

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

A. Definición.

El presente documento establece las políticas de Navien México, con respecto al servicio y la implementación de la garantía limitada proporcionada por Navien México. El Mayorista o Distribuidor a quien Navien México suministre los productos para su comercialización dentro de la república mexicana, reconocerá y aceptara cumplir con los términos y condiciones establecidos en este documento y las cuales podrán ser consultadas a través de nuestro sitio web().

- **Cualquier producto de Navien adquirido fuera del país, este será regido por sus propios términos y políticas.**
 - **Navien México será el único autorizado a dar seguimiento a cualquier trámite de devolución.**
1. **Garantía limitada.** Navien México proporcionara una garantía limitada para sus productos, al usuario final, por defectos que surjan del proceso de fabricación. Está garantía limitada cubre el intercambiador de calor, los componentes y la mano de obra. En el producto se adjuntará una copia de la Garantía limitada al presente documento y Navien México podrá modificarla ocasionalmente a su entera discreción. El Mayorista mantendrá la obligación exclusiva de entregar la Garantía Limitada y este acuerdo a todos los Proveedores de Servicios ("Proveedores de Servicios") a quienes se vendan o comercialicen los productos.

AVISO A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS: AL ACEPTAR LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS, LA GARANTÍA LIMITADA Y EL ACUERDO COMERCIAL, EL PROVEEDOR DE SERVICIOS ACEPTA CUMPLIR ESTRICTAMENTE CON TODOS LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN ESTE DOCUMENTO.

2. **Procedimiento de reclamación de garantía.** Las reclamaciones de garantía se procesarán de la siguiente manera:
 - a. Para iniciar una reclamación de garantía, el usuario final deberá contactar a un profesional de la Red de Centros de Servicio Autorizados, a través de CIC, para que se ponga en contacto con el equipo de soporte técnico de Navien México y con ello poder dar seguimiento y solución al problema.
 - b. La Red de Centros de Servicio Autorizados debe estar preparada con herramienta adecuada, manómetro de doble puerto, rastreador de gas, analizador de combustión y/o medidor de voltaje, según lo requiera el tipo de problema.
 - c. Para cualquier reclamo de garantía, este deberá ser reportado a través de nuestra línea de Navien México (**5584946369**).

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

- d. Se deberá contar con la siguiente información para la atención y seguimiento (Nombre de Usuario Final, Teléfono, Dirección, Modelo, Número de Serie y Fecha de Instalación).
- e. Para cualquier trámite será necesario e indispensable presentar factura ticket y/o carta factura, la cual ampare la compra de los productos.
- f. Tras la aprobación de Soporte Técnico y levantamiento de Orden de Servicio para inspección, se proporcionará un número de folio **RGA** al Proveedor de Servicio Autorizado local, con el fin de enviar a un profesional autorizado para proceder con la inspección y/o reparación necesaria.
- g. Para poder cumplir con la ODS (RGA), Navien México enviara las piezas necesarias y/o unidades de intercambio aprobadas.
- h. Las piezas reemplazadas serán devueltas a Navien México por parte del proveedor de servicio a través de una Orden de Servicio **RGA**.
- i. Una vez concluida la Orden de Servicio y devueltas las piezas, este podrá cobrar la tarifa establecida por Navien México.
- j. Por favor consulte la sección de devolución para obtener el detalle del proceso.

