

El presente documento define las políticas generales para la compra de productos y/o servicios en **Intruder Consulting**. Toda empresa o persona que compre en **Intruder Consulting** deberá aceptar las políticas, de lo contrario **Intruder Consulting** se reserva el derecho de desconocer cualquier relación comercial. Las políticas pueden tener cambios sin previo aviso, mismos que aplican retroactivamente al momento de su publicación en el sitio web www.intruder.com.mx.

I. Requisitos para Comprar

Para hacer una compra en Intruder como usuario final no es necesario estar registrado como distribuidor, puede realizar su pedido directamente en la Tienda en Línea o bien solicitar asistencia vía telefónica con nuestros representantes.

II. Distribuidores

Intruder Consulting ofrece a sus distribuidores un precio especial de compra. Para obtener este beneficio es necesario darse de alta con nosotros enviando la siguiente información: a) RFC de su empresa, b) alta de hacienda, c) comprobante de domicilio reciente como recibo de luz, agua, gas o teléfono, d) acta constitutiva donde se indique que el giro de su empresa es la de compra / venta de equipo de computo, equipo para oficina o equipo de telecomunicaciones (**ESTE REQUISITO ES INDISPENSABLE**), e) dos referencias comerciales verificables.

Una vez que su papeleo haya sido revisado y aprobado, usted recibirá por email una clave para acceder a nuestro portal de distribuidores. Es necesario que todas sus compras las realice por medio de este portal ya que nuestros representantes no están autorizados para ofrecer descuentos ni para levantar cotizaciones a nombre de distribuidores y cualquier precio que ellos le den será a precio normal SIN su descuento adicional de distribuidor. Puede comunicarse con un representante para verificar existencias de los productos que desea adquirir pero su pedido deberá levantarlo desde nuestro portal de distribuidores.

III. Condiciones Generales

1) Precios y Pago: Los precios de los productos / servicios publicados en el sitio están cotizados en pesos mexicanos (MXP), sin embargo también aceptamos pago en dólares americanos (USD).

2) Pago en Efectivo: Si realiza su pago en efectivo su producto será entregado o embarcado un día hábil más de lo estipulado, esto debido a cuestiones de logística.

3) Vigencia: Las cotizaciones tienen una vigencia de **TRES** días naturales, posteriores a su emisión. Los precios están sujetos a cambio sin previo aviso por razones de tipo cambiario del dólar.

4) Formas de pago:

- **4.1 Pago en Ventanilla de Sucursales Bancomer.** Utilizando nuestro número de convenio CIE y su número de REFERENCIA. Esta información la podrá encontrar en la cotización que nuestro sistema le enviará.
- **4.2 Pago en Bancomer con Transferencia Bancaria.** Puede realizar su pago desde el Portal de Internet de su Banco utilizando nuestra CLABE. Esta información la podrá encontrar en la cotización que nuestro sistema le enviará.
- **4.3 Pago mediante PayPal.** Si cuenta con Tarjeta de Crédito o Débito Mastercard o Visa, puede hacer uso de esta opción. Esta información la podrá encontrar en la cotización que nuestro sistema le enviará.

5) Tipo de Cambio: Al momento de realizar su depósito, debe tomar en cuenta el tipo de cambio publicado en el sitio www.intruder.com.mx y no el del Diario Oficial o el de otras instituciones bancarias o financieras. En caso de no tomar el tipo de cambio señalado, no se procesará su compra, hasta en tanto se pague la diferencia correspondiente.

6) Tiempo de Entrega: Pedidos ordinarios dentro del D.F. de 24 a 48 horas, dependiendo existencias. Los productos con leyenda "Sobre Pedido" tardan de 4 a 6 semanas en ser entregados. Pedidos fuera del D.F. son procesados en un periodo máximo de 24 horas y entregados por UPS al día siguiente hábil, no aplica para todas las ciudades de la República Mexicana. Todas las entregas son vía aérea.

Nota: La única responsabilidad de **Intruder Consulting** será entregar los productos a la empresa transportista contratada y conservar la guía de envío como comprobante.

7) Viáticos: Cuando sea necesario realizar algún trabajo de instalación, configuración o cualquier otro en general, fuera del D.F. el cliente debe cubrir en su totalidad los viáticos.

