



Política Externa Devolución de Producto.

Vigente a partir: 2026

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 por parte del fabricante.
- DOA (Se entenderá por DOA el producto que tenga defectos de fabricación o tenga algún daño funcional (no estéticos) y solamente se aceptará para productos de Hardware).
- Para que una devolución sea aceptada por parte de Operaciones Almacén, es indispensable contar por correo con el "Ok o Vo.Bo.", del PM de la marca involucrada, así como del BU Purchasing Manager de Compras Marcas.

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

Nota: Producto de **Sobre pedido no se aceptan devoluciones ni cancelaciones.**

Punto 2. Las devoluciones clasificadas como DOA (Defecto de Origen o Fabricación) deberán gestionarse conforme a las condiciones, políticas y lineamientos vigentes establecidos por cada fabricante o marca correspondiente. Lo anterior aplica a los productos comercializados por TEAM, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa: APC, HP Inc., HPE, Aruba, Perfect Choice, Kodak Alaris y Kingston.

Tipo de Daño	Descripción	Criterio de Aceptación	Ejemplos
Daños Funcionales	Defectos de origen o fabricación que afectan el funcionamiento del producto desde su recepción o primer uso.	Aplica devolución DOA, sujeta a la vigencia máxima de 30 días naturales a partir de la fecha de factura y conforme a las políticas del fabricante o marca correspondiente.	<ul style="list-style-type: none">• El equipo no enciende.• El dispositivo se reinicia constantemente.• La pantalla no muestra imagen.• El producto no reconoce componentes internos de fábrica.• Se detectan fallas de funcionamiento en el primer uso.• El equipo presenta falla de display atribuible a defecto de fábrica.
Daños Estéticos	Afectaciones visibles o físicas que no comprometen el funcionamiento del producto.	No aplica devolución bajo esquema DOA, ya que este tipo de daño no se considera un defecto de fabricación funcional, sino una afectación estética.	<ul style="list-style-type: none">• Rasguños en chasis o carcasa.• Golpes o abolladuras externas.• Chasis doblado o deformado.• Caja maltratada, corrugada o con empaque dañado.• Marcas visibles sin afectación funcional.• Caja abierta o sellos violados.
Exclusiones Generales	Casos no atribuibles a defectos de origen o fabricación.	No procede la devolución bajo esquema DOA. Cualquier excepción deberá evaluarse y autorizarse conforme a la Matriz de Autorizaciones o criterio comercial aplicable.	<ul style="list-style-type: none">• El cliente ya no desea el producto.• Error en la compra por parte del usuario final.• Cancelación del proyecto o del pedido.• Producto abierto sin presentar falla funcional.



Política Externa Devolución de Producto.

Vigente a partir: 2026

Página 2 de 3

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 del momento en que el cliente revisa el estado del paquete, mostrando si existen daños físicos o posibles modificaciones al empaque original). Asimismo, deberán realizarse las anotaciones correspondientes 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.

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.	Descripción.
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).

Nota: 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 contacta a su ejecutivo de ventas, quien valida que cuente con todos los Vo.Bo. y notifica por correo a Operaciones Almacén, incluyendo los datos de contacto del Canal/Cliente. Posteriormente, Operaciones Almacén define el CEDIS o sucursal de recepción y comunica las instrucciones de envío correspondientes.

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**.



Política Externa Devolución de Producto.

Vigente a partir: 2026

Página 3 de 3

Punto 9. En caso de que el producto devuelto por el Canal/Cliente o paquetería no coincida con el reporte del Canal/Cliente:

- **TEAM** cancelará la solicitud de devolución.
- El Canal/Cliente **absorberá el costo del flete**, en caso de requerirse.
- Operaciones Almacén deberá **notificar este estatus** a Ventas y al Canal/Cliente el mismo día en que se devuelva el producto.

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. El Ejecutivo de Ventas de **TEAM** brinda acompañamiento u orientación al Canal/Cliente respecto al proceso de devolución y ejecución.

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

Nota: El siguiente anexo se publicará en Enlace TEAM con el objetivo de dar a conocer a los canales los tiempos de atención de TEAM respecto a esta política.

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.
4	Revisión del producto recibido en CEDIS por devolución	Máximo 1 hora hábil.