3. Proceso de aprobación de garantía laboral limitada / asignación de mano de obra.

- a. Si la Garantía Laboral Limitada (a veces denominada Asignación de Mano de Obra) está activa, el Proveedor de Servicios o Usuario Final puede presentar un reclamo de garantía laboral a más tardar 30 días después de la finalización de la reparación.
 - l. Pago al proveedor de servicios: El proveedor de servicios debe completar el formulario complementario de reclamo laboral de Navien México, con los datos correspondientes, evidencias y ODS firmada de conformidad por parte de cliente. Esta información deberá ser enviada al correo asignado por Servicio Navien con el fin de validar la calidad del servicio y satisfacción del cliente.
- b. Para reclamo de Ordenes de Servicio aprobadas para pago, se deberá llenar el formulario correspondiente para reclamo de labor.
- c. Navien México establecerá en el contrato comercial las tarifas por mano de obra y tipo de servicio.
- d. Los costos de servicios no cubiertos por los alcances de servicio de la garantía limitada serán cubiertos por el usuario final, con previa autorización.
- e. El proveedor de servicios aceptara las tarifas establecidas por Navien México a través del contrato comercial.
- f. Los reclamos de labor podrán recibirse hasta 30 días posteriores al concluir la ODS. Este período puede estar sujeto a cambios de acuerdo con las necesidades de la operación de Navien México.
- g. Navien México se reserva el derecho a validar con el usuario final la satisfacción y calidad del servicio realizada por el Proveedor de Servicio.
- h. El cliente podrá generar un reclamo de satisfacción por falta al cumplimiento del servicio, a través de nuestro Centro de Información al Cliente (CIC) al número **(5584946369)**.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

4. Rechazo por de Ordenes de Servicio.

Entiéndase por rechazo de ODS, que Navien México se reserva la facultad de rechazar el pago de mano de obra, pago de refacciones, accesorios, kilometraje u otros, por alguno de los siguientes motivos, más no limitativos:

1. En aquellos casos donde al realizar una doble validación y/o auditoría interna por parte de Navien México posterior al pago, se identifique alguna anormalidad, falsificación de información u omisión de procesos, o insatisfacción del cliente se podrá aplicar Política por Penalización.
2. Navien México se reserva el derecho de negación de pago en aquellos casos dónde el Proveedor de Servicio no haya recibido previamente la aprobación para reclamo de pago
3. Por ningún motivo serán pagadas las ODS que con anterioridad ya tengan un antecedente de pago.
4. No podrán ser pagadas aquellas ODS con estatus de Cancelación, Incumplimiento, Mal Servicio (de acuerdo con proceso operativo y/o mala ejecución en campo), falta de cobertura, que hayan ocasionado una devolución por parte del cliente o una afectación mayor al mismo o Navien México.
5. Cualquier ODS identificada con información falsa o alteración en la misma en loa datos del cliente.
6. Ninguna ODS será pagada por arriba de la tarifa establecida en el contrato comercial, a excepción de aquellas con previa aprobación de Navien México.
7. Si en una llamada de seguimiento dentro del período de los 90 días posteriores a la reparación, el producto presenta falla, Navien México se reserva al pago de mano de obra por falta de calidad de reparación en el servicio.
8. No se recibirán reclamos para pago de labor si estás exceden el período estipulado por reclamo de 30 días posteriores a la reparación.

5. Procedimiento de Devolución a través de Mayoristas.

Cuando una pieza de intercambio y/o unidad de distribuidor presente defecto, este deberá seguir el procedimiento de reclamo en garantía, bajo los siguientes conceptos:

- a. El proveedor de servicio deberá enviar número de folio de RGA emitido por Soporte Técnico Navien México, número de serie, modelo, parte o partes reemplazadas. El número de RGA empezará con "U" para reemplazo de la unidad, "H" para el reemplazo de un intercambiador de calor y "P" para el reemplazo de una parte.
- b. Cualquier producto aplicable para reemplazo, este deberá tener un folio de RGA previamente aprobado por Navien México.
- c. Una vez aprobado el folio de crédito para devolución, el distribuidor contara con 7 días hábiles para recibir el reembolso.
- d. Ningún folio de RGA aprobado por Navien México podrá estar sujeto a liberación de reembolso.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

