



PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN O RESTOCKING (APLICABLE SÓLO A DISTRIBUIDORES)

- 1) Solicitar el **Número de Caso**, de la siguiente manera:
 - a. Completar el Formulario de Devoluciones y Restocking que se encuentra disponible en:
 - ✓ www.keydigital.com.ar/soporte_tecnico.htm
 - ✓ Por fax o por mail (pudiendo solicitarlo telefónicamente al 4586-0707 int. 132 o por mail a depósito@keydigital.com.ar)
 - b. Enviar el Formulario de Devoluciones y Restocking:
 - ✓ A través de la Web → www.keydigital.com.ar/soporte_tecnico.htm
 - ✓ Por fax → 4586-0707
 - ✓ Por mail → depósito@keydigital.com.ar

El plazo para enviar el formulario e iniciar el reclamo es de 30 días a partir de la fecha de emisión de la factura.

- 2) El Número de Caso será asignado dentro de las 24 hs. de solicitado. Para ello, se enviará un mail a la persona que lo ha solicitado, notificándole el Número de Caso y detallando la posible aceptación o rechazo de cada producto y su costo de restocking si correspondiese (mínimo de 15% del valor de la factura).
- 3) Una vez asignado el Número de Caso, el cliente tendrá 5 días para remitir la mercadería hasta nuestro depósito, a fin de que se realice la revisión física correspondiente. El horario de recepción de mercaderías es: Lunes a Viernes de 9 a 18 hs.
- 4) Al momento de la recepción de la mercadería se le entregará al cliente un comprobante de recepción, el cual especificará:
 - Nº de ingreso de la devolución
 - Fecha de ingreso
 - Cliente
 - Cantidad, Código, Descripción y Nº de Serie del producto
- 5) Una vez que se confirma que el producto está en condiciones de aceptarse (tiempo estimado de 48 hs.), se procederá a realizar la correspondiente Nota de Crédito por el valor actual del producto menos el costo de restocking (15%), si correspondiese.

IMPORTANTE:

- Sin el Número de Caso los productos no podrán ser recibidos. Dicho número deberá estar visible en el embalaje del producto al momento de traerlo para la revisión.
- Para realizar la devolución comercial de cualquier producto, el cliente deberá traerlo en perfectas condiciones, incluyendo comprobante de compra, accesorios, packaging intacto y la caja sin abrir.
- El flete quedará, en todos los casos, a cargo del cliente.
- El horario de recepción de mercaderías es: Lunes a Viernes de 9 a 18 hs.