

POLITICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES COMEBRIXA

1. GENERALES

COMEBRIXA brinda garantía solo de los productos que ha comercializado.

La garantía aplica bajo las normas internacionales de fabricación de los productos.

El departamento de Soporte Técnico es el único autorizado para recibir mercancía para garantía, COMEBRIXA no se hace responsable por mercancía entregada a otro departamento o persona ajena el departamento de soporte técnico.

El personal del departamento de Soporte está obligado a revisar físicamente la mercancía al tiempo de su ingreso en presencia del cliente o si es cliente foráneo se le enviará copia de la orden de servicio al ingreso de la mercancía a garantía; en caso de que el cliente no esté presente por algún motivo, se le notificará cualquier anomalía del producto al cliente mediante su orden de servicio. Para envío de garantías cliente foráneo ver apartado I.1 de esta política.

La “orden de servicio” es el único documento oficial para la recepción y entrega de la mercancía.

Todos los productos presentados para trámite deben de acompañarse de sus empaques, manuales, controladores y accesorios que originalmente se incluían al momento de su compra. La falta de estos causará un cargo del 10% sobre el valor de la factura.

COMEBRIXA no se hace responsable por productos cambiados, reparados o dañados que no sean reclamados por el cliente dentro de los 00 días naturales posteriores a la fecha de su entrega a soporte técnico. Después de esa fecha el producto podrá ser desechado sin que COMEBRIXA tenga ninguna responsabilidad.

No aplica garantía en consumibles.

2. VIGENCIA

El periodo de garantía para cada producto es el que el fabricante especifique en la Póliza de Garantía, o la que se indique en la Factura del cliente.

3. DOCUMENTACIÓN NECESARIA

La documentación para hacer válida la garantía es copia u original de su factura, anexo de series, o documento oficial expedido por la empresa y su falla correspondiente claramente detallada, en el caso de los productos que cuenten con Centro de Servicio del Fabricante (CSF) deberán presentarse póliza de garantía del producto, documentación especial que requiera el CSF y su falla correspondiente claramente detallada.

4. FORMAS DE PAGO A GARANTÍA

CENTRO DE SERVICIO AUTORIZADO: Los productos en los que la Póliza de Garantía del fabricante especifique que su forma de pago sea vía atención en el Centro de Servicio Autorizado (CAS), el cliente deberá presentar el producto en alguno de los centros de servicio autorizados por el fabricante, adjuntando factura y anexo de series, póliza de garantía del producto (si viene incluida)

y detallar la falla correspondiente claramente, liberando a COMEBRIXA de toda responsabilidad de dicho trámite. (Excepto Garantías Express, Ver las disposiciones sobre Garantías Express).

REPOSICIÓN: Esto aplica para los productos que su garantía no es por medio de algún centro de servicio, y que COMEBRIXA cuenta con existencia disponible del mismo modelo o producto similar ya sea nuevo o reparado para reponer el defectuoso. El cambio se realizará en un término no mayor a 24 hrs. en clientes locales y 48 hrs. en clientes foráneos después de haber sido ingresados al departamento de Soporte Técnico. Ese producto tendrá el periodo de vigencia restante de garantía de la compra original.

NOTA DE CRÉDITO: Esta forma aplica para los productos que no son por centro de servicio y que además no se cuenta con mercancía disponible para su reposición. En el caso que el producto ya esté fuera del mercado, se hará al valor del costo de reposición del producto sustituto o valor comercial a la fecha de la operación y en ningún caso excederá del precio de la factura del producto defectuoso.

REPARACIÓN: La reparación aplica solo en **(tipos de producto)** (Excepto productos donde deba hacerse válida la garantía en centro de servicio autorizado por el fabricante), COMEBRIXA entregará el producto reparado y funcionando, ese producto tendrá el periodo de vigencia restante de garantía de la compra original.

5. GARANTÍA EXPRESS

Aplica cuando el producto defectuoso se presenta en Soporte Técnico de COMEBRIXA, dentro de los primeros 7 días naturales contados a partir de la fecha de compra y consiste en que el pago de la garantía se aplicará de inmediato por cualquiera de las formas de pago descritas en este documento. Nota: No aplica en productos donde el fabricante especifica que la garantía debe ser directamente válida con ellos.

