

POLÍTICA Y PROCESO GLOBALES DE DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS DE HARDWARE DE PROMETHEAN

En el presente documento se expone la política de Promethean Inc., Promethean Limited y todas las empresas del Grupo de Empresas Promethean ("Promethean") con respecto a todos los productos de hardware de la marca Promethean.

A menos que se especifique lo contrario por escrito en un acuerdo aparte, Promethean no permite la devolución de productos de otra forma que no sea la establecida en esta política.

A efectos de esta política, se aplicarán las siguientes definiciones de estos términos:-

"Entrega" se refiere a la entrega a la dirección de envío que figura en el Pedido;

"Pedido" significa un Pedido emitido por el Cliente a Promethean en relación con cualquiera de los Productos;

"Cliente" es la persona o entidad que figura en la dirección de envío del Pedido;

"Productos" se refiere a los productos de hardware de la marca Promethean u otros productos vendidos por Promethean ocasionalmente;

"Nota de crédito" se refiere a una nota de crédito emitida por Promethean en relación con un Pedido específico;

"Grupo Promethean" designa a cualquier empresa con la que Promethean Limited comparte una empresa matriz, afiliada, subsidiaria o holding, incluidas Promethean, Inc. y cualquier empresa holding de Promethean, o cualquier empresa matriz de cualquier empresa holding de Promethean ocasionalmente. "Empresa del Grupo" se interpretará en consecuencia.

"Formulario RMA" se refiere al formulario de Autorización de Devolución de Material de Promethean que se utiliza para las devoluciones a Promethean Inc. (América). Este formulario se proporciona una vez que Promethean Inc. haya recibido notificación de la solicitud de RMA.

"Formulario RAF" se refiere al formulario de Autorización de Devolución de Promethean que se utiliza para las devoluciones a Promethean en cualquier lugar fuera de América (Promethean Limited, Promethean S.A.S., Promethean GmbH y otras Empresas del Grupo Promethean distintas de Promethean Inc.). Este formulario se proporciona una vez que Promethean haya recibido notificación de la solicitud de RAF.

A. INSPECCIÓN DE LOS PRODUCTOS

El Cliente deberá:

- Inspeccionar todos los Productos en el momento de la Entrega; y rechazarlos y/o anotar los posibles daños en el momento de la entrega con el transportista.
- Comparar el Pedido con el albarán; y anotar cualquier elemento no enviado o errores del Producto con el transportista y notificárselo inmediatamente a Promethean.

- Hacer fotografías y proporcionar a Promethean todas las pruebas en el momento de la notificación de cualquier Problema con el Producto (según se define más adelante).

Tan pronto como sea posible tras la Entrega de los Productos incluidos en un Pedido, pero en ningún caso después de transcurridos más de siete (7) días hábiles a partir de la fecha de entrega, el Cliente deberá notificar por escrito a Promethean en caso de que haya:

- Cualquier daño (ya sea aparente u oculto) en un Producto o su embalaje. Los daños aparentes se deben anotar en el momento de la entrega al firmar la recepción de la mercancía.
- Cualquier deficiencia en la cantidad de Productos entregados (se debe anotar en el momento de la entrega al firmar la recepción de la mercancía).
- Cualquier inexactitud respecto a la naturaleza de los Productos entregados ("Errores de Pedidos") (Véase la sección C más abajo).
- Los clientes de la región de América deberán enviar la notificación a Promethean a la siguiente dirección de correo electrónico us.returns@prometheanworld.com.
- Los clientes del resto del mundo deberán enviar la notificación a Promethean a la siguiente dirección de correo electrónico. sopteamUK@prometheanworld.com.

B. Exclusiones

Los siguientes aspectos quedan fuera del ámbito de esta política:-

- Daños (voluntarios o por negligencia) causados mientras los Productos están en tránsito, cuando Promethean no sea responsable del transporte de dichos Productos.
- Daños en los Productos causados por la instalación de dichos Productos.
- Daños en los Productos causados por el mal uso o por una manipulación inadecuada de dichos Productos por parte del Cliente o en su nombre.
- Daños en los Productos causados por el transporte del Producto por parte de un Cliente después de la Entrega.
- Daños ocasionados por una modificación o alteración en cualquiera de los Productos.
- Daños o mal funcionamiento de cualquier Producto después de su instalación. En este caso, consulte la Política de garantía de Promethean.

C. Errores de Pedidos

Sujeto al cumplimiento del Proceso de devoluciones de los clientes que se explica a continuación y al pago de los costes y honorarios adicionales pertinentes descritos, un Cliente puede devolver Productos que haya pedido por error.

