

TDS – Términos de Servicio Canal de Distribuidores LaNet

El presente documento define las políticas generales del Canal de Distribuidores de LaNet Comunicaciones. Toda empresa o persona registrada como Distribuidor de LaNet deberá aceptar las políticas, de lo contrario LaNet se reserva el derecho de desconocer cualquier relación comercial. Las políticas pueden tener cambios sin previo aviso y LaNet notificará a los Distribuidores de dichos cambios, mismos que aplican retroactivamente al momento de su publicación en el Sitio Web exclusivo para Distribuidores de LaNet <http://www.lanet.com.mx/distribuidores>

Se definen: **I. Requisitos de Alta, II. Descuentos y Beneficios, III. Condiciones Generales**

I. Requisitos de Alta

Nota: La distribución incluye sólo los productos y servicios publicados en nuestra tienda virtual, no aplica para otros productos y servicios (para conmutadores, cableados y tierras físicas, consultar descuento de proyectos especiales). El alta como Distribuidor queda reservada para empresas y/o consultores independientes dentro del ramo de las redes de cómputo o comunicaciones de voz y datos que por su giro presuma la compra recurrente de productos y no una compra única. No se otorgan descuentos de distribuidor a usuario final (se otorgan otro tipo de beneficios al usuario final).

- 1) Copia del R.F.C. y acta constitutiva o alta en Hacienda (R1/R2).
- 2) Copia del poder legal e identificación oficial (IFE, Pasaporte), si es que aplica.
- 3) Copia de comprobante de domicilio (Teléfono, Luz, Agua, Predial, etc).
- 4) Datos de un contacto técnico (para consultas técnicas) y uno administrativo (para aclaración de pagos y facturación) en su empresa. Incluir nombres, teléfonos y correos electrónicos. El correo es importante para notificarle su número de distribuidor y contraseña, así como información útil para usted.

Una vez recibidos sus documentos:

- 1) Se asignará un número único para identificación y obtención de beneficios, con él tendrá acceso al Sitio de Distribuidores y Mayoristas para consultar directamente listas de precios, descuentos y promociones.
- 2) Se podrá obtener asesoría pre y post venta vía telefónica y/o e-mail, además de invitación a eventos y descuentos especiales en capacitación.

Notas:

- 1) La información contenida en el Sitio de Distribuidores se considera “privada y confidencial”; es publicada únicamente disponible al Distribuidor para efectos de cotizar precios y descuentos de productos.
- 2) El Distribuidor será el único responsable por el uso de su clave de acceso, así como de la información.

II. Descuentos y Beneficios

Todos los descuentos otorgados son variables (no fijos) y dependen de la Marca, Modelo y Cantidad de equipos solicitados en cada uno de sus pedidos (no acumulables entre pedidos). Por sistema se calculará y asignará automáticamente un descuento para productos y servicios de la Tienda Virtual. Cualquier Proyecto Especial que involucre otros tipos de productos y/o servicios adicionales podrá ser discutido con el Distribuidor en cada caso para definir un descuento especial y único para cada proyecto.

La tabla completa de descuentos en relación a Marca, Modelo y Cantidad, podrá ser consultada directamente por el Distribuidor vía web en el sitio diseñado para tal efecto (<http://www.lanet.com.mx/distribuidores>) mediante el uso de su número de Distribuidor y contraseña asignados al momento de su alta.

Existen dos tipos de descuentos: para Distribuidor y para Mayorista.

1) Descuento para Distribuidor: Para obtenerlo, únicamente debe estar registrado en LaNet y no se requiere algún volumen de compra o unidades mínimo en cada uno de sus pedidos.

2) Descuento para Mayorista: Es mayor que el descuento para Distribuidor y se requiere necesariamente el siguiente volumen de compra mínimo por cada uno de sus pedidos:

10 unidades mínimo en (equipos robustos):

- a) Access Points robustos multifrecuencia para interiores y exteriores (NEMA 4X)
- b) Bridges robustos para exteriores (NEMA 4X)
- c) Ruteadores modulares robustos para rack 19"
- d) Switches administrables/apilables multicapa (2, 3 y 4)
- e) Cámaras IP o CCTV robustas para interiores y exteriores (zoom óptico/digital)
- f) Domos y Housings de cámaras IP o CCTV para exteriores.
- g) Gateways VoIP 4 o más puertos (analógicos/digitales)
- h) Cables RF largos (para torre y mástil)
- i) Amplificadores RF interiores y exteriores
- j) Antenas para exteriores y cajas NEMA con electrónicos.

20 unidades mínimo en (equipos sencillos):

- a) Access Points sencillos unifrecuencia para interiores
- b) Bridges sencillos para interiores
- c) Ruteadores DSL/VPN de escritorio
- d) Switches no administrables capa 2
- e) Cámaras IP o CCTV sencillas para interiores (zoom sólo digital 2x y 4x)
- f) Domos y Housings de cámaras IP o CCTV para interiores.
- g) Gateways VoIP 2 puertos (analógicos)
- h) Cables RF cortos (pigtailes)
- i) Antenas para interiores y cajas HIMEL sin electrónicos
- j) Todo tipo de tarjetas cableadas 10/100/1000 Mbps (Ethernet, FastEthernet, GigabitEthernet) o inalámbricas 54/108/300 Mbps (USB, PCMCIA, PCI, CF, SD) y Bluetooth, así como Print Servers.

