



Política Externa Devolución de Producto.

Versión: 02

Código: TEAM-DO-ALM-PL-07

Vigente a partir: 17-08-2023

Clasificación: Baja

Información: Pública

Página 1 de 3

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

El presente documento tiene como objetivo establecer la Devolución de los Productos de venta por TEAM. Le informamos que nuestra Política 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:

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO.

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 48 horas máximo para notificar a su Ejecutivo de Ventas **TEAM** por correo electrónico alguna reclamación por producto incompleto o dañado, acorde a lo establecido en el **punto 1.**

El **Canal/Cliente** debe anexar las siguientes evidencias:

- Video (grabación de buena calidad para apreciar detalladamente los paquetes o tarimas, momento en el que se recibe el paquete por paquetería o transporte **TEAM**; momento en el que abre para su revisión a detalle por parte del cliente, enfocando el lugar donde están los productos para su revisión física, secuencia del video desde que se recibe hasta que el cliente realiza la validación a detalle del producto). Pueden ser varias grabaciones, pero sin perder la secuencia (horas y minutos).
- Video (grabación cuando el cliente realiza la revisión del estado del paquete, mostrando si presentan daños físicos o posibles modificaciones al empaque original). Deberá hacer las anotaciones al momento de firmar de recibido en la guía.
- Embalaje original y Factura para 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; el cual serán sujetas a revisión por el área de almacén **TEAM**; de lo contrario la entrega será considerada como no aceptada sin derecho a una reclamación posterior.



Política Externa Devolución de Producto.

Versión: 02

Código: TEAM-DO-ALM-PL-07

Vigente a partir: 17-08-2023

Clasificación: Baja

Información: Pública

Página 2 de 3

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:

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 3% .
De 16 a 30 días.	Se solicitará previa autorización y se inicia trámite, con una penalización de hasta el 7% 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 devoluciones en nuestros CEDIS se deberán acordar 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 Externa Devolución de Producto.

Versión: 02

Código: TEAM-DO-ALM-PL-07

Vigente a partir: 17-08-2023

Clasificación: Baja

Información: Pública

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**.

1. Anexos

Política Externa Devolución de Producto.		
No.	Descripción	SLA's (tiempo)
1	Notificación para emitir una reclamación por producto incompleto o daños en el empaque. IMPORTANTE: Documentación completa (evidencias fotográficas o video de recepción) del Canal/Cliente. Para cualquier daño interno o del sistema aplica la Política de DOA.	48 horas máximo. A partir de que el Cliente recibe el producto.
2	Recepción de producto por concepto de Devolución en nuestros almacenes TEAM. A partir del día 31 no habrá devoluciones bajo ningún motivo.	30 días calendario.
3	Horario de recepción de Devoluciones en CEDIS TEAM.	Lunes a viernes de 9:00 am a 2:00 pm.