- El Cliente deberá abonar una tasa de reposición del 10% del valor EXW de los bienes correspondiente a todos los Productos que no se hayan abierto y estén en su estado original.
- El Cliente deberá abonar una tasa de inspección y reembalaje del 20% del valor EXW de los bienes correspondiente a todos los artículos contenidos en una caja abierta o que no estén en su estado original.

- Se pueden aplicar gastos adicionales; Promethean podría no aceptar una devolución (a total discreción de Promethean) de un Producto que en opinión de Promethean no esté en perfectas condiciones para ponerse de nuevo a la venta (por ejemplo, un producto dañado).
- El Cliente es responsable de todos los gastos de transporte.

D. Proceso de devoluciones de los clientes

Todos los daños en el producto o errores en los pedidos de productos deberán notificarse por escrito a Promethean dentro de un plazo de siete (7) días hábiles a partir de la fecha de Entrega.-

Los clientes de la región de América deberán enviar las notificaciones a Promethean a la siguiente dirección de correo electrónico: us.returns@prometheanworld.com.

Los clientes del Resto del mundo (RDM) deberán enviar las notificaciones a Promethean a la siguiente dirección de correo electrónico: sopteamUK@prometheanworld.com.

Tras la recepción de dicha notificación, Promethean puede, una vez aprobada una solicitud, emitir un Formulario RMA (América) o un Formulario RAF (RDM). Promethean firmará el Formulario RMA/Formulario RAF y emitirá una copia de la etiqueta correspondiente con un número de referencia de devolución único que se enviará para su colocación en el embalaje ANTES de su devolución a la dirección de Promethean especificada en el Formulario RMA/Formulario RAF.

Una vez recibido el Formulario RMA, los clientes de la región de América deberán firmarlo y devolverlo a la siguiente dirección de correo electrónico: us.returns@prometheanworld.com.

Una vez recibido el Formulario RAF, los clientes de la región Resto del mundo deberán firmarlo y devolverlo a la siguiente dirección de correo electrónico: sopteamUK@prometheanworld.com.

No se aceptarán los Productos que se devuelvan con marcas y/o etiquetas no autorizadas o sin un Formulario RMA/Formulario RAF no autorizado. En estas circunstancias, Promethean avisará al Cliente y se le podrá exigir que realice las gestiones necesarias para recoger el producto en las instalaciones pertinentes de Promethean a sus expensas. De no efectuarse la recogida de algún Producto rechazado en el plazo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de notificación del rechazo por parte de Promethean, Promethean aplicará cargos por almacenamiento y podrá facturar al Cliente por la devolución y/o destrucción del Producto a su entera discreción.

Si los Incoterms del Pedido correspondientes a los Productos son Ex Works, el Cliente organizará y abonará la devolución de todos los Productos. Cuando Promethean haya gestionado la entrega de los Productos incluidos en el Pedido (es decir, cuando sean aplicables los Incoterms CPT), Promethean recogerá y devolverá los Productos haciéndose cargo de su coste siempre y cuando los Productos se hayan empaquetado, embalado y etiquetado correctamente.

Una vez aprobado el formulario RMA/RAF y cuando el Cliente sea responsable de la devolución de los Productos, el Cliente dispone de treinta (30) días para formalizar la devolución de los Productos a Promethean. Si los Productos no se devuelven a Promethean en dicho plazo, Promethean puede revocar el RMA/RAF.

Todos los Productos se devolverán a la dirección indicada en el Formulario RMA/RAF.

Tras la recepción e inspección de los Productos devueltos autorizados de conformidad con este documento y una vez que la parte objeto del pedido haya firmado el Formulario RMA/RAF correspondiente, Promethean puede emitir una nota de crédito en relación con los Productos devueltos. Todos los costes o gastos a los que se hace referencia en la parte C del presente documento (u otros gastos en los que Promethean incurra para la devolución de los Productos) se compensarán y deducirán del importe de la nota de crédito.

E. Términos del contrato

Ninguna de las disposiciones de esta política afectará a los derechos que un Cliente puede tener por ley en lo referente a la venta o el suministro de cualquiera de los Productos. Igualmente, Promethean tratará de respetar los compromisos contractuales por escrito propios de Promethean establecidos por separado con un Cliente en relación con cualquiera de los Productos que difieran sustancialmente de los términos de esta Política.

F. Política de garantía

En caso de presentarse problemas relacionados con el funcionamiento de cualquier Producto después de la instalación o para notificaciones una vez transcurridos más de siete (7) días hábiles a partir de la fecha de Entrega, consulte la Política de garantía de Promethean en www.prometheanworld.com/warranty.