



Política Externa de Ventas.

Vigente a partir: 2026

Página 1 de 3

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

El presente documento tiene como objetivo establecer la Venta de TEAM. Le informamos que nuestra Política de Ventas de **TEAM**, podrá cambiar sin necesidad de previo aviso.

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

VENTAS:

Punto 1. Los SLA vigentes para la atención y emisión de cotizaciones quedan establecidos de la siguiente manera:

- Run Rate:** Tiempo de respuesta de **30 minutos a un máximo de 2 horas**. En casos de productos sin disponibilidad de stock, el tiempo de respuesta podrá extenderse hasta **1 día hábil**.
- Stratosphere:** La emisión de cotizaciones se realizará en un plazo de **8 a 24 horas hábiles**, siendo **24 horas hábiles** el tiempo máximo de respuesta comprometido.
- Big Deal:** El tiempo comprometido para la emisión de la cotización será de hasta **5 días hábiles**. En caso de requerirse la colocación o gestión del producto el plazo podrá extenderse hasta **10 días hábiles**.

Punto 2. Las ordenes de producto físico (stock) que se encuentre **reservados y/o apartados**, tienen una vigencia de 48 horas en el Sistema. En caso de no facturarse en este lapso la reserva se cancela de manera automática.

Nota: Entiéndase como reservados y/o apartados, las órdenes de venta que no han sido confirmadas para su facturación.

Punto 3. El horario de atención de **TEAM** Comercial es de lunes a jueves de 9:00 am a 6:30 pm y viernes de 9:00 am a 6:00 pm (hora del centro del país) a través de nuestros representantes de ventas, o bien a través de nuestro Marketplace las 24 horas en la siguiente dirección <https://enlaceteam.com/>

Punto 4. Para poder procesar una Solicitud de Compra de nuestros productos y/o servicios, es bajo las siguientes opciones:

- A través de nuestros Ejecutivos de Venta, Channel e Inside Sales Representative o a través de nuestro Marketplace <https://enlaceteam.com/>
- Se pueden solicitar algunos de estos requisitos, de acuerdo con la marca o producto que se compre:
 - Orden de Compra Formal del Cliente** (Formato o correo institucional).
 - Orden de Compra del Usuario Final** (Para Servicios y Licenciamiento; solamente para algunos productos físicos se solicitará con previo aviso).
 - Precio especial vigente y autorizado** (Soporte de aprobación de este precio por el PM/BM de la Marca y/o Fabricante).

Nota: Estos requisitos pueden variar en base a la marca que se esté adquiriendo, para poder procesar su pedido.

Punto 5. En caso de ser una **Venta de Contado**, el Canal/Cliente **deberá enviar el depósito o comprobante de pago de forma electrónica** (correo, mensajes o imagen) a su Ejecutivo de Ventas copiando a su representante de Crédito & Cobranza, mencionando la Orden de Venta a la cual hace referencia.

Punto 6. Para poder ser acreedor a las promociones o participar en ellas, sus pedidos deberán ser facturados durante la vigencia establecida, bajo sus políticas y restricciones.



Política Externa de Ventas.

Vigente a partir: 2026

Página 2 de 3

Punto 7. Es responsabilidad del Canal/Cliente seleccionar y/o proporcionar de manera correcta el método de **envío, dirección, cantidades, descripción del artículo, método de pago, número de parte, así como; la aceptación del costo de envío y tipo de moneda.**

Punto 8. En caso de existir diferentes puntos de entrega para un pedido, deberá generarse una Orden de Venta por cada destino.

Nota: Las excepciones podrán considerarse únicamente previa evaluación de la necesidad del cliente y autorización del área correspondiente.

Punto 9. TEAM entiende que cualquier persona que actúe en nombre del Canal/Cliente es representante de este y posee las facultades para generar ordenes, por lo tanto, **TEAM** no se hace responsable del uso indebido de los accesos, o solicitudes que ejerza. Recomendamos informar de los cambios en sus accesos o bajas a su Ejecutivo de Crédito & Cobranza y Ejecutivo de Ventas.

