



## Política Devolución de Producto

Código: PLC-ALM-01

Versión: 01

Vigente a partir: 30/11/2020

Página: 1 de 3

### Política de Devolución de Producto.

La aceptación irrevocable de la presente Política por el Canal/Cliente se producirá mediante: **Política de Devolución de Producto de Tecnología Especializada Asociada De México, S.A. de C.V., (TEAM).**

El presente documento tiene como objetivo establecer la política de devolución de los productos de venta por **TEAM**. Le informamos que nuestra Política de Devolución de Producto de **TEAM**, podrá cambiar sin necesidad de previo aviso.

**Dicho lo anterior es importante cumplir con las siguientes normativas que TEAM establece:**

**Punto 1:** Team podrá aceptar la devolución de producto físico, siempre y cuando cumpla con cada una de las condiciones que se establecen en la presente Política. Se aceptarán ser por los siguientes motivos:

- Entrega de SKU o número de serie incorrecto por parte de **TEAM**.
- Pedido duplicado.
- Producto o componentes incompletos.
- DOA (Se entenderá por **DOA** el producto que tenga defectos de fabricación (no estéticos) y solamente se aceptará para productos de Hardware).

**Para producto Intangible, Licenciamiento, Servicios y Cloud Services no se aceptan devoluciones.**

**Para producto de Sobre pedido no se aceptan devoluciones.**

**Punto 2:** En caso de ser una devolución DOA (Defectos de fabricación) de todas las marcas que maneja **TEAM**, se realizará de acuerdo con las condiciones específicas y políticas de los Fabricantes o Marca que establezcan; para más información comunicarse con su Ejecutivo de Ventas **TEAM**.

**Punto 3:** Una vez que el Canal/Cliente reciba el producto físicamente solamente tendrá 5 días hábiles para notificar a su Ejecutivo de Ventas **TEAM** vía correo electrónico la reclamación según lo establecido en el **punto 1**.

El Canal/Cliente debe anexar las siguientes evidencias:

- Video (El video debe tener buena calidad, se deberá tomar al momento en el que se recibe el paquete; debe enfocar el lugar donde están los productos para su revisión física, pueden ser varias cámaras, pero sin perder la secuencia (horas y minutos), durante la entrega del paquete o tarima en caso de presentar daños o posibles modificaciones al empaque original deberá hacer las anotaciones al momento de firmar de recibido en la guía).
- Embalaje original
- Factura que ayude a comprobar que el envío llegó con producto incompleto, equivocado y/o dañado.
- En caso de que el Canal/Cliente/Cliente o Usuario final no cuente con cámaras se aceptara como evidencia fotos que comprueben el daño y/o faltante de producto; estas serán sujetas a revisión por parte del área de almacén **TEAM**; de lo contrario la entrega será considerada como no aceptada sin derecho a una reclamación posterior.

**Punto 4:** Los plazos para recibir los productos por concepto de Devolución se realizarán en máximo 30 días calendario a partir de la fecha de facturación y se realizará un cargo de acuerdo con la siguiente tabla:



## Política Devolución de Producto

Código: PLC-ALM-01

Versión: 01

Vigente a partir: 30/11/2020

Página: 2 de 3

Días transcurridos de la fecha de facturación del producto.	Proceso.
De 1 a 10 días.	Se acepta y se inicia trámite para la solicitud de devolución. No aplica penalización siempre y cuando el producto se encuentre en óptimas condiciones (Embalaje en buen estado, no se encuentre abierto, con sellos cerrados, sin rasgaduras, ni mojados) y/o con la evidencia correspondiente.
De 11 a 15 días.	Se acepta siempre y cuando el producto se encuentre en óptimas condiciones (Embalaje en buen estado, no se encuentre abierto, con sellos cerrados, sin rasgaduras, ni mojados) y se inicia trámite para la solicitud de devolución. Con una penalización de hasta el <b>3%</b> .
De 16 a 30 días.	Se solicitará previa autorización y se inicia trámite, con una penalización de hasta el <b>7%</b> del valor actual del producto; siempre y cuando el producto se encuentre en óptimas condiciones (Embalaje en buen estado, no se encuentre abierto, con sellos cerrados, sin rasgaduras, ni mojados).

\*\*El cargo por devolución se calcula tomando la fecha de facturación y está sujeto al proceso de autorización correspondiente. A partir del día 31 no habrá devoluciones bajo ningún motivo, en caso de defectos de fabricación se aplica la garantía directamente con el fabricante.

**Punto 5:** En caso de aplicar una devolución; el cargo del flete no estará considerado por lo que estos no se incluirán en el reembolso o devolución al Canal/Cliente, solo aplicará por el monto del producto.

**Punto 6:** Una vez autorizada la devolución; el Canal/Cliente deberá ponerse en contacto con su Ejecutivo de Ventas **TEAM** para definir la forma de envío del producto a devolver.

**Punto 7:** El horario y lugares de recepción de producto se deberán convenir previamente con el Ejecutivo de Ventas **TEAM** en un horario restringido de lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm.

**Punto 8:** Una vez entregado el equipo, será sujeto a una revisión y validación previo a la aceptación de la devolución por parte de **TEAM**.

**Punto 9:** En caso de que el producto a devolver por parte del Canal/Cliente o paquetería no coincida con el reporte del Canal/Cliente; **TEAM** cancelará la solicitud de devolución y el Canal/Cliente absorberá el costo del flete en caso de requerirse.

**Punto 10:** En caso de ser positiva la devolución, el reembolso será exclusivamente en Nota de Crédito y se realizará el cambio del producto físico cuando aplique.

**Punto 11:** Si la Orden de Venta se realizó con tarjeta de crédito o débito y existe una venta denegada por parte del tarjetahabiente, el cliente deberá cubrir la deuda con cualquier medio de pago alterno, **TEAM** podrá suspender cualquier servicio en caso de existir controversia no importando el método de pago.

**Punto 12:** Cualquier excepción a esta política tendrá que ser aprobada por el Fabricante de la marca, el Chief Business Unit & Marketing Officer de **TEAM** y Chief Operating Officer de **TEAM**.

**Punto 13:** El Ejecutivo de Ventas de **TEAM** es el encargado del acompañamiento y asesoría para que el Canal/Cliente/Cliente conozca las políticas, procesos de devolución y ejecución de la solicitud.



## Política Devolución de Producto

**Código:** PLC-ALM-01

**Versión:** 01

**Vigente a partir:** 30/11/2020

**Página:** 3 de 3

**Nota:** **TEAM** recomienda no recibir cajas/productos maltratados (rotos, arrugados, rasgados y/o mojados), no importando el tipo de envío de producto.

Para devoluciones en retardos en entrega de pedidos se aplicará la misma política.

No se aceptarán devoluciones sin previo aviso y autorización de **TEAM**.