8) Garantías: Todas las garantías de nuestros productos son proporcionadas directamente por los fabricantes. Únicamente aplican para defectos de fábrica y su duración varía de acuerdo a las políticas de cada uno de ellos. Así mismo, la garantía se tramitará conforme al tiempo que establezca cada fabricante, mismo que puede variar de 30 a 90 días naturales. **Intruder Consulting** solo fungirá, a solicitud del Cliente, como intermediario para reportes de fallas hacia fabricantes y/o Mayoristas, deslindándose de proporcionar en forma directa garantía alguna, salvo en aquellos productos, servicios o programas de software en los que se estipule que **Intruder Consulting** proporcionará la garantía, especificándose el período y condiciones de la misma.

9) Cancelaciones y/o Devoluciones: Lamentablemente, los fabricantes no aceptan la devolución de productos, por lo que no podemos ofrecerle la devolución de su dinero, sin embargo, evaluamos detenidamente caso por caso y en algunas ocasiones podemos ofrecerle una nota de crédito para su próxima compra. Sin embargo, tanto para cambios como devoluciones de productos, siempre y cuando haya sido causa imputable al cliente, se cobrará un 20% de penalización sobre el importe total de lo facturado (restocking), en cuyo caso le recordamos que en el supuesto de proceder algún cambio o devolución, únicamente serán procesadas si el producto se encuentra en perfecto estado, con empaques originales, cerrados y sin maltratar.

10) Los precios expresados estarán vigentes de acuerdo a lo siguiente: Para cotizaciones en US. Dólares, una vez firmado el Contrato o enviada la orden de compra formal por parte del cliente, los precios no sufrirán cambio. De lo contrario, sólo serán informativos. Para cotizaciones en Moneda Nacional, los precios sólo estarán vigentes por el período de vigencia que se marca en la cotización correspondiente.

11) Para Contratos en Renta o Financiamiento, **Intruder Consulting** cederá únicamente los Derechos del Contrato o de cobro de la factura originada por una cotización, a la Institución Financiera que otorgue el crédito al Cliente.

IV. Liberación de Productos

a) Por procedimientos internos, cualquier pedido sin excepción, se libera para su entrega o envío hasta 24 horas después de haber recibido en firme su depósito o transferencia bancaria, así como los datos completos para facturación y envío.

b) Antes de estos intervalos de tiempo no se compromete ninguna entrega ni envío de productos.

c) **Intruder Consulting** tendrá el dominio y conservará la propiedad de los productos hasta que su precio sea totalmente liquidado.

V. Envío y Recepción de Productos

a) Los envíos se realizan mediante la contratación de servicios de empresas de mensajería externas e independientes a **Intruder Consulting** y se realizan bajo políticas y responsabilidad de las mismas.

b) La responsabilidad de **Intruder Consulting**, se limita a entregar los productos a la empresa de mensajería y proporcionar al cliente el número de guía para su seguimiento. A partir de ese momento, es única responsabilidad del servicio de mensajería realizar la entrega y del cliente dar el seguimiento necesario.

c) Cargo por seguro. Sólo en caso de requerirlo expresamente el cliente, y haber realizado el pago correspondiente, los envíos se harán con seguro, mismo que se sujetará a las condiciones que determine la empresa que proporcione el servicio de mensajería. Recomendamos no recibir productos si la empresa de mensajería los entrega visiblemente dañados, abiertos, golpeados, mojados, etc. Reportarlo inmediatamente a dicha empresa y a **Intruder Consulting**.

VI. Proceso de Garantía

a) La garantía deberá hacerse efectiva dentro del plazo estipulado por el fabricante, para cada producto, contando a partir de la fecha de facturación.

b) **Intruder Consulting**. Sólo funge como intermediario entre el cliente y el fabricante, para efectos de garantías, por lo que en términos generales se deberá considerar que la mayoría de fabricantes no cubre garantía sobre accesorios eléctricos ni de otro tipo, las garantías se podrán cancelar por caducidad de la misma, por mal uso del producto, fallas eléctricas, y todas aquellas condiciones imputables al cliente, en cuyo caso el cliente podrá optar por contactar directamente a los centros autorizados de servicio de la marca correspondiente.