- e. Dentro de los 4 días a partir de la recepción del producto de reemplazo del distribuidor, el Proveedor de servicio analizara el defecto del producto y enviara un informe a Soporte Técnico de Navien México.
- f. El distribuidor entregara el producto defectuoso a Proveedor de Servicio identificándolo con acuse de devolución. En caso de perdida del equipo por parte del distribuidor o proveedor de servicio, este será responsable del costo del producto.
- g. Navien México inspeccionara el producto aplicable a devolución con el fin de validar defecto, serie, modelo, número de RGA; así mismo que el distribuidor haya cumplido con el proceso y períodos correspondientes. En caso de omisión al proceso, este estará sujeto a la emisión de la nota de crédito dentro de los 7 días posteriores a la recepción del producto.
- h. Navien México no podrá emitir directamente el reembolso al usuario final.
- i. El distribuidor no podrá cobrar mano de obra o tarifa por servicio.
- j. Navien México no se hace responsable del que el distribuidor acepte una devolución sin ser aprobada previamente. Tampoco será responsable de los tiempos comprometidos por parte de este.
- k. Navien México no proporcionara nota de crédito hasta validar e inspeccionar el equipo defectuoso y devuelto.
- l. La aprobación de la nota de crédito quedara sujeta a el precio de pago inicial del equipo. Navien México no se hará responsable de los cambios de precio.
- m. Las devoluciones de los productos estarán sujetas a los siguientes períodos:
 - **Período de 7 días** (Aplicable a cliente final). Serán aceptadas las devoluciones de aquellos productos que presenten falla funcional, de acuerdo con proceso.
 - **Período de 15 días** (Aplicable a cliente minorista). Serán aceptadas las devoluciones de aquellos productos que presenten falla funcional, de acuerdo con proceso.
 - **Período de 20 días** (Aplicable a cliente mayorista y especializado). Serán aceptadas las devoluciones de aquellos productos que presenten falla, de acuerdo con proceso.
 - **Período de 30 días** (Aplicable a cliente departamental). Serán aceptadas las devoluciones de aquellos productos que presenten falla, de acuerdo con proceso.

6. Devoluciones directas por parte del Proveedor de Servicio.

Cuando una pieza o unidad es aprobada a través de del proceso de garantía.

- a. Devoluciones de unidades por parte de un proveedor de servicios, bajo las siguientes circunstancias limitadas. Navien podrá enviar unidad de reemplazo autorizada, en lugar de enviarla a través del distribuidor. Solo en estos casos el proveedor de servicio puede devolver la unidad directamente a Navien.
- b. Todas las unidades deberán ser recibidas a través del distribuidor que realizo la venta.
- c. Para el trámite de devolución de los productos, se deberá contactar al área de Servicio de Navien México.
- d. El proveedor de servicio deberá realizar la devolución de piezas o intercambiadores de calor con la etiqueta de devolución debidamente identificada.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

- e. Todos los procedimientos establecidos en el presente documento deben seguirse como se explica.

7. Otros términos y condiciones.

El usuario final, distribuidor o prestador de servicios, deberán aceptar los siguientes términos y condiciones adicionales.

- a. El distribuidor no tiene autorizado aprobar ninguna ODS para pago de tarifa de mano de obra a proveedores de servicio.
- b. Navien México liquidara de manera directa el pago de reclamos en garantía a los proveedores de servicio, de acuerdo con tarifa y tipo de servicio.
- c. El proveedor de servicio recomendará al usuario final datos y documentos que se deben tener para evitar un rechazo de garantía.
- d. El período de garantía será considerado a partir de la fecha compra y no de instalación del equipo.
- e. Navien México no estará obligado a pagar por ninguna tarifa o gasto a Distribuidores o Proveedores de Servicio que, como resultado de incumplimiento en los términos y condiciones establecidos en este documento, entre otros, gastos de envío, logística no autorizados por Navien México o bien, que excedan las tarifas establecidas en el contrato comercial.
- f. Todos los reclamos de garantía deben ir dirigidos a Navien México a través del Centro de Información al Cliente (CIC).
- g. El proveedor de servicio no deberá exigir el pago de servicio en garantía al distribuidor.
- h. Distribuidor no exigirá ningún pago por servicio en garantía a Navien México.
- i. Navien México se reserva a realizar cualquier cambio al presente documento, de acuerdo con las necesidades de la operación dentro de la república mexicana.