

## AVISO DE CONFIDENCIALIDAD.

La información contenida en esta comunicación es enviada únicamente para el uso de la persona o entidad a quien está dirigida y de cualquier otra persona que esté autorizada para recibirla.

Queda en este acto notificado que, en caso de cualquier divulgación, reproducción, distribución o cualquier acción con relación al contenido de esta información, se encuentra estrictamente prohibido y podría ser ilegal. Si ha recibido este correo por error le solicitamos notificarlo inmediatamente a la persona que lo envió respondiendo al mismo y borrarlo definitivamente de su sistema.

SRI GROUP no emite opiniones formales por medios electrónicos y la misma no asumirá responsabilidad civil por las opiniones o recomendaciones expresadas por medios electrónicos. Las opiniones expresadas en este correo electrónico deberán ser confirmadas por escrito y firmadas por el remitente para tener validez legal.

## Política de Devoluciones

La aceptación irrevocable de la presente Política por el cliente se producirá mediante:

Política de Devoluciones de SRI GROUP(SRI GROUP).

El presente documento tiene como objetivo establecer la política de devolución de mercancía (por sus siglas en inglés "RMA"), de los productos (en adelante el "producto") de venta por SRI GROUP hacia el Cliente (en adelante "Usted"). Le informamos que nuestra Política de Devoluciones de SRI GROUP, podrá cambiar sin necesidad de previo aviso.

SRI GROUP podrá aceptar la devolución de algún producto, siempre y cuando cumpla con todas y cada una de las condiciones que se establecen en la presente Política de Devoluciones.

Usted deberá solicitar la autorización de retorno de producto, en la página principal de **SRI GROUP (srigroup.com.mx)**; a través del sistema electrónico especificado o bien mediante su consultor, esta tendrá que ser recibida y su solicitud por este medio, **SRI GROUP** se compromete a confirmar su registro de RMA vía correo electrónico, dentro de la siguiente hora a partir de la recepción de dicha solicitud.

El cargo por devolución se calcula tomando la fecha factura y la fecha en que el producto se encuentre físicamente en la sucursal.

Usted deberá enviar su producto con flete pagado a su sucursal o presentarse al departamento de Servicio al Cliente de la Sucursal más cercana con los siguientes documentos:

Impresión de confirmación de registro de RMA.  
- Copia legible de factura y del anexo de números de series.  
- El producto deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El plazo máximo para recibir una devolución de producto será de 30 (treinta) días calendario a partir de la fecha de facturación, no hay excepciones.

- El producto deberá encontrarse completo, en perfecto estado para su venta cerrado, los sellos, empaques, manuales y accesorios deben ser originales.

#### Días transcurridos de la fecha de facturación del producto

Cargo	Sin cargo
De 1 a 10 días	
De 11 a 20 días	5% del valor del producto.
De 21 a 30 días	9% del valor del producto.

SRI GROUP expedirá Notas de Crédito a Usted, de conformidad con el importe que resulte del precio más bajo de la factura y el precio de lista vigente al momento de recibir el producto en la sucursal. En caso de que la devolución del producto genere algún cargo arriba descrito o la factura del producto contenga algún pago o rebato, se generará una factura con dichos cargos.

El cargo del flete y cargo por facturación mínima no serán reembolsados. Le informamos que por ningún motivo se podrá aceptar producto si cumple con alguno de los siguientes casos:

- El producto fue usado.
- El empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales o estén violadas; se encuentren rayado, con golpes, sucio o con otra forma de maltrato.
- El empaque o las cajas no sean originales o se encuentren abiertas.
- El producto haya sido solicitado sobre pedido.
- El producto es obsoleto o esta fuera de línea.
- El producto fue vendido por el área de remates.
- El producto vendido fue ensamblado.
- La factura incluya la leyenda "Sin Devolución y/o Cancelación".

\*\* En caso de ser rechazado el producto, usted deberá pagar el costo del flete de retorno \*\*

## Política de garantía de producto

Se refiere a productos adquiridos en SRI GROUP y que presentan alguna falla de funcionamiento y se encuentran fuera de los plazos de DOA, en estos casos el producto deberá ser enviado a los centros de servicio (CAS) del fabricante.

El Área de Servicio al Cliente de SRI GROUP, atiende exclusivamente a CLIENTES Y USUARIOS FINALES y esta autorizada para atender a las marcas que SRI GROUP distribuye y que no cuenten con un representante o Centro de Servicio (CAS) en la República Mexicana.

Es importante considerar SRI GROUP no podrá recibir productos cuya garantía es otorgada por los Centros de Servicio (CAS) definidos por el fabricante.

## Política de devolución de dinero

Los reembolsos a clientes generan una exposición que puede involucrar a SRI GROUP en el lavado de dinero o evasión fiscal. Debido a esto, es necesario establecer tiempos y controles adicionales al proceso de reembolso de saldos a favor.

A continuación los requisitos y tiempos que se han definido para dar trámite a un reembolso en un lapso de 60 días.

#### Requisitos indispensables para iniciar el trámite:

1. Cuando se presente un saldo a favor y el cliente lo reclame, debemos asegurar:

- El cliente no debe presentar en su estado de cuenta ninguna factura vencida, la cuenta debe estar 100% al corriente.
- Si hubiera cartera vencida, debe confirmarse que el saldo a favor se aplicará a las facturas abiertas, vencidas y no vencidas.
- Si hubiera algún remanente o no hay facturas para aplicar, daremos trámite a la solicitud de reembolso de acuerdo con lo siguiente:

2. Solicitar al cliente carta membretada de la empresa firmada por su representante legal en el que nos detalle lo siguiente:

- Motivo por el que solicita el reembolso.
- Importe del mismo.
- Nombre del banco.
- Número de cuenta especificando el nombre del titular de la misma.
- Número de Clabe interbancaria la cual consiste de 18 dígitos.
- Tratándose de depósitos electrónicos, nos deben anexar el comprobante electrónico de la cuenta de origen de los fondos, y solamente a esa cuenta se le deberá devolver el dinero.
- Dicha cuenta deberá estar a nombre del representante legal y/o Persona moral que firma la cuenta y emite la carta de solicitud de fondos.
- En caso de no coincidir esta información, no se podrá hacer el reembolso correspondiente.
- En caso en que un cliente se niegue a dar esta información, se tendrá que contactar al Banco que maneja la cuenta de SRI GROUP para investigar la procedencia de los fondos.
- Insertar la siguiente leyenda en la carta: **DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD QUE ESTA SOLICITUD DE REEMBOLSO NO SE TRATA DE UNA PRACTICA DE LAVADO DE DINERO Y/O EVASION DE IMPUESTOS.**

3. Comprobante de pago o de la transferencia legible en donde se demuestre el monto a reembolsar.

4. Acta Constitutiva o poder del representante legal en donde se acredite que es el representante legal con facultades de administración de quien firma la carta.

5. Carátula del estado de cuenta bancario en donde se observe la misma información bancaria del depósito realizado (Banco, número de cuenta, clabe interbancaria, razón social de persona moral o física).

6. RFC ya sea persona física o moral.

7. Identificación oficial vigente con foto y firma (credencial de elector o pasaporte).

8. No se aceptarán correos del cliente solicitando reembolso. Es necesaria la carta anteriormente descrita y firmada por el representante legal.

### ¿Cuánto dura el trámite del reembolso?

- El tiempo para realizar el reembolso del saldo a favor, siempre y cuando se cumplan los requisitos anteriormente descritos, es de un lapso de dos meses una vez que se reciba la información completa.