Adicionalmente, el Distribuidor será sujeto de descuentos y promociones especiales, así como de invitación a eventos que se publicarán directamente en el Sitio de Distribuidores.

Los descuentos de Distribuidor no son acumulables con otros descuentos o promociones especiales (como el descuento por pronto pago), ni aplican para gastos adicionales como envío y seguro.

III. Condiciones Generales

- 1) Precios y Pago: Precios cotizados en dólares americanos (usd). Pago 100% en moneda nacional, pesos mexicanos (mxn). Compra mínima \$50.00 usd+iva.
- 2) Vigencia: Las cotizaciones son vigentes al último día laboral del mes en que se emiten. Los precios están sujetos a cambio sin previo aviso.
- 3) Forma de pago: Depósito bancario o transferencia, no efectivo, cheques ni tarjetas. Por su seguridad no recibimos cualquier tipo de pago directamente en nuestras instalaciones.
- 4) Tipo de Cambio: Tomar en cuenta el tipo de cambio del día de su depósito, promedio de dólar libre o ventanilla a la venta, no diario oficial.
Nota: En la Página Web y Tienda Virtual se exhibe un tipo de cambio aproximado, útil para elaborar presupuestos, sin embargo debe consultar el tipo de cambio definitivo al momento de realizar su pago.
- 5) Anticipos: Equipos y capacitación: 100% con su pedido y orden de compra Configuración e Instalación 50% con su pedido y orden de compra, 50% de contado al finalizar.
- 6) Tiempo de Entrega: Pedidos Normales entre 1 y 21 días hábiles, dependiendo existencias. Pedidos Especiales de 4 a 6 semanas, aprox.
- 7) Entrega Inmediata: Los pedidos definidos como "Entrega inmediata" se liberan y pueden ser entregados después de transcurridas 24 horas, en todos los casos.
- 8) Envío Normal: Sin costo sólo en el D.F. y compras mayores a \$500.00 usd+iva. Considerar cargo por envío para compras menores a dicho monto y fuera del D.F.
- 9) Envío Especial: Para envío especial de 24 hrs., solicitar cotización adicional, requiere existencia de producto, depósito en firme antes de las 12:00 hrs.
Nota: La única responsabilidad de LaNet será entregar los productos a la empresa contratada en cada caso y conservar la nota de envío como comprobante.
- 10) Tiempos Aproximados: Tiempos aproximados a partir de enviar su orden de compra, recibir su anticipo en firme, confirmación del mismo, así como sus datos completos para facturación y envío.
- 11) Seguro de Envío: Cotizado según condiciones de la empresa de mensajería responsable, deducible y gastos adicionales con cargo al cliente.
- 12) Promoción: Descuento al público por pronto pago del 3% (sólo primeros 3 días hábiles). No aplica con otras promociones o descuentos para Distribuidor.
- 13) Descuento a Distribuidores: Distribuidores Registrados, consultar políticas y requisitos para descuentos en: <http://www.lanet.com.mx/distribuidores.htm>
- 14) Configuración: Se realiza en sitio o en LaNet, depende disponibilidad del personal técnico, no incluye capacitación al usuario.
- 15) Otros: No se incluye cualquier mano de obra, configuración, instalación, capacitación o consultoría remota y en sitio que no esté descrita.
- 16) Viáticos: Considerar anticipo del 100% por viáticos en trabajos de instalación, configuración y mano de obra en general, realizados fuera del D.F.
- 17) Autorización: Para autorizar cualquier cotización, favor de devolverla firmada y sellada, incluyendo la leyenda "Presupuesto y condiciones aceptadas, pedido no cancelable".
- 18) Garantías: 1 año, o la del fabricante, aplican restricciones. Para cualquier reclamo se requiere el equipo, empaque, software y accesorios originales.
- 19) Cancelaciones y/o Devoluciones: Se cobrará un porcentaje, aplican restricciones.
- 20) Contratos: Pedidos y proyectos mayores a \$10,000.00 usd+iva, requieren firma de contrato estableciendo fechas y formas de pago.

Liberación de productos

- a) Por procedimientos internos, cualquier pedido definido como “entrega inmediata”, sin excepción, se libera para su entrega o envío hasta 24 horas después de haber recibido su depósito o transferencia registrada en firme, confirmación de pago y datos completos para facturación y envío. Algunos pedidos especiales requieren 4, 6 y hasta 8 semanas para su entrega.
- b) Antes de estos intervalos de tiempo no se compromete ninguna entrega ni envío de productos.
- c) No se considera el tiempo necesario para su envío por mensajería.