Nota: **Intruder Consulting** se reserva el derecho de cancelar la garantía en caso de caducidad de la misma, un mal uso del producto, fallas eléctricas, o bien por indicación directa del fabricante. En dicho caso, el cliente deberá contactar directamente a los centros autorizados de servicio de la marca correspondiente.

c) Para hacer válida la garantía es necesario presentar el producto en su empaque original con los sellos de garantía sin alteraciones, manuales, cables y accesorios, factura expedida por **Intruder Consulting**, hoja de entrega de equipo o cualquier otro documento en el que se encuentre el número de serie del mismo, así como un documento en el que se indique la falla del equipo.

d) En caso de que los equipos utilicen "password" de acceso, este deberá ser proporcionado en el documento que se indica en el inciso anterior.

e) El cliente acepta que **Intruder Consulting** y/o el fabricante tengan que "resetear de fábrica" los equipos para determinar las posibles fallas, aunque ello implique eliminar las configuraciones existentes, sin ninguna responsabilidad ni obligación de respaldar y/o reconfigurar dichos parámetros.

f) El tiempo que el fabricante ocupe para hacer cualquier diagnóstico no es responsabilidad de **Intruder Consulting**.

g) Cualquier gasto adicional de envío, seguro o almacenamiento será cubierto por el cliente.

VII. Proceso de Cancelación y/o Devolución

Una vez realizado su pago y por ende aceptadas las condiciones de compra, no hacemos devolución de dinero. En tal caso se otorgará una nota de crédito por el monto del producto que adquirió, la cual puede hacer efectiva en una compra posterior.

VIII. Notas de Crédito

a) Cualquier nota de crédito extendida no es transferible entre marcas ni es cobrable en efectivo.

b) La nota queda abierta durante todo el año en curso. El documento y crédito vence al final del año.

IX. Cambio y Reposición de Facturas

a) Sólo se hará cambio físico de facturas si existen errores tipográficos o erróneos en los datos oficiales de facturación al momento de elaborar el documento.

b) El reclamo se deberá efectuar dentro del mes en que se factura y el reemplazo se hará con fecha del mismo mes de facturación. No se aceptan facturas de otros meses.

c) Para aplicar el cambio, se deberá hacer llegar la factura original a nuestras instalaciones. **Intruder Consulting** realizará el cambio físico y el envío del nuevo documento. Si la omisión fue por personal de la empresa, el envío no tendrá costo adicional; de lo contrario se cobrarán gastos de envío y refacturación al cliente.

d) En el caso de reposición, se deberá notificar dentro del año en que se factura y el reemplazo se hará con la copia fiel de la factura original; por políticas administrativas no se genera una nueva factura.

e) La reposición puede ser enviada de forma digitalizada (escaneada) sin cargo al cliente, o bien por servicio de mensajería con cargo al cliente.

f) Si el cliente requiere un cambio de factura por algún error imputable a él, dicho cambio tendrá un costo de \$50 pesos mas IVA.

X. Información y Vigencia de Productos

Intruder Consulting, hace su mejor esfuerzo por mantener información de productos vigentes en su página, sin embargo, al depender del flujo de información de los fabricantes, puede existir desfase en la vigencia de los mismos contemplando las siguientes situaciones:

a) Se publicará información de la existencia de productos, sin embargo, por la alta rotación de los mismos, no podemos garantizar plenamente la existencia publicada.

b) Se publicará información de productos discontinuados de alta demanda con fines informativos.

- c) Si antes de realizar su pedido se cuenta con información oportuna de la obsolescencia de productos, se le notificará de inmediato para que evalúe nuevas opciones para su compra.
- d) Si el anuncio de obsolescencia por parte del fabricante se da una vez levantado el pedido, se le notificará de la necesidad de un ajuste por modelos sustitutos para que realice, de ser necesario, el depósito por cualquier diferencia en el precio para poder surtir su pedido.
- e) Sólo en caso de que no se encuentre sustituto en la misma o cualquier otra marca, el importe depositado será devuelto al 100%, de lo contrario, si existen sustitutos vigentes y desea cancelar su pedido, aplicará un cargo por cancelación del 20% del valor de su producto, dependiendo de cada marca y modelo.
- f) Las imágenes de los productos publicadas en la tienda en línea, son de carácter ilustrativo y pueden variar en relación al producto final entregado al cliente.