6. EXCLUSIONES

La garantía no es válida en los siguientes casos:

- Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las especificadas por el fabricante y/o de acuerdo con el instructivo de uso que se le acompaña.
- Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas por COMEBRIXA (presente daño físico, producto quemado, roto, golpeado, intervenido, con sellos de garantía violados, circuitos o chips rayados).

7. DAÑOS INDIRECTOS

COMEBRIXA no es responsable por ningún daño general, derivado, punitivo, incidental o especial por algún producto defectuoso, esto incluye interrupción del uso, pérdida de beneficios y el costo de la instalación o desmontaje de productos de reemplazo o cualquier otro efecto causado por cualquier defecto o por la reparación o reemplazo de los productos.

8. DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS NUEVOS.

- Para poder devolver un producto, deberá tener sus empaques sin ninguna alteración o violación.
- Las devoluciones procederán solamente durante los 7 días posteriores a su compra; salvo productos a consignación.
- Se aplicará un cargo de \$000 o 10% del valor del producto a devolver, lo que resulte mayor.
- En devoluciones superiores a \$000,000 se requiere la autorización de Dirección General.
- No se aceptarán a devolución aquellos productos que hayan sido solicitados por el cliente como compra especial.
- Si tiene alguna duda sobre el producto, por favor consulte antes de hacer su pedido en la página Web, con su ejecutivo o nuestro departamento de soporte técnico.
- En (tipos de productos) no se aceptan devoluciones.
- No se hacen devoluciones de efectivo, se harán a través de una nota de crédito con su depreciación correspondiente.
- La nota de crédito podrá ser aplicada dentro de los siguientes 60 días posteriores a su emisión.

9. ENVÍOS FORÁNEOS DE GARANTÍAS.

Todo producto derivado de una garantía viajará de retorno hacia el cliente a cuenta de COMEBRIXA, si el cliente desea llegue día siguiente tendrá que adquirir por cuenta propia la guía correspondiente.

Nota: Los tiempos y recolección varían dependiendo de la transportista, así mismo al ser un flete gratis, el riesgo corre a cuenta del cliente.

POLÍTICA DE ALTA DE DISTRIBUIDORES COMEBRIXA

1. Requisitos del cliente:

- Debe de ser una empresa que comercialice (compra y venta) alguna línea de productos que COMEBRIXA venda en línea a la segmentación comercial a la que pertenezca.
 - Mayoristas: Distribución Nacional, Sucursales, Volumen de venta mayor a 300 mil dlls, más de 20 empleados.
 - Sub-Mayoristas: Distribución Regional o Local, Volumen de venta mayor a 100 mil dlls, más de 10 empleados.
 - Mayoristas Especialistas: Distribución de una sola línea de negocio, volumen mayor a 50,000 dlls, mayor a 5 empleados.
 - Mayoristas Plazas: Distribución a locatarios, volumen de venta mayor a 50 mil dlls, empleados de 3 a 5.
 - E-Seller: Venta mayor on line.
 - Retail Nacional: Cadena de tiendas con presencia Nacional.
 - Retail regional: Cadena de tiendas con cobertura Regional.
 - Retail Cadena: Cadena de tiendas mayor a 3 tiendas en su localidad.
 - Retail Local: Reseller con Front Desk enfocado en venta a usuario final, cuenta con stock.
 - Reseller: Reseller con venta sobre demanda, (no cuentas con stock).
 - Reseller VAR Gobierno: Integrador de soluciones con enfoque en gobierno, licitaciones mayores a \$000,000.
 - Reseller VAR Empresa: Integrador de soluciones con enfoque en Empresas con ventas mayores a \$000,000.
 - Reseller VAR Educación: Integrador de soluciones con enfoque en Educación, licitaciones mayores a \$000,000.
 - Fabricantes: Fabricantes con Marca propia registrada que integran productos a sus procesos comerciales y/o de producción.
2. Comprobar que esté registrado ante hacienda; si el giro no pertenece a ningún segmento establecido de los señalados en el punto anterior, se solicita al cliente una copia de factura de compra de un mayorista del ramo.

Nota: Si no se cumple este requisito, quedará bajo autorización de la Dirección General.

3. No debe ser consumidor final, su giro debe estar enfocado en revender o integrar los productos de COMEBRIXA en sus soluciones de venta.
4. En caso de no registrar compras en un periodo de 3 meses se suspenderá su cuenta. Ver política de comercialización.

PROCEDIMIENTO DE ALTA DE DISTRIBUIDORES COMEBRIXA

1. Informar al interesado los requisitos y la documentación necesaria, junto con la solicitud de alta de Cliente. Formato AD01CB (Original firmada por el cliente).

