



POLÍTICA DE GARANTÍA

La Política de Garantía de Diagnose asegura el correcto funcionamiento de sus productos. Sin embargo, en caso de que el cliente identifique algún defecto de fabricación, tendrá la posibilidad de solicitar una garantía según los términos establecidos en este documento. El propósito de este documento es establecer los requisitos para gestionar la garantía de productos comercializados por DIAGNOSE S.A. de C.V. Bajo el entendido que en ningún caso se permitirán ni cancelaciones ni devoluciones de productos que no presenten defectos de fabricación. DIAGNOSE S.A. de C.V. podría aceptar solicitudes de garantía de productos aplicables siempre que cumplan con las condiciones siguientes:

1. Los clientes deben presentar su solicitud a través del correo tequeremosescuchar@diagnose.mx en donde deberán indicar el código del producto, el producto y la razón de la devolución junto con evidencia.

El plazo máximo para solicitar una garantía es de 3 días naturales desde la fecha de facturación.

2. Una vez obtenida la pre-autorización para la solicitud de garantía, los clientes disponen de un máximo de 5 días naturales para hacer llegar el producto al almacén de Diagnose.

3. Es indispensable incluir el formato de pre-autorización proporcionado por el Depto. de Experiencia del Cliente impreso dentro del paquete.

4. Diagnose se reserva el derecho a aceptar la aplicación de la garantía después de recibir físicamente los productos y verificar que no presenten errores en su manejo o daños por negligencia, entre otros aspectos.

En caso de que se apruebe la garantía, cualquier reembolso se realizará mediante una nota de crédito o reposición del producto en un plazo no mayor a 15 días hábiles. **En ningún caso se efectuará un reembolso en efectivo o mediante transferencia bancaria.**

Los clientes deben comprender que DIAGNOSE, S.A. de C.V. actúa únicamente como intermediario en el proceso de garantía y son los fabricantes quienes deben asumir la responsabilidad. Diagnose se compromete a agilizar y llevar a cabo dicho proceso.



DIAGNOSE[®]
REACTIVOS

Se excluye la garantía en los siguientes casos:

- Productos que requieren refrigeración.
- Productos de diagnóstico.
- Productos cuya presentación no esté completa y en perfecto estado para su venta (cerrados, con empaques, etiquetas, manuales, insertos y accesorios originales).
- Productos que no estén en el catálogo de Diagnose vendidos bajo pedido especial, liquidación, promoción o caducidad próxima.
- Si la devolución al almacén se realiza fuera del plazo de 5 días naturales después de la pre-autorización.
- Diagnose no se hace responsable por mercancía enviada sin un folio pre-autorizado emitido por el área de Experiencia del Cliente.

***Esta Política de Garantía está sujeta a cambios sin previo aviso.**