XI. Visitas y Demostraciones

- a) Las visitas podrán realizarse sin costo, previa cita, para efectos de una presentación o levantamiento para elaborar un presupuesto. La cotización formal será enviada posteriormente, una vez que hayan sido analizadas todas las condiciones. Únicamente se lleva algún tipo de equipo de pruebas si el personal de **Intruder Consulting** lo considera necesario para el diseño de la solución.
- b) Las demostraciones se realizan previa solicitud por escrito en carta membretada del cliente en donde solicite dicha demo en sitio y ofrezca todas las facilidades. Algunos equipos requieren de un previo depósito en garantía para poder ser utilizados en una demo. Cualquier equipo nunca podrá permanecer en instalaciones del cliente por un tiempo mayor en el que se realice la visita. Los equipos se configuran previamente sólo para demo, no se configuran para interactuar con la red o cualquier dispositivo del cliente; no se configuran dispositivos propiedad del mismo.
- c) Para las visitas de soporte técnico, el cliente deberá previamente a su realización, haber cubierto en su totalidad la cotización de horas de servicio que se le haya elaborado, si la visita del técnico lleva más horas de las cotizadas y pagadas, quedará saldo pendiente de cubrir por el cliente, el cual le será cotizado, y deberá realizar su pago de inmediato. Las horas adicionales requeridas por el cliente, quedarán asentadas en la Hoja de Servicio correspondiente, misma que deberá ser firmada por el cliente.

El técnico no podrá realizar ningún servicio distinto del que lleva estipulado en la Hoja de Servicio, en caso de que el cliente requiera de un servicio adicional en la misma visita, tendrá que contactar a un representante de ventas para que le cotice el nuevo servicio requerido y el servicio sólo se dará en la misma visita si el cliente en ese momento hace el pago total de las nuevas horas cotizadas.

XII. Precios en Competencia

A efecto de ofrecerles a nuestros clientes mejores precios que nuestra competencia, **Intruder Consulting** podrá mejorar sus precios, ya sean equipos o servicios, siempre y cuando el cliente proporcione la cotización que busca mejorar y no deberá eliminar ningún dato de contacto del proveedor en competencia, se requieren datos como: nombre de la empresa, contacto, teléfono, email, dirección, precios y condiciones de cotización. No se garantiza la mejora.

XIII. Horario de Atención

El horario de atención para cualquier trámite (cotizaciones y pagos, recepción y entrega de productos, reclamo de garantías, soporte técnico, consultas generales, inscripción a cursos, etc.), es:

- a. Lunes a Viernes, de 8:30 a 19:00 horas, tiempo de la Ciudad de México (GMT-6).
- b) Cualquier trámite fuera de este horario será procesado con fecha del siguiente día hábil.
- c) Horario sujeto a cambios sin previo aviso.

XIV. Privacidad de la Información

a) **Intruder Consulting** se compromete a no divulgar la información de clientes y los proyectos que se manejen con los mismos durante su periodo de vigencia, es decir, mientras el proyecto o requerimiento esté siendo atendido en cualquiera de sus etapas de diseño y/o implementación.

b) Al solicitar cualquier información a **Intruder Consulting**, el cliente acepta recibir respuesta explícita a su solicitud, así como boletines periódicos por correo electrónico respecto de su solicitud, o bien de promoción de otros productos y/o servicios sin que esto sea considerado SPAM o información no solicitada.

c) Si no desea recibir este tipo de información promocional, deberá indicarlo a nuestros representantes respondiendo sobre el mismo correo que recibió y expresando su solicitud.

d) Toda información enviada por **Intruder Consulting**, a través de cualquier medio y en cualquier formato, es privada y confidencial para uso exclusivo del destinatario especificado en cada caso, se considera secreto industrial y/o personal. Cualquier otro acceso, uso, distribución o publicación con fines distintos a la comercialización de los productos o servicios relacionados, queda estrictamente prohibida en términos de la legislación vigente.

e) Esta declaración libera a **Intruder Consulting** y sus recursos humanos, técnicos y económicos de cualquier acto y responsabilidad civil, judicial o penal de todos los ámbitos en caso de mal uso de la información.

Atentamente

Dirección de Operaciones

Intruder Consulting

Tel: (55)3872-2200

Lada: 01-800-INTRUDER (01-800-468-7833)

info@intruder.mx

Revisión: Agosto de 2010