2. Cliente indicará cuál será su forma de pago, para ello se le informará los requisitos correspondientes. Ver política de comercialización.
3. Una vez que se tiene la documentación completa, Ejecutivo de cuenta y Coordinador Administrativo realizan la revisión correspondiente.
4. Cubriendo los requisitos, Finanzas realiza alta de Cliente el mismo día que recibe la documentación en horario laboral.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA ALTA SEGÚN SU PERSONALIDAD JURÍDICA.

1. Personas físicas:

- Solicitud de Alta de clientes firmada en físico y/o digital.
- Copia de cedula completa de RFC (Giro y domicilio fiscal) o en su caso RFC con copia del formulario SAT RI o acuse de recibo RU (Registro por Internet).
- Si el cliente se encuentra en régimen de incorporación fiscal; presentar su inscripción.
- En caso de cambio de domicilio fiscal Anexar el formulario SAT R2 0 acuse de recibo RU. (Registro por Internet).
- Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses (no serán válidos los comprobantes bancarios ni telefonía móvil).
- Identificación oficial vigente (credencial de elector o pasaporte).

2. Persona Moral:

- Solicitud de Alta de clientes firmada en físico y/o digital.
- Copia de cedula completa de RFC (Giro y domicilio fiscal) o en su caso RFC con copia del formulario SAT RI o acuse de recibo RU (Registro por Internet).
- En caso de cambio de domicilio fiscal, anexar el formulario SAT R2 0 acuse de recibo RU. (Registro por Internet).
- Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses (no serán válidos los comprobantes bancarios ni telefonía móvil).
- Identificación oficial vigente del representante legal (credencial de elector o pasaporte).
- Acta constitutiva.
- Poder notarial del representante legal.

POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN DE COMEBRIXA

A. GENERALIDADES.

- La venta de nuestros productos es única y exclusivamente para la reventa.
- En COMEBRIXA S.A. de C.V., para envío foráneo gratis el monto mínimo de compra será a partir de \$ 000,000 pesos más IVA por operación (ó su equivalencia en dólares). No aplica para esta promoción: **DEFINIR PRODUCTOS.**
- En el caso de ventas de volumen o especiales, éstas se deberán de enviar por tarima y se evaluará por el área de logística si la venta amerita el flete gratis, de lo contrario el cliente deberá de cubrir el gasto del envío por este método.
- En el caso de envío Local Gratis el monto mínimo de compra es \$000,000 Pesos más IVA; en el caso de no cumplirse con esta regla se cobrará una tarifa por el envío de \$000 Pesos más IVA.
- Al generar un apartado de pedido especial (que se cuenta con Stock), este tendrá un tiempo de 24 hrs para realizar la confirmación de compra con el Ejecutivo de ventas y/o Contact Center On line. En caso de no tener el Vo. Bo. del cliente para su envío o surtido, el pedido se cancelará automáticamente al cumplirse dicho plazo.
- En caso de Clientes que no registren ninguna compra en el periodo de 3 meses se suspenderá su cuenta.
- Toda venta de crédito, licitación, o pedido de mayoreo para un tercero; deberá ser acompañada de una orden de compra la cual debe indicar nombre, descripción, cantidad, precio del (los) artículo (s), y el visto bueno del cliente.

Nota: Los diálogos de Messenger no son considerados como orden de compra.

B. PRECIOS.

- Los precios que estén en dólares norteamericanos se cobrarán al tipo de cambio vigente al día que se realice el pago. (De acuerdo al artículo 8 de la ley monetaria).
- Todos los precios ya sea en pesos o dólares son más IVA y están sujetos a cambio sin previo aviso.

C. FORMA DE PAGO.

- En Compras de contado la mercancía ordenada es propiedad de COMEBRIXA, S.A. de C.V. hasta que los pagos del cliente hayan sido confirmados por nuestro banco.
- Para pago con tarjeta de crédito o débito, la tarjeta debe corresponder al titular de la cuenta en personas físicas o en personas morales corresponderá al representante legal.
- Para aceptar tarjeta de terceros debe presentar autorización por escrito del titular de la cuenta, así como copia del IFE tanto del cliente como del tercero previa validación por Coordinador administrativo de la sucursal.
- Para pago mediante transferencia bancaria, el cliente deberá enviar notificación y/o comprobante de transferencia al departamento de Finanzas de COMEBRIXA.
- Los cheques deberán ser elaborados a nombre de: COMEBRIXA S.A. de C.V. con la leyenda "PARA ABONO EN CUENTA DEL BENEFICIARIO".
- El monto máximo de aceptación de un cheque es de \$300,000.00 pesos.