Envío y Recepción de productos

- a) Los envíos se realizan mediante la contratación de servicios de empresas de mensajería externas e independientes a LaNet y se realizan bajo políticas y responsabilidad de las mismas.
- b) La responsabilidad de LaNet 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 de la mensajería realizar la entrega y del cliente dar seguimiento necesario.
- c) Al requerir envío, el cliente acepta el cargo por seguro y se ajusta a las condiciones del mismo.
- d) Recomendamos no recibir productos si la empresa de mensajería los entrega visiblemente dañados, abiertos, golpeados, mojados, etc. Reportarlo inmediatamente a la mensajería y a LaNet.
- e) Si firma de conformidad al recibir, no podrá hacer efectivo el seguro en caso de ser necesario.
- f) Tanto el deducible del seguro, como los gastos de envío adicionales, son por parte del cliente.

Proceso de Garantía

- a) La garantía deberá hacerse efectiva dentro del plazo de un año a partir de la fecha de facturación.
- b) LaNet podrá optar entre reparar el producto, sustituirlo por otro igual o similar de acuerdo a las disposiciones del mercado, o bien otorgar una nota de crédito por el valor comercial del producto al momento de hacerse efectiva la garantía. La garantía no cubre accesorios eléctricos ni de otro tipo.
Nota: LaNet 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.
- 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, además de copia de la factura expedida por LaNet y una carta membretada en donde se explique el motivo de su solicitud.
- d) En caso de que los equipos utilicen password de acceso, este deberá ser proporcionado en la carta.
- e) El cliente acepta que LaNet 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 LaNet.
- g) Cualquier gasto adicional de envío, seguro o almacenamiento deberá ser cubierto por el cliente.

Proceso de Cancelación y/o Devolución

- a) Cancelar un pedido después de autorizado y antes de ser entregado causa un cargo (depende el fabricante) que se descontará de su depósito y el resto se le devolverá vía transferencia.
- b) Devolver un pedido después de entregado también causa un cargo (depende el fabricante), se descontará de su depósito y el resto se devolverá de la siguiente manera:
 - i) Productos cerrados (únicamente nuevos, sin uso), la diferencia se devolverá vía transferencia.
 - ii) Productos abiertos, son revisados por personal técnico y si procede se extiende nota de crédito.
- c) Cualquier devolución deberá ser reclamada dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra.
- d) Cualquier cancelación y/o devolución deberán ser, en primer lugar, autorizadas por el fabricante.

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.

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. LaNet 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 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 (hoja azul, rosa o amarilla) 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.

Cobertura de los precios

- a) Los precios de equipos publicados y cotizados son válidos en cualquier parte del país (aplica envío).
- b) Los precios de servicios publicados y cotizados son únicamente para el D.F (diagnósticos, estudios, levantamientos, instalaciones, configuraciones, etc). Cualquier servicio en el interior del país requiere, además del pago anticipado de viáticos, revisión de los precios con relación a la disponibilidad y asignación de los ingenieros y equipos necesarios para realizar dichos servicios.

Vigencia de productos

- a) LaNet hará 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:
- b) Se publicará información de productos obsoletos de alta demanda con meros 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 los mismos 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 dependiendo de cada marca y modelo.

Vigencia de servicios

- a) Si al adquirir un producto también solicita y paga los servicios asociados de configuración e instalación, éstos serán realizados en el mismo instante de la entrega y es responsabilidad del cliente contar previamente y a mano con la información y/o condiciones necesarias para llevar a cabo dichos servicios (sólo en el caso de la configuración, esta podrá ser realizada previamente a la entrega dependiendo la disponibilidad del personal quien la realiza).
- b) Si por algún motivo imputable al cliente y no a LaNet, los servicios no pueden ser realizados en las circunstancias mencionadas, el cliente deberá conseguir, tramitar y facilitar la información y/o las condiciones faltantes necesarias para reclamar los servicios en un periodo máximo de 30 días naturales, inmutables y no prorrogables a partir de la fecha de facturación.
- c) Después del periodo mencionado, se considera que el cliente renuncia bajo su cargo y responsabilidad al reclamo de servicios y en caso de ser necesarios posteriormente se deberán cotizar y liquidar bajo las nuevas condiciones del mercado, tomando en cuenta posibles variaciones en precios por gastos administrativos, operativos, de capacitación, actualización y requerimiento de nuevas herramientas de trabajo necesarias para llevar a cabo los trabajos en cuestión.

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 LaNet lo considera necesario para el diseño de la solución.
- b) Las demostraciones se realizan bajo 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.

Precios en competencia

- a) Para considerar la posible mejora (rebaja) de cualquier presupuesto, ya sean equipos o servicios, el cliente deberá proporcionar la cotización original 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.

Horario de atención

- a) 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 9:00 a 18:00 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.

Privacidad de la información

- a) LaNet se compromete a no divulgar la información del cliente y los proyectos que se manejen con el mismo 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. Después de este periodo, o bien al terminar, suspender, cancelar o presentar adeudo en el pago del requerimiento en curso, la empresa podrá utilizar la información como mejor determine en pro de sus intereses.
- b) Al solicitar cualquier información a LaNet, 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 asesores respondiendo sobre el mismo correo que recibió y expresando su solicitud.
- d) Toda información enviada por LaNet, 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 LaNet 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,
Gerencia Administrativa
LaNet Comunicaciones
Revisión: 01 de Julio de 2007