

	<b>Procedimiento Gestión y Devoluciones de Mercadería Defectuosa</b>	Página 1 de 2
	<b>VIGENTE</b>	Fecha: 18/09/2018

### Gestión y Devoluciones de Mercadería Defectuosa

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

**PERIODO DOA:** 2 meses según factura emitida por Grupo Núcleo.

Pasado dicho periodo la gestión se realiza bajo términos de garantía entre el cliente y la marca en cuestión.

**Comprobante valido:** factura emitida por Grupo Núcleo y caso generado con una cantidad máxima de 60 días entre la compra y la orden

**IMPORTANTE:**

Las órdenes las genera el comercio a través del portal web de Grupo Núcleo

Los productos se deben gestionar con el service de cada marca exceptuando las que gestiona Grupo Núcleo (ver gestión de garantía en la web)

Los equipos para devolución deben estar completo, con falla y sin uso.

Los equipos con daño físico serán rechazados.

**Procedimiento DOA:**

**Para todos los productos facturados que presenten falla dentro de los 2 primeros meses según factura de Grupo Núcleo.**

1 - En el caso que se produzca una falla en el periodo mencionado deberá generar una orden web de RMA mediante el sitio web WWW.GRUPONUCLEO.COM.AR, para luego enviar el producto junto a la misma. El Personal Técnico verificará fecha de compra y 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 las mismas condiciones que fue recibido

B.-Si el producto no funciona, se reemplazará el equipo o se procederá a realizar nota de crédito por el mismo.

NOTA: los equipos marca PCBOX se reparara y se devolverá, en caso que su reparación no sea posible se reemplazará el equipo o se procederá a realizar nota de crédito por el mismo.

**PRODUCTOS CON ROTURAS O INCOMPLETOS**

Solo se aceptaran reclamos por faltantes o rotura de productos con cajas sin anomalías dentro de los 15 días según factura emitida por Grupo Núcleo.

Si el producto tiene el embalaje dañado no se aceptara el reclamo si en el remito de entrega no fue detallado el mismo.

**Procedimiento por rotura**

1 - En el caso que se detecte una rotura en el periodo mencionado se deberá generar una orden web de RMA mediante el sitio web WWW.GRUPONUCLEO.COM.AR, para luego enviar el producto junto a la misma. El Personal Técnico verificará fecha de compra y el estado del packaging y una vez definido el estado del mismo se procederá de la siguiente manera:

A.-Si el producto tiene packaging sin anomalías, se realizara una NC o cambio

B.-Si el producto tiene packaging dañado sin aclaración, se devuelve al cliente.

**IMPORTANTE:**


**Entre la fecha de factura y la creación de la orden web de RMA no puede haber más de 15 días de diferencia.**

**Procedimiento por faltantes:**

1 - Enviar mail a [consultasrma@gruponucleo.com.ar](mailto:consultasrma@gruponucleo.com.ar) informando producto, número de serie y faltante. Se procederá de la siguiente manera:

Si el aviso está dentro de los primeros 15 días según factura emitida por Núcleo se envía el faltante al comercio.

Si el aviso supera los primeros 15 días según factura emitida por Grupo Núcleo se presupuesta el faltante y se espera respuesta para el envío.

	<b>Procedimiento Gestión y Devoluciones de Mercadería Defectuosa</b>	Página 2 de 2
	<b>VIGENTE</b>	Fecha: 18/09/2018

**Departamento de Garantías**

Los envíos deben realizarse de la siguiente manera:

- El costo del envío es a cargo del cliente.
- El transportista, comisionista o expreso será designado por el cliente.
- Tanto el costo como la elección y contratación del servicio de transporte, como así también el seguro del mismo es responsabilidad del cliente. GRUPO NUCLEO S.A. no se responsabiliza por las pérdidas en el traslado. Se hará cargo de lo que vende y entrega en su depósito o en los repartos de sus propios camionetas o transporte.
- La empresa cumplirá entregando la mercadería adquirida al servicio de transporte, una vez que la misma quede a disposición del transportista (contratado por el cliente) GRUPO NUCLEO S.A. NO SE HARÁ RESPONSABLE ante una eventual pérdida o extravío de la misma.

**Contacto Departamento RMA Clientes:**

La mercadería será recibida en cualquiera de nuestras 3 sucursales (Mar del Plata, CABA y Córdoba)

Casa Central Grupo Núcleo S.A. | Chaco 1670 | Mar de Plata | Bs. As. | Argentina | Tel: (0054) 0223-462-9000  
Int.177  
Suc. Grupo Núcleo CABA | Brasil 3237 | Parque Patricios | C.A.B.A | Bs. As. |  
Tel: (0054) 011-5091-9999 o Tel: (0054) 0223-462-9977

Suc. Grupo Núcleo Córdoba | Av. General Paz 1536 | Barrio Cofico, Córdoba | Tel: (0054) 0351- 472-8928

Horario de atención lunes a viernes de 9 a 18 hs  
Mail de contacto: [consultasrma@gruponucleo.com.ar](mailto:consultasrma@gruponucleo.com.ar)