

Para DENTTEAM® la satisfacción del cliente es importante, nuestro compromiso es ofrecer una experiencia de compra satisfactoria, por ello ponemos a su disposición nuestra política de devoluciones.

Aun cuando todo pedido es confirmado por el cliente al momento de realizar su solicitud de compra, los criterios de devolución aplican en los siguientes casos:

1. Productos a cambiar o devolver por errores logísticos:
  - 1.1. Al momento de la recepción del pedido, el cliente tiene la obligación de contabilizar la mercancía, ya sean paquetes repuesto, piezas o estuches, cerciorándose de que todo esté completo y en buen estado antes de realizar su pago, ya que después, la empresa no se hará responsable por faltantes o estuches en mal estado.
2. Productos que presenten defectos de calidad.
  - 2.1. En caso de que la mercancía sea recibida con defectos de calidad, el cliente tiene un plazo máximo de 14 días naturales para hacer su queja, para ello deberá enviar la nota de venta o factura de venta al email [ventas@denteam.com.mx](mailto:ventas@denteam.com.mx) en el cual deberá exponer los motivos de la queja que desea realizar, así como anexar fotografías en las cuales se constate los defectos de calidad que presenta el producto, el empaque de éste deberá estar cerrado, con las etiquetas o estuches íntegros, en caso de recibir mercancía con empaques o estuches dañados, será responsabilidad del cliente especificarlo en la factura o en la guía al momento de recibir el producto, ya que de no ser así, no se aceptarán reclamos ni garantías posteriores en productos con empaques dañados. De ser el caso notifique en el mismo correo las omisiones o errores sobre el pedido. DENTTEAM® se reserva el derecho de la aceptación de dicho cambio y/o devolución según la investigación que se realice al respecto, si el defecto de fabricación o las omisiones internas, resultan comprobables e imputables a nuestra Empresa, DENTTEAM® se hará responsable en forma automática.
  - 2.2. En el caso de que las omisiones resulten derivadas del cliente, DENTTEAM® no se hace responsable por costos adicionales generados, por lo que el cliente se compromete a cubrir cualquier costo adicional incurrido por motivo de la devolución. Esto incluye flete de ida, flete de regreso, producto dañado o faltante y cualquier otro cargo adicional.
  - 2.3. En el caso de que así se requiera el Cliente deberá regresar la mercancía a más tardar 48 hrs, después de recibir el Vo.Bo. por parte de DENTTEAM® quien cubrirá los gastos de envío para el cambio de producto.
  - 2.4. En caso de proceder los reembolsos se realizarán de la misma manera en que fue pagada, excepto cuando el pago se haya efectuado en efectivo, en cuyo caso se hará una transferencia; cuando la venta se haya efectuado a crédito

## DENTTEAM SA DE CV

Av. San diego No. 1402 Col. Delicias Cuernavaca Morelos C.P. 62330 Tel. 7772425358 [ventas@denteam.com.mx](mailto:ventas@denteam.com.mx)

Responsable Sanitario: Q.I. Ana Bertha González Rodarte

Cédula profesional No.1856394 [calidad@denteam.com.mx](mailto:calidad@denteam.com.mx)

R.F.C. DEN110411TW5

se elaborará una nota de crédito, la cual será aplicable a una factura actual o futura. El reembolso para todos los casos será mediante una nota de crédito y será aplicable a la factura origen, o en su caso de haber sido pagada, a la más antigua. En ningún caso DENTEAM® otorgará dinero en efectivo.

- 2.5. Le informamos que debido a que los productos fabricados son regulados como dispositivos médicos por ningún motivo se podrá aceptar producto en cambio/devolución si cumple con alguno de los siguientes criterios:
- 2.5.1. El empaque o los estuches no sean originales.
  - 2.5.2. El empaque o los estuches de producto cuentan con etiquetas no originales o estén violadas; rotas, rayadas o dañadas.
  - 2.5.3. El empaque se encuentra abierto.
  - 2.5.4. El producto presenta golpes, se encuentra sucio o con otra forma de maltrato.
  - 2.5.5. El producto fue usado o presenta signos visibles de uso o desgaste.
  - 2.5.6. El producto haya sido solicitado sobre pedido (backorder).
  - 2.5.7. El producto fue vendido por una promoción de especial.
  - 2.5.8. Su pedido, recibo y/o factura incluya la leyenda \*Sin Devolución y/o Cancelación o algo similar que implique que su producto no cuenta con Cambio y/o Devolución.
  - 2.5.9. No se aceptan cambios en productos por baja rotación.
  - 2.5.10. No se aceptan productos cuyo mal estado NO sea causado por DENTEAM® o los transportistas.
  - 2.5.11. Error derivado del cliente en la solicitud de compra
3. DENTEAM® se reserva el derecho de admitir devoluciones que queden al margen de las cláusulas anteriormente expuestas.
4. Nuestra Política de Cambios, podrá modificarse, sin embargo, los clientes serán notificados 3 días antes de que entre en vigor la misma.



**EMMANUEL UGALDE**  
DIRECTOR GENERAL

**DENTEAM SA DE CV**

Av. San diego No. 1402 Col. Delicias Cuernavaca Morelos C.P. 62330 Tel. 7772425358 [ventas@denteam.com.mx](mailto:ventas@denteam.com.mx)  
Responsable Sanitario: Q.I. Ana Bertha González Rodarte  
Cédula profesional No.1856394 [calidad@denteam.com.mx](mailto:calidad@denteam.com.mx)  
R.F.C. DEN110411TW5