

## I.- ASPECTOS GENERALES

Espex solo recibirá solicitudes de cambios o devoluciones de productos que se canalicen a través de los medios que indican en este documento y los incidentes hayan sido informados dentro de los tres días siguientes de la fecha de haberse producido su recepción por parte del cliente.

Los incidentes que serán evaluados dentro de esta política, son los siguientes:

- a) Problemas Evidentes, al Momento de Recibir el Producto por parte del cliente, como problemas graves en el embalaje o alteración en la cinta de embalaje.
- b) El producto recibido NO es lo solicitado o el indicado en la Orden de Compra. De ser esta opción no abrir el producto y mantener sus sellos, su embalaje original y todos sus componentes.

## II.- MEDIOS PARA REALIZAR LA SOLICITUD DE DEVOLUCION O CAMBIO

Para que nuestros clientes puedan canalizar de manera eficiente su solicitud de cambio o devolución, ESPEX apuesto a su disposición, los siguientes medios de comunicación.

1. Un correo soporte@espex.cl.
2. Mesa de Servicio Espex +56223607700.

## III.- ANTECEDENTES SOLICITADOS PARA EL PROCESO DE CAMBIO O DEVOLUCIÓN

Con el fin de evaluar de manera objetiva vuestra solicitud, para cada uno de los casos descritos anteriormente, Ud., deberá disponibilizar por los medios señalados, la siguiente información:

- i. Fotografías del embalaje o producto con problemas.
- ii. Factura o Guía.
- iii. Datos del contacto.
- iv. Descripción del caso.

Una vez recibida la solicitud y recabado todos los antecedentes, se procederá si corresponde, a informar al contacto indicado la fecha y día que será retirado el producto de su establecimiento para que ingrese a la brevedad a nuestro laboratorio donde se realizará la validación final de su requerimiento. Cabe destacar que si nuestro laboratorio, al momento de recibir el producto, detecta inconsistencias con lo señalado o declarado en el momento de levantar la solicitud por las vías indicadas, no se hará efectivo del cambio y el producto será devuelto a su destino con cargo al cliente.

