



## **POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES**

1. A todas las garantías y devoluciones se les otorgará un número de folio para su control.
2. El hecho de proporcionar un número de folio y recibir la mercancía no implica que ésta haya sido aceptada, esto se hará una vez que el área de recibo revise el producto, lo envíe con el personal competente (dependiendo el proveedor) y éste valide que el producto está en condiciones y que procede la garantía o devolución.
3. Solo el encargado de almacén podrá emitir autorizaciones de garantía y será el quien en caso de ser aceptada, agregará a cada autorización el número de cliente y la falla que presenta cada producto para un mayor control.
4. Los productos para aplicación de garantía deberán ser enviados al Centro de Distribución de Newko por parte del cliente, a la dirección: GUILLERMO BARROSO NO. 1614, PARQUE INDUSTRIAL LAS ARMAS, C. P. 54080 TLALNEPANTLA, ESTADO DE MÉXICO, con atención a Francisco Rosas, Depto. Garantías y Devoluciones, con flete prepago y carta devolución.
5. Newko se reserva el derecho a aceptar el (los) producto (s) que no cumplan con el procedimiento y las características necesarias para el reclamo de la garantía o devolución.
6. Todo producto defectuoso deberá ser reclamado por garantía en un plazo máximo de 30 días naturales después de su fecha de facturación una vez rebasado este tiempo no se aceptaran. En el caso de devolución el plazo máximo para regresar el producto y que no aplique cargo es de 8 días naturales y deberá presentarse el producto en perfectas condiciones para su recepción.
7. En el caso de devoluciones estas estarán sujetas a revisión para su autorización, existirá una penalización si se presenta fuera de los 8 días naturales siguientes a la fecha de compra, es decir, de 1 a 8 días no habrá penalización, de los días 8 al 20 se cobrará el 5% extra sobre el valor del producto y de los días 20 al 30 se cobrará un 12% extra sobre el valor del producto.
8. Todas las garantías se otorgarán al cliente a través de un cambio físico.



9. El horario para la recepción de productos es de 9:30 a 15:00 hrs. En el área de Recibo del Centro de Distribución de Newko, exceptuando la recepción de mercancía foránea que llega por paquetería.
10. No se aceptarán bajo ninguna circunstancia productos obsoletos, discontinuados o con fecha de caducidad vencida o que no se presenten en su caja o empaque original.
11. Todo producto en garantía deberá ser presentado junto a copia de la factura de compra misma que no deberá rebasar los 30 días naturales, prueba de impresión que constate la falla y carta de exposición de motivos. En el caso de ser una devolución solo se deberá presentar junto con el producto una copia de la factura de compra y una carta de la razón de la devolución.
12. Toda excepción tendrá que ser autorizada únicamente por la dirección de operaciones.
13. Si pesa menos del 80% que un cartucho o toner nuevo no procede la garantía.
14. Es indispensable presentar el empaque original y accesorios completos (cables, audífonos, adaptador, etc.).
15. En las siguientes marcas no hay garantía, MITA, OKIDATA, SHARP, PANASONIC, IBM Y BROTHER.
16. En el caso de las marcas HP y Samsung deberá coincidir el numero de serie de la caja con el del cartucho (indispensable)

#### CARTUCHOS DE TINTA

No procede:

- a) Cuando el cartucho no presente alguna anomalía, es decir, que se encuentre en buen estado que las pistas no hayan sido dañadas, con los empaques sellados, sin fugas de tinta y con presencia evidente de tinta.

#### CARTUCHOS DE TONER

No procede:

- b) Cuando el producto se recicle o se modifiquen sus características originales para su posterior utilización.



## NEWKO ACCESORIOS

No procede:

c) Cuando el producto y/o pieza (s) presente cualquier tipo de daño, golpe, mal trato o mal uso imputable al cliente y/o usuario final.

ATENTAMENTE: CENTRO DE DISTRIBUCION NEWKO.