- No se aceptan cheques personales, todos los cheques deben ser emitidos por el cliente a quien se le genere la factura.
- Por cada cheque devuelto se aplicará un cobro de \$000 más IVA.
- Cualquier cliente con cheques devueltos por el banco o pagos atrasados, podrá verse afectado en sus condiciones de pago.
- En caso de incumplimiento en el pago de sus compras a Crédito, se efectuará un cargo de Interés Moratorio a la tasa del 1.5% mensual conforme al artículo 362 del Código de Comercio Vigente.
- Si cuenta con saldo a favor. (Notas de Crédito; anticipo, ANC) este se podrá aplicar: en compras en general, aplicación a facturas de crédito, pago de intereses o cualquier otro cargo; siempre y cuando el documento original sea entregado por el cliente o uno de los representantes autorizados por escrito (Carta, Correo o Nota en factura firmada), de lo contrario no podrá aplicarse el saldo a favor.
- Él envió de la mercancía será después de confirmar su pago en caja o en nuestra cuenta de banco, para esto es indispensable que envíe la ficha de depósito o comprobante de la transferencia vía fax, e-mail, o mediante un Ejecutivo de contact center en el chat online de la página Web. www.comebrixamexico.com, los bancos y números de cuenta donde puede usted realizar sus depósitos estarán exclusivamente a nombre de COMEBRIXA, S.A. de C.V.
- COMEBRIXA, no se responsabiliza por depósitos realizados a cuentas distintas a las oficiales, consulte con su ejecutivo las cuentas de COMEBRIXA.

D. ENTREGA A DOMICILIO DENTRO DE LA ZONA METROPOLITANA.

- Si usted requiere su producto dentro de la zona metropolitana en donde se encuentre alguna sucursal COMEBRIXA, pregunte a su ejecutivo la cobertura de este servicio. (Mínimo de compra para envío gratis y costo del servicio).
- Al realizar un pedido consulte disponibilidad y fechas de entrega con su ejecutivo.
- Le pedimos contar con una persona en el domicilio que pueda recibir su pedido; así como el pago efectuado y confirmado por su Ejecutivo de ventas.

E. TRANSPORTACIÓN FORÁNEA.

- La mercancía se enviará por la transportista que el cliente señale y que estén dentro de los convenios de COMEBRIXA, el flete es por cuenta y riesgo del cliente, el costo será según la tarifa estipulada por la transportista convenida y las condiciones de entrega. (A domicilio u ocurre).
- En caso de flete gratis, el riesgo corre por cuenta del cliente, por lo que sugerimos asegurar su envío, pedir a su ejecutivo la tarifa correspondiente; COMEBRIXA, se reserva la elección de la paquetería para envío de la mercancía; esta se realizara de acuerdo con los convenios previamente establecidos.
- COMEBRIXA, se esmera en proteger su mercancía contra cualquier abuso en el trayecto, por lo que utiliza medidas de seguridad en las cajas del embarque con etiquetas especiales y cintas con la leyenda "COMEBRIXA".
- COMEBRIXA no se responsabiliza por mercancía: Robada, extraviada o dañada por la empresa transportista, por lo que recomienda asegurar su mercancía. En caso de requerirlo deberá avisar a su ejecutivo al momento de elaborar su pedido.
- Ante cualquier anomalía en el empaque se recomienda verificar en el momento; tanto cantidad, así como daños de los productos en presencia del chofer y no firmar de conformidad hasta haber

corroborado que la mercancía se encuentre en perfectas condiciones. Se recomienda tomar una fotografía como evidencia del estado del paquete recibido y enviarla a su ejecutivo de venta para posibles aclaraciones.

- Después de haber validado la mercancía y haber manifestado ante la paquetería el evento presentado, si hay alguna anomalía tiene 24 horas después de recibido para notificarlo a su ejecutivo; al término de este tiempo se considerará que el embarque se recibió correctamente.
- En Guía Terrestre, solo ampara un peso no mayor a los 20 Kg.
- En caso de siniestro de mercancía asegurada, se cubrirá el Monto ó porcentaje de acuerdo con las políticas de la Aseguradora.