

Politica Para devolucion - EULA

<https://www.adobe.com/howtobuy/buying-programs/vip-terms.html>

3.6 Devoluciones.

Con sujeción a todos los derechos de garantía aplicables, las solicitudes de devolución deben realizarse al Administrador de cuentas del Abonado dentro de los catorce (14) días siguientes a la fecha del pedido del Producto original del Abonado. Adobe debe aprobar todas las solicitudes de devolución antes de que cualquier devolución sea válida

QUE ES UN RMA

Una autorización de devolución (o de retorno) de mercancía, conocido por las siglas en inglés **RMA (Return Merchandise Authorization)** se usa como parte del proceso de devolución de un producto para recibir un reembolso, reemplazo o cancelación.

En lo posible :



PROCESO RMA

- El cliente final debe solicitar por escrito la autorización de devolución (o de retorno) de mercancía, con la respectiva justificación.
- El reseller debe validar que esa solicitud se ajuste a los T&C de la política de devoluciones de ADOBE
- El reseller debe enviar esa solicitud al mayorista para que este realice el proceso de autorización ante ADOBE
- Los Distribuidores pueden solicitar la devolución de una factura de Adobe en un plazo de hasta 14 días desde la fecha de facturación por uno de los motivos indicados a continuación:
 - El usuario final no acepta el EULA: El cliente no acepta los términos y condiciones del Acuerdo de licencia de usuario final (EULA).
 - Plataforma, producto, cantidad o idioma incorrectos: El cliente ha recibido un producto, una plataforma, una cantidad o un idioma incorrectos. (Esta razón también comprende los casos en los que Adobe haya enviado correctamente el artículo indicado en el pedido de compra del partner, pero que esta información no coincida con lo que el cliente haya solicitado).
 - Pedido duplicado: El cliente recibe un envío por duplicado o una factura por duplicado (debido a un pedido de compra duplicado del cliente o del distribuidor)
 - Pedido cancelado: El cliente cancela el pedido después de la emisión de la factura.
 - Empresa/usuario final incorrectos: Se ha incluido información errónea sobre el usuario final en el pedido.



ADOBE SIGN

Adobe Sign Usuario Nombrado; se rige por la misma política de devolución estándar que los otros productos en VIP (no hay devoluciones parciales).

Las órdenes de consumibles (TRANSACCIONES) **NO** pueden ser devueltas.

Si al final del contrato al cliente le quedan transacciones sin utilizar, estas se pierden (no hay excepciones).



POLITICA DE RMA

Devoluciones parciales

- Los clientes pueden devolver un pedido si devuelven todas las licencias que figuran en él.
- No se admiten devoluciones parciales para pedidos del plan VIP.
- No se pueden devolver transacciones de ADOBE Sign que hayan sido activadas.

Devoluciones aprobadas

- Adobe autoriza la devolución mediante el envío de un número de autorización de devolución (RMA) al partner.
- Todas las devoluciones deben estar autorizadas por Adobe



Penalizaciones

- **Devoluciones (1 a 14 días) y por debajo de US\$1.000**
 - No hay penalidad
- **Devoluciones (15 días o más) y por encima de US\$1.000**
 - Penalidad del 25%
 - Debe tener la aprobación de Adobe
 - Debe llenarse el formulario y traer la firma del cliente final y solicitar la firma de ADOBE
- **Todas las órdenes por encima de US\$20k deben tener una orden de reemplazo**
 - Debe tener un explicación por escrito del cliente final y la aprobación de ADOBE

- Existen algunas excepciones que pueden ser revisadas con su distribuidor dependiendo el país

The image shows a screenshot of the Adobe Distributor / PCR Exception Request Form. The form includes the Adobe logo, a 'RESET' button, and an 'Attach to Email' button. The form fields are as follows:

- Distributor/ALC Name: [Text Input]
- Reseller Name: [Text Input] Sales Program: [Dropdown Menu: VIP]
- Distributor/ALC PO #: [Text Input] Reseller PO #: [Text Input]
- Adobe Sales Order #: [Text Input] Timeframe Outside Policy: [Dropdown Menu: 1 - 90 Days - 25%]
- Reason for Request: [Dropdown Menu: Order Cancelled] RMA#: [Text Input]
- One-Way letter of destruction to be prepared and sent by Adobe - Fee of \$200 chargeable: [Dropdown Menu: NO]



