zip Code	_____
RGA#	123456

  
\*K123456\*

**MERCHANDISE RETURN LABEL**  
 **Costex Tractor Parts**  
**Attn: Returns Processing**  
**5800 NW 74th Ave.**  
**Miami, FL 33166**  
**USA**

3. Imprima esta etiqueta y agregue la dirección del remitente en el espacio provisto en la esquina superior izquierda de la etiqueta.
4. Incluya una copia de su factura con los artículos a devolver.
5. Envíe el paquete a la dirección que aparece en la etiqueta.
6. Una vez que se reciba e inspeccione su devolución, emitiremos un crédito en cinco días hábiles.

### Procedimientos de devolución en línea:

Si la Solicitud de devolución se presenta en línea, siga las siguientes instrucciones.

1. Imprima esta página.
2. Escriba la dirección del remitente en el espacio provisto en la esquina superior izquierda de la etiqueta después de la palabra REMITENTE.
3. Recorte la Etiqueta de Devolución de la Mercancía.
4. Empaque de forma segura los artículos que se devolverán en la caja e incluya todos los documentos requeridos..
5. Pegue la Etiqueta de Devolución de Mercancía de forma segura en el paquete.

### Procedimientos de cancelación:

1. Comuníquese con su representante de ventas de CTP por teléfono o correo electrónico.
2. Se le dará un número de verificación de cancelación.