Punto 10. TEAM se reserva el derecho de cancelar los pedidos efectuados sin su confirmación expresa.

Punto 11. El Canal/Cliente no podrá revelar, divulgar o reenviar información proporcionada por **TEAM** de ningún tipo (correo electrónico, promociones, banners, políticas, etc.) o por cualquiera de sus proveedores o fabricantes.

Punto 12. TEAM siempre busca la manera de ofrecer información fehaciente en cuanto a su inventario, sin embargo, existe la posibilidad de que este no se encuentre en estados óptimos o físicos para su venta. Para estos casos, **TEAM se reserva el derecho a no surtirlos.**

Punto 13. TEAM se reserva el derecho de las ventas hacia el Canal/Cliente en caso de que este se encuentren en estado de insolvencia, quiebra, declarada o no, o a discreción de **TEAM**, ni se toleraran actos cometidos de corrupción de ningún tipo.

Punto 14. El Canal/Cliente deberá pagar el precio de los productos entregados por parte de **TEAM**, si estos fueron autorizados por el canal para ser suministrados de manera parcial, se facturarán y deberán de pagarse de esta manera. En caso de que el Canal **solicite facturación y entrega total**, **TEAM** suministrara de esta manera los productos y se facturara de manera total. En caso de solicitar **una parcialización** ya no se podrá cambiar a una entrega total. Nos reservamos los cambios en la política del fabricante respecto a la manera de la entrega de los productos.

Punto 15. El Canal/Cliente al momento de **colocar una orden de sobre pedido, tangible o intangible** este no podría aplicar para devolución o cancelación.

Punto 16. El Canal/Cliente para los contratos, celebrados de servicios de la marca Stratosphere, deberán alinearse a esos acuerdos estipulados en el contrato.

Punto 17. El Canal/Cliente podrán tener diferentes alternativas para tener sus propuestas en el menor tiempo posible una de ellas es a través de su representante de ventas, que el buscare dentro del ecosistema de **TEAM** dar la respuesta más rápida, otra alternativa es, a través de nuestras herramientas digitales como lo es Marketplace <https://enlaceteam.com/>

Punto 18. TEAM se reserva el derecho a modificar el precio en cualquier momento sin previo aviso.

Punto 19. Facturación en sobre pedidos; después de llegada la mercancía esta se debe **facturar en un lapso no mayor de 48 horas**, en caso de no confirmarse la entrega, se empezarán a facturar cargos de almacenamiento.



Política Externa de Ventas.

Vigente a partir: 2026

Página 3 de 3

Punto 20. Es responsabilidad del Cliente revisar los productos en el momento de la recepción y hacer la debida aclaración con el transportista, si detecta alguna anomalía en los productos o embalaje, de lo contrario no se puede aplicar la reclamación, acorde con la **política externa de devolución**, disponible dentro de la sección de políticas publicada en el siguiente enlace: <https://www.teamnet.com.mx/politicas-teammates>.

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 de Venta.		
No.	Descripción SLA's	SLA's (tiempo)
1	Tiempo de Cotización para tipo de venta:	30 minutos a 2 horas.
	• RunRate	Casos sin disponibilidad de Stock hasta 1 día habil
	• Stratosphere	8 a 24 horas hábiles.
	• BigDeal	5 a 10 días hábiles.
2	Vigencia o ciclo de vida de las Ordenes de producto físico (stock) para su facturación. En caso de no facturarse en este lapso se cancelará de manera automática.	48 horas.
3	Horario de atención TEAM del área Comercial (hora Centro del país). Marketplace las 24 horas en la siguiente dirección https://enlaceteam.com/	•Lunes a jueves de 9:00 am a 6:30pm •Viernes de 9:00am a 6:00 pm
4	Facturación en sobre pedidos; una vez llegada la mercancía.	48 horas máximo.