



## INTELEC NETWORKS SA DE CV

Felix Rougier 3812, Loma Bonita

Zapopan Jalisco 45088

+52 33 3631 3232 | erp@inttelec.com

## POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍA

Cuando el cliente se vea en la necesidad de devolver un producto comprado con INTELEC, debe tomar en consideración las siguientes políticas de devolución de Mercancía:

- El período para solicitar una devolución no debe ser mayor a 30 días de la fecha de la facturación.
- No se hacen devoluciones de dinero, el saldo a favor del cliente se aplica como crédito en su estado de cuenta.
- No se aceptan devoluciones de pedidos especiales.
- No hay devoluciones de cables cortados a medida.
- No se aceptan devoluciones de equipos que hayan sido usados y presenten raspaduras o señas de haber sido montados, fijados y sus herrajes o elementos de fijación tengan señas de haber sido atornillados o ensamblados.
- No se harán devoluciones a equipos que tengan sus cajas o empaques deteriorados, ralladas, o les falte algún elemento de empaque, protección, manuales o accesorios.
- El envío de las devoluciones correrá a cuenta del cliente, si el cliente envía una mercancía y esta no es aceptada por no cumplir con las políticas ya mencionadas deberá cubrir el costo del envío de retorno.
- Solo en el caso de que la mercancía se tenga que devolver debido a un error durante el proceso del envío, INTELEC cubrirá los gastos de envíos.

## POLÍTICAS DE REMBOLSO

Cuando el cliente solicite el reembolso un pago, se aplicarán las siguientes políticas.

- En devoluciones de mercancía, no se hacen reembolsos de dinero, el saldo a favor del cliente se aplica como crédito en su estado de cuenta.
- Si **INTELEC** excediera el tiempo máximo de entrega de un producto que es de 5 días hábiles (lunes a viernes), si el cliente así lo solicita, el dinero podrá ser reembolsado al siguiente día hábil posterior a la captura de los datos bancarios que el cliente deberá proporcionar.
- Los reembolsos originados por cancelaciones de pedidos, depósitos erróneos o cualquier otra situación diferente a las descritas, tendrá un cargo del 10%.

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

Se debe hacer el reclamo de una garantía en caso de que el cliente detecte un mal funcionamiento del producto suministrado por **INTELEC** y que confirme que dicho comportamiento no coincide con lo especificado en la hoja de datos del equipo. Dicho reclamo se debe hacer considerando las siguientes políticas.

- El cliente debe hablar al departamento de soporte técnico para que le especifique la falla y trate de primera instancia identificar el motivo de la falla.
- Conforme sea el caso, se le solicitará que documente la falla llenando el FORMULARIO DE GARANTÍAS (ver enlace al final de esta página) que se especifica en esta misma página.
- Una vez recibido el formulario este será analizado por el personal encargado de garantías y si este departamento no logra solucionar el problema le solicitará el envío de la pieza para ser revisado a mayor detalle.
- El equipo deberá ser enviado a cuenta del cliente a la dirección que se le indique dentro de un tiempo máximo de 10 días después de ser aprobado el envío cuidando de protegerlo de golpes y caídas durante el transporte ya que no recibirlo o de llegar con daños no descritos en el formulario no precederá el reclamo de la garantía. Se debe incluir el equipo completo con todos los accesorios recibidos al momento de la compra, así como copia de factura y formulario.
- El tiempo máximo de diagnóstico es de 7 días hábiles a partir que el equipo ingrese a las instalaciones de **INTELEC**. De cualquier manera, el cliente podrá solicitar que se le informe durante ese período de tiempo de los resultados que vaya presentando el diagnóstico.
- El período de garantía que ofrece **INTELEC** es de 1 año a partir de la fecha de facturación contra defectos de fabricación.

**INTELEC** no hará válida una garantía en los siguientes casos:

- El equipo tiene más de un año de haber sido adquirido.
- No existe un reporte o número de servicio de la falla en el departamento de soporte.
- Las etiquetas de número de serie y modelo del producto no se encuentren presentes o hayan sido alteradas.
- El equipo no se recibe con todos sus accesorios y/o aditamentos incluidos al momento de la compra.
- En el caso que el equipo haya sido manipulado de manera incorrecta presentando golpes, humedad, signos de descargas eléctricas, conectores o cables alterados, sellos de garantía rotos o que presente evidencias de haber sido desarmado con la intención de ser revisado.
- **INTELEC** no hace envíos por adelantado de equipos que no hayan sido revisados.
- Una vez confirmado que el equipo está en condiciones para ser sustituido por otro similar o remplazo dependiendo de la vigencia de este, **INTELEC** se hará cargo del envío del remplazo y cubrirá los gastos del transporte.
- En el caso que no aplique la garantía del producto debido a los términos ya descritos, el cliente tiene 10 días hábiles para solicitar que le sea regresado cubriendo éste los costos del envío. Si el cliente no solicita el retorno del equipo o no hace el pago del envío correspondiente, **INTELEC** se reserva el derecho a disponer del producto para lo que mejor convenga.