	Procedimiento Gestión y Devoluciones de Mercadería Defectuosa PCBOX.docx	Página 1 de 2
	VIGENTE	Fecha: 15/11/2016

Gestión y Devoluciones de Mercadería Defectuosa PCBOX

I. DOA (Dead On Arrival): Gestión de productos fallados dentro del período de prueba del mismo.

Procedimiento:

Este procedimiento es sólo para aquellos que nuestros clientes reciban y no funcionen dentro de los 3 días de la fecha de compra en la ciudad de Mar del Plata (7 días para el resto del país).

1 - En el caso que se produzca una falla en el periodo mencionado deberá generar la autorización de DOA mediante el sitio web WWW.GRUPONUCLEO.COM.AR, para luego enviar el producto junto a la misma. El Personal Técnico verificará el NO funcionamiento del producto y una vez definido el estado del mismo se procederá de la siguiente manera:

A.-Si el producto funciona, se devolverá el mismo en condiciones para su venta.
B.-Si el producto no funciona, se reemplazará por uno nuevo o en caso de falta de stock, se realizará una nota de crédito.

2 - Clientes que se encuentran fuera de la ciudad de Mar del Plata: Deberán enviar el producto especificando la palabra RMA en el exterior de la caja o bulto, adjuntando la "Orden de Servicio WEB" impresa. El flete, en todos los casos es a cargo del cliente.

3 -Los productos que se devuelven deben venir en su caja original con todos los accesorios que contenga la misma (si los tiene y en perfecto estado. No se aceptaran bajo ninguna circunstancia productos que no se encuentren en perfectas condiciones físicas y / o presenten faltantes como ser manuales de uso, cables, etc.

Ver link: "**Instructivo Ingreso de Ordenes de RMA (DOA)**"

II. RMA (Recepción de Mercadería Autorizada): Gestión de mercadería que pertenece al stock de la tienda.

Procedimiento:


Todos los productos defectuosos que superen los 3 días de compra (en Mar del Plata, 7 días para el resto de las ciudades).

1 - En el caso que se produzca una falla en el periodo mencionado deberá generar la autorización de RMA mediante el sitio web WWW.GRUPONUCLEO.COM.AR, para luego enviar el producto junto a la misma. El Personal Técnico verificará el NO funcionamiento del producto y una vez definido el estado del mismo se procederá de la siguiente manera:

A.-Si el producto no presenta falla se devolverá en el mismo estado que se recibió.
B.-Si el producto presenta falla, se reparará o reemplazará por uno igual. En el caso de no ocurrir lo anterior, por falta de stock, se realizará una nota de crédito.

2- Los productos que lleguen desde otras ciudades a través de un transporte, deberán ingresar en bulto cerrado, junto a la "**Orden de Servicio WEB**".

Ver link: "**Instructivo Ingreso de Ordenes de RMA (CLIENTE)**"

	Procedimiento Gestión y Devoluciones de Mercadería Defectuosa PCBOX.docx	Página 2 de 2
	VIGENTE	Fecha: 15/11/2016

NOTAS

Condiciones Básicas:

- 1- No se aceptarán productos con la Garantía vencida
- 2- No se aceptarán productos que no sean de GRUPO NUCLEO S.A.
- 3- No se aceptarán productos con daños físicos, golpeados .etc.
- 4- El uso indebido de los productos deja sin efecto la garantía de los mismos.
- 5- No se aceptarán productos cuya faja de seguridad del fabricante o etiquetas se encuentren violadas o rotas.

EQUIPOS ARMADOS: GRUPO NUCLEO S.A. se hace responsable por el correcto ensamblado de las partes, por esto se tomará en Garantía un equipo armado dentro de los 3 días de la compra del mismo. Pasado este periodo, no se aceptarán equipos armados, solo las partes que presenten desperfectos, atendándose cada uno de ellos por las condiciones generales de garantía. Contacto: consultasrma@nucleovirtual.com

RMA: Este procedimiento es solo para productos con Garantía cubierta por GRUPO NUCLEO S.A. En caso contrario debe verificar el lugar de atención asignado por el Fabricante. (Ver link manual de marcas dentro del apartado POLITICAS DE MARCA)

La mercadería será recibida en nuestro local en Chaco 1670 de la Ciudad de Mar del Plata de lunes a viernes en el horario de 9 a 18 hs y los sábados de 9 a 13:00 hs.

Contacto Departamento RMA Clientes:

Casa Central Grupo Núcleo S.A. | Chaco 1670 | Mar de Plata | Bs. As. | Argentina | (0054) 223-462 9000
Int.177

Horario de atención lunes a viernes de 9 a 18 hs, sábados de 9 a 13:00 hs.

Suc. Grupo Núcleo | Brasil 3237 | Parque Patricios | C.A.B.A | Bs. As. |
Argentina | (0054) 11-5091-9999 o (0223) 462-9977

Horario de atención lunes a viernes de 9 a 18 hs.

Mail de contacto: consultasrma@gruponucleo.com.ar