



POLITICA DE DEVOLUCIONES
- LICENCIAS ESD -



Política de devoluciones – Licencias ESD-

Tabla de contenido

Política de devoluciones – Licencias ESD-	2
1. Definición	3
2. Proceso de devolución	3
Evaluación plazo de compra	3
Elegibilidad del producto	3
Ejecución de la devolución.....	3
Procesos contables	3
3. SLA de Soporte para devoluciones	3
4. Microsoft	3
Elegibilidad por producto	4
5. ESET	4
Elegibilidad por producto	4
6. Kaspersky	4
Elegibilidad por producto	4
7. Límite	5
8. Excepciones	5

1. Definición

Intcomex respeta las políticas establecidas por cada marca en cuanto a devolución de licencias ESD (Electronic Software Distribution), se refiere y se traduce en **no devoluciones**, sin embargo, se pueden considerar **excepciones** debido a las regulaciones legales de cada país en cuanto al derecho del consumidor de realizar devoluciones de productos, por lo tanto, se divulga el presente documento.

2. Proceso de devolución

El proceso de devolución es un proceso manual que depende de tres equipos dentro de Intcomex, sin embargo, el KAM/PM será el responsable de completar el proceso/flujo completo de una devolución:

El cliente deberá gestionar la solicitud de devolución vía correo electrónico con el ejecutivo de cuenta que le atiende (o PM), quien además de **aprobar la devolución** debe validar si el requerimiento cumple con las condiciones generales y específicas de acuerdo con cada fabricante

Evaluación plazo de compra

El Cliente, Ejecutivo de cuenta (KAM) o PM evalúan si las licencias fueron adquiridas en el **plazo establecido** por el fabricante, si esta condición se cumple la solicitud pasa a la etapa siguiente

Elegibilidad del producto

El cliente, ejecutivo de cuenta (KAM) o PM evalúa si las licencias corresponden a productos que aplican para devolución de acuerdo con cada fabricante, si esta condición se cumple la solicitud pasa a la etapa siguiente

Ejecución de la devolución

Dependiendo del fabricante la ejecución de la devolución técnica de la licencia la hará el ejecutivo de cuenta/PM o el equipo de soporte, por ejemplo:

- Para **Microsoft, McAfee y Kaspersky** la solicitud de devolución la realiza el ejecutivo de cuenta/PM enviando un mail a IWSSupport@intcomex.com , el equipo de soporte realiza la devolución via API directamente a la marca
- Para **Norton y ESET** la solicitud de devolución la realiza el ejecutivo de cuenta/PM enviando un mail al contacto de cada marca

Procesos contables

Una vez realizadas las etapas anteriores se procede con la notificación al cliente del resultado y gestiones contables (internas de Intcomex) como Nota de Crédito al cliente

3. SLA de Soporte para devoluciones

El equipo de soporte se compromete a realizar las devoluciones en un plazo de 24 a 48 horas.

4. Microsoft

Los códigos deben cumplir obligadamente con los requerimientos siguientes:

- **Periodo:** Haber sido adquirida en los últimos treinta (30) días

- **Condición:** Que la licencia no haya sido utilizada, esta validación se hace mediante la API en IWS

Elegibilidad por producto

Microsoft restringe la devolución a algunos productos, a continuación, se detallan los productos que **no** aplican a devolución de acuerdo con la marca

- Windows 10
- Windows Gift Cards
- Xbox live Gold Suscription
- Xbox Gift Cards
- Xbox Games
- Minecraft PC
- Third Party Products

Los siguientes productos aplican a devolución de acuerdo con la marca

- Office 2019
- Office 365
- Skype Products

Si cumplen con estas condiciones puede realizarse el proceso de devolución a la marca a través de las APIs asignadas para dicho propósito, dichas APIs retornaran el resultado del proceso, únicamente si este resultado es **“Returned”** se asume que la devolución fue hecha satisfactoriamente, de lo contrario no se da por devuelto el código.

5. ESET

Los códigos deben cumplir obligadamente con los requerimientos siguientes:

- **Periodo:** Haber sido adquirida en los últimos treinta (30) días
- **Condición:** Que no haya sido utilizado, esta validación se hace consultando al contacto de la marca

Elegibilidad por producto

ESET autoriza devolver cualquiera de sus productos.

Si cumplen con estas condiciones puede realizarse el proceso de devolución

6. Kaspersky

Los códigos deben cumplir obligadamente con el requerimiento siguiente:

- **Periodo:** Haber sido adquirida dentro del mes en que se solicita su devolución
- **Condición:** No importa si la licencia fue utilizada, aun así puede ser devuelta

Elegibilidad por producto

Kaspersky autoriza devolver cualquiera de sus productos.

Si cumplen con esta condición puede realizarse el proceso de devolución a la marca

7. Límite

Para devolución de más de 5 códigos es necesaria la aprobación el equipo comercial local (PM) vía correo electrónico.

8. Excepciones

En caso de necesitar una excepción en la normativa esta se escalará con la marca y la petición debe incluir la información siguiente, requerida para evaluar el caso:

- Customer ID (Código de cliente)
- Motivo de la devolución
- Numero de orden
- Aclaración de la licencia que se solicita devolver (en caso la orden lleve más de una)

El requerimiento lo debe escalar el equipo local (KAM y PM) con los contactos de la marca.