



PÓLITICA DE DEVOLUCIÓN

En **INTECFRA** mejor conocido como **KEYMAX** Comercializadora SA de CV, nos esforzamos por brindar productos y servicios de la más alta calidad. Para garantizar tu satisfacción, te presentamos nuestra política de devolución detallada:

Todos los productos o bienes que adquiera de **INTECFRA** o **KEYMAX** que no cumplan con las especificaciones requeridas o se encuentren dañados, una vez que los reciba, si no se encuentra satisfecho con los mismos deberá notificarlo a **INTECFRA** o **KEYMAX** en un plazo no mayor a 24 horas y podrá dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes hacer la devolución o solicitar el cambio del producto a costa de **INTECFRA** o **KEYMAX**. Lo anterior, sin perjuicio de que opte por alguna de las siguientes opciones: **(i) INTECFRA** o **KEYMAX** a su costo los sustituya por los productos o bienes correctos y los entregue en los domicilios indicados por usted en un plazo no mayor 4 (cuatro) días hábiles; o **(ii)** usted conserve los productos o bienes y descunte del monto de la factura correspondiente el monto de los productos o bienes que no correspondan a los solicitados o especificados por usted o no cumplan con los requerimientos y especificaciones establecidos en la Orden de Compra correspondiente y/o en las Muestras autorizadas por usted previamente.

A efecto de hacer válida la presente garantía, **EL SUMINISTRADO**, deberá, entregar el producto, coma fueron entregados originalmente, y sin ningún tipo de daño adicional a los que el producto tuviera al momento de su recepción. Esta garantía es adicional a la que los productos puedan tener, por lo que no las sustituye.

Una vez entregados y aceptados los bienes muebles mencionados en el anexo correspondiente, usted bajo ninguna manera podrá solicitar devolución ni cancelación alguna siempre que se trate de:

- a) Algún producto que fue enviado con una orden de compra.
- b) Algún producto de software de licenciamiento, como puede ser: Vmware, Veeam, Microsoft y/o similares.
- c) Todos aquellos productos, bienes o configuraciones que hayan sido cotizados y elaborados a la medida, por mencionar un ejemplo: equipos de cómputo y soluciones para data center.



No obstante, para los supuestos distintos a los anteriores, **INTECFRA** o **KEYMAX** se reserva el derecho de determinar si procede o no una devolución, de conformidad con las siguientes condiciones:

1. Usted contará sin excepción alguna, con un plazo máximo de 10 días naturales contados a partir de la fecha de emisión del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), para solicitar la devolución de algún producto.
2. Usted deberá enviarle a **INTECFRA** o **KEYMAX** dentro del plazo a que se refiere el punto inmediato anterior, su solicitud de devolución manifestando los motivos de la misma y medios de prueba correspondientes, a los correos electrónicos que le señale para tal efecto y al correo electrónico del ejecutivo que le brindó la atención.
3. Acto seguido, usted deberá llevar físicamente al almacén de **INTECFRA** o **KEYMAX**, ubicado en la siguiente dirección: Calle Franz Schubert número 5757, colonia Arcos de Guadalupe, Zapopan, Jalisco. C.P. 45037, en Zapopan, Jalisco, o bien en el que **INTECFRA** o **KEYMAX** le señale para tales efectos, su correspondiente CFDI y el producto que pretende devolver.
4. Una vez cumplidos en tiempo y forma los puntos anteriores, **INTECFRA** o **KEYMAX** revisará el producto y determinará si es procedente o no la devolución solicitada, observando lo siguiente:
 - A. Casos en los cuales **SI** procede la devolución:
 - El producto se encuentra completo, cerrado y en perfecto estado.
 - El producto y su empaque no se encuentran usados, golpeados ni maltratados.
 - El producto cuenta con su empaque, manuales y accesorios originales.
 - B. Casos en los cuales **NO** procede la devolución:
 - El producto fue usado.
 - El producto se encuentra dañado.
 - El empaque y el producto se encuentran golpeados, maltratados y/o sucios.
 - El empaque del producto no es el original.
 - La factura incluye la leyenda “no devolución no cancelación”.
 - El producto contaba con un precio especial y/o promoción.
 - El producto se encuentra fuera de línea.
 - El producto no cuenta con sus manuales y accesorios originales.
 - Se trata de un producto que fue enviado con una orden de compra.
 - Se trata de un producto de software de licenciamiento, como puede ser: VMware, Veeam, Microsoft y/o similares.



- Se trata de un producto, bien o configuración que fue cotizado y elaborado a la medida, por mencionar un ejemplo: equipos de cómputo y soluciones para data center.
5. Finalmente, en caso de que la devolución haya sido aceptada por **INTECFRA** o **KEYMAX**, éste le aplicará un cargo por concepto de devolución, el cual se calculará tomando en cuenta: la fecha de la factura correspondiente y la fecha en la que se solicita la devolución del producto. El cargo se aplicará de la siguiente manera:

Plazo dentro del cual usted solicita la devolución	Cargo aplicable
De 1 a 3 días naturales contados a partir de la fecha de la facturación	Sin cargo
De 4 a 7 días naturales contados a partir de la fecha de la facturación	5% del valor total del producto
De 8 a 10 días naturales contados a partir de la fecha de la facturación	10% del valor total del producto

La única manera en la que **INTECFRA** o **KEYMAX** podrá señalar términos y condiciones de devoluciones y cancelaciones distintos a los descritos en el presente documento, será por medio de: las cotizaciones, órdenes de compra, contratos y/o facturas que se emitan, en cuyo caso, lo previsto en dichas cotizaciones, órdenes de compra, contratos y/o facturas podrá reemplazar lo aquí establecido.