

## COMUNICADO

ESTIMADO DISTRIBUIDOR.

Hacemos llegar la siguiente información que es de su interés, con relación a los procedimientos que deben de seguirse relacionados con el departamento de garantías.

- Para generar una solicitud de garantía el distribuidor deberá ingresar al portal; <http://tlapps.mx/garantiasycalidad/> para generar un ticket, siguiendo los pasos requeridos. (Ver guía anexa)
- Una vez generado el ticket, en caso de ser válida la garantía, el área de garantías determinará si se procede a la devolución del producto a nuestras instalaciones o a su destrucción.

### 1. DEVOLUCIÓN

Se generará una orden de recolección a partir de los datos proporcionados por el cliente. Una vez que los productos estén en nuestras instalaciones, el área de garantías tiene un tiempo máximo de 5 días para dar solución al cliente. De no proceder la garantía, los productos serán devueltos al cliente asumiendo los cargos de envío. De no tener respuesta en un tiempo no mayor a 10 días los productos serán destruidos y se enviará evidencia al cliente.

### 2. DESTRUCCIÓN

En caso de solicitar la destrucción del producto se deberá enviar un vídeo no mayor a 20Mb en donde se muestre claramente que producto ha quedado inutilizado, en el producto deberá escribirse o aparecer de fondo en la fecha de destrucción.

### 3. FALTANTE

En caso de faltante, la incidencia deberá reportarse en un plazo no mayor a 5 días y deberá adjuntarse evidencia del incidente junto con el **FORMATO DE GARANTIA**.

En todos los casos, de ser válida la garantía aplicaremos nota de crédito que se les hará llegar por medio electrónico a las direcciones proporcionadas. Le recordamos que el seguimiento de estos puntos es importante para agilizar y dar un seguimiento oportuno de las incidencias que puedan presentarse, por lo cual le pedimos atentamente su colaboración.

Cordialmente

Departamento de Garantías y Calidad

33 3110 1415

