

## POLITICA DE DEVOLUCION DE PRODUCTOS

---

### Propósito

Describir el proceso de devolución de productos de equipos y componentes reutilizables probados de los clientes.

### Responsabilidad y autoridad

El representante de la dirección tendrá la responsabilidad y la autoridad para garantizar el cumplimiento de las actividades descritas en esta política.

#### 1. POLÍTICA DE AUTORIZACIÓN DE DEVOLUCIÓN DE MERCANCÍAS (ADM/RMA)

- Por favor completar el "MSG-096 Formulario para devolución de producto", enumerando el número de serie, el número de orden de compra o el número de factura, junto con una descripción detallada del problema para cada activo y enviar al correo electrónico [returns@mainstream-global.com](mailto:returns@mainstream-global.com). Cualquier información faltante o incompleta provocará retrasos en el proceso.
- Todos los RMA emitidos inicialmente serán solo para reemplazo, pero si el reemplazo no está disponible, se emitirá una nota de crédito, que se puede aplicar a compras futuras. Tenga en cuenta que los volúmenes de existencias de nuestro inventario varían y según la disponibilidad del modelo solicitado, pueden producirse retrasos para garantizar que se proporcione un reemplazo exacto al cliente. Esto ocurre raramente, pero nos gusta divulgarlo para establecer la expectativa correcta.
- En las solicitudes de reemplazo de RMA, tenga en cuenta que no podemos reemplazar artículos hasta que hayamos recibido el artículo defectuoso en nuestro almacén. Todos los artículos recibidos requieren tiempo para ser verificados y probados a través de nuestros técnicos.

#### 2. DEVOLUCION DEL PAQUETE

- El número RMA debe aparecer claramente en el exterior de la caja, y la unidad debe ir acompañada de todos los accesorios (manuales, cables, etc.) que formaron parte de la venta original. Los productos no deben haber sido manipulados ni intentado repararse. Además, todas las etiquetas originales de los fabricantes deben estar intactas y no estar dañadas. Los productos con precinto de seguridad deben tener el precinto intacto y no manipulado.
- Mainstream Global no será responsable de los artículos perdidos o dañados en tránsito de regreso a Mainstream Global (MSG) a menos que MSG sea responsable de los gastos de envío. Los gastos de envío y manipulación y los gastos de aduana desde y hacia nuestro almacén correrán a cargo del cliente y no son reembolsables. A nuestra discreción, MSG puede reembolsar los gastos de envío relacionados con la devolución o el cambio de un producto defectuoso dentro de los EE. UU. Solo a discreción del gerente solo en función de cada caso.
- Cualquier paquete RMA con COD o uso no autorizado de la cuenta de envío de Mainstream Global puede ser rechazado.
- El número de RMA es válido por 30 días a partir de la fecha de emisión. Los paquetes recibidos después del período de 30 días pueden ser rechazados y devueltos al remitente.
- Tenga en cuenta que nos reservamos el derecho de inspeccionar y probar todos los productos. Cualquier producto que se considere no conforme será rechazado.

### 3. GARANTIA

- A menos que se especifique lo contrario, el fabricante cubre la garantía de todos los periféricos, incluidas las unidades de disco duro. Mainstream Global no aceptará devoluciones de estos productos a menos que se hayan ofrecido o acordado otros términos en el momento de realizar el pedido con su representante de ventas.
- Todas las CPU nuevas vienen con una garantía de 15 días solo para reemplazo.
- Todos los módulos de memoria vienen con una garantía de 15 días solo para reemplazo.
- En cualquier momento en que un fabricante no cumpla con su garantía, Mainstream Global solo proporcionará garantía durante el período original acordado y establecido en la orden de compra original.

### 4. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN PARA PRODUCTOS DE VENTAS EN LINEA

Todos los productos vendidos a través de Smart IT Shopper LLC DBA Pamper Inn se acogerá a las políticas de retorno de cada plataforma de venta en línea (ebay, Amazon, etc.) como los siguientes termino de retorno:

- Términos de devolución, reembolso o reemplazo
- Tiempos de Retorno
- Envío de devolución
- Otros

Control de Cambios			
versión (v)	Control de Cambios	Fecha	Revisado por:
0	Creación del documento	Ene. 1 2015	Alta Gerencia
1	Se especifican los requisitos relacionados con la política de RMA, la devolución de paquetes y la garantía.	Dic.09, 2021	Equipo USA
2	Se adiciono el correo electrónico <a href="mailto:returns@mainstream-global.com">returns@mainstream-global.com</a> para retorno de productos	Ene. 31, 2022	Equipo USA
3	Se agregaron términos de devolución para productos vendidos en línea.	Jul 21, 2022	Equipo USA