Política de Garantía y Devoluciones

Innovación y Desarrollo de México garantiza la calidad de sus productos de bebidas hidratantes en polvo, fabricados bajo estrictos estándares de seguridad alimentaria conforme a la certificación **FSSC 22000**. Nuestro compromiso es ofrecer productos seguros, eficaces y con excelente sabor, respaldados por un servicio al cliente confiable, eficiente y transparente.

1. Garantía de Calidad

Todos nuestros productos se elaboran bajo un sistema de control de calidad que abarca desde la selección de materias primas hasta el envasado y almacenamiento. Garantizamos que:

- Cumplen con las especificaciones técnicas, de etiquetado y vida útil indicadas en el empaque.
- Son elaborados con materias primas seguras, trazables y autorizadas para consumo humano.
- Se mantienen bajo condiciones higiénico-sanitarias en conformidad con la norma **FSSC 22000**.

En caso de presentarse alguna no conformidad atribuible a nuestro proceso, el cliente podrá hacer uso de la garantía conforme a los términos de esta política.

2. Tipos de Devoluciones Aceptadas

a) **Producto dañado o defectuoso**

- Aplica si el producto presenta alteraciones físicas, contaminación visible o deterioro dentro de su vida útil.
- Debe notificarse en un plazo máximo de 30 días naturales posteriores a la fecha de la factura emitida.
- Se requerirá evidencia fotográfica y/o muestra física para análisis interno.

b) **Error en el pedido (logístico o administrativo)**

- Aplica cuando se entregue un producto incorrecto, en cantidades distintas o con etiquetado no correspondiente.
- Debe notificarse en un plazo máximo de 30 días naturales posteriores a la fecha de la factura emitida.

c) **Producto fuera de especificación**

- Aplica cuando exista una desviación sensorial, funcional o de composición atribuible a la fabricación.
- **Todos los productos fuera de especificación deberán ser retornados físicamente a Innovación y Desarrollo de México para su análisis interno, en cumplimiento con**

el requisito de control de producto no conforme establecido en FSSC 22000 (ISO 22000:2018, cláusula 8.9).

- Una vez que el producto sea retirado y analizado, y en caso de confirmarse la falla de origen, se ofrecerá reposición o nota de crédito, según acuerdo con el cliente por correo electrónico.

3. Exclusiones de la Garantía

La garantía no será aplicable en los siguientes casos:

- Mal manejo, almacenamiento inadecuado o exposición del producto a condiciones externas (humedad, calor extremo, contaminación).
- Producto manipulado por terceros ajenos a la empresa o que presente alteraciones no atribuibles a la fabricación.
- Productos abiertos o parcialmente utilizados.
- Daños ocurridos durante el transporte por parte de un tercero no designado por la empresa.
- Producto vencido, sin trazabilidad (falta de número de lote legible) o cuya vigencia se haya visto afectada por una rotación inadecuada o baja venta atribuible al cliente, conforme a la política PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas).
- Reclamos presentados fuera del plazo estipulado en esta política, salvo que el cliente presente documentación que justifique la demora.

4. Condiciones Especiales para Distribuidores

- Los productos deben ser almacenados, transportados y manipulados según las condiciones especificadas por la empresa (temperatura, humedad, protección).
- Cualquier reclamo posterior a los 30 días naturales desde la fecha de facturación del producto será evaluado, pero no garantiza aceptación automática.
- Los productos destinados a devolución deben permanecer cerrados, sin uso parcial y en sus empaques originales.
- En caso de redistribución a terceros (tiendas, puntos de venta), la empresa no se hace responsable por devoluciones fuera del control del distribuidor.
- Se solicitará acta de destrucción o devolución física del producto no conforme, según la naturaleza del caso.

5. Procedimiento para Devoluciones y Garantías

1. **Notificación inicial:** El cliente deberá notificar al área de Atención al Cliente vía correo electrónico o teléfono, indicando datos completos del producto, número de lote, motivo de la devolución y copia de la factura correspondiente.

2. **Entrega de evidencias:** El cliente deberá proporcionar evidencia fotográfica clara y completa que respalde la solicitud. En caso de aplicar, se deberá enviar muestra física o acta de no conformidad.
3. **Condiciones del producto:** Solo se evaluarán devoluciones de productos que estén en buen estado, sellados, sin alteraciones, y que cumplan con todas las especificaciones de calidad establecidas por la empresa.
4. **Evaluación técnica:** El Departamento de Calidad revisará la solicitud y, de ser necesario, el producto físico, para verificar que se cumplan las condiciones anteriores y que corresponda a la factura presentada.
5. **Resolución:** La resolución podrá ser reposición del producto, emisión de nota de crédito o rechazo de la solicitud. En ningún caso se realizará devolución en efectivo, transferencia bancaria u otro medio equivalente de reembolso monetario.
6. **Envío y gastos logísticos:**

- En todas las devoluciones aprobadas atribuibles a defecto de fábrica, **los costos de envío, flete y cualquier gasto logístico serán cubiertos por Innovación y Desarrollo de México.**
- En devoluciones por otros motivos no atribuibles a la empresa, dichos costos correrán a cargo del cliente, salvo acuerdo escrito en contrario emitido por la empresa.
- En caso de requerirse la recolección del producto, esta se coordinará bajo las condiciones y tiempos establecidos por la empresa.

7. **Notificación de negativa:** En caso de que la solicitud de devolución no proceda, el cliente será notificado por escrito a través del medio de contacto registrado (correo electrónico u otro acordado), especificando los motivos de la negativa y la referencia a las evidencias o criterios técnicos utilizados en la evaluación.

6. Atención al Cliente y Compromiso

Nuestro equipo de Atención al Cliente está disponible para acompañarle en todo el proceso. Nos comprometemos a dar respuesta a cualquier solicitud de garantía o devolución en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción y a ofrecer soluciones justas que mantengan la confianza y satisfacción del cliente.

Atentamente,

Q.B.P. Denise Rodríguez Cortez
Líder de Calidad e Inocuidad
Innovación y Desarrollo de México