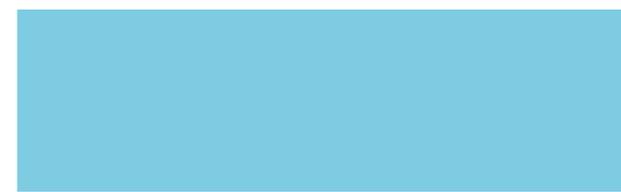




GUÍA DE PROCESOS IM ONLINE

ÍNDICE

•Customer Care	3
•Chatbot.....	5
•Videotutoriales.....	7
•¿Qué hago en caso de?.....	9
•Conoce qué métodos de envío puedes usar en cada sucursal	11
•Conoce los métodos de envío disponibles en IM Online.....	13
•Beetrack: Guía para envíos metropolitanos.....	21
•Proceso de compra proyectos y productos sobre pedido.....	23
•Flow de licenciamiento.....	25
•Proceso de compra ESD.....	27
•Cuentas bancarias.....	29
•Conoce los servicios financieros que tenemos para ti.....	31
•Procedimiento para productos restringidos.....	33
•¿Qué pasos debo de seguir para recoger mi pedido por CEDIM? (Azcapotzalco).....	37
•¿Qué proceso debo de seguir para una devolución?.....	39
•¿Sabes que métodos de pago puedes utilizar?.....	41
•Conoce cómo cancelar tus licencias de Microsoft en nuestro Marketplace de Cloud.....	45
•Garantías y Doas.....	47



CUSTOMER CARE

¡Ahora ponerte en **contacto** con nosotros es mucho **más fácil!**

Contacta a un PM en un solo lugar



¡En Ingram Micro seguimos mejorando para ti!



CHATBOT

PREGÚNTALE A ALICE

Disponible las 24 horas
Atención en 3 seg

LIBERA PAGOS

Alice te dice como liberar tu pago, ingresando al chat frases como:
¿Cómo libero un pedido?

E-RMA / DEVOLUCIONES

Nuestro bot te orienta con respecto a procesos de e-RMA, preguntandole a través del chat:
¿Cómo realizo una devolución?

RECUPERAR TU CONTRASEÑA

¿Quieres recuperar tu contraseña?, Alice te dice como. Ingresa al chat, la frase:
Olvide mi password

CONTACTO CON PM'S

¿Necesitas ponerte en contacto con un PM o los datos de un ejecutivo? Alice te ayuda. Pon en el chat:
Datos PM

CITAS PARA RECOGER TU PEDIDO

Para recoger tu pedido o en caso de requerir una cita a nuestras instalaciones, Alice te ayuda a generarla, escribe en el chat:
Generar cita



SERVICIOS FINANCIEROS

Para conocer los servicios financieros que Ingram Micro te ofrece, pregúntale a Alice:
Servicios Financieros

REFERENCIAS BANCARIAS

¿Requieres tu referencia bancaria? Nuestro bot te orienta para generarla, ingresando al chat:
Referencias Bancarias
Mercado pago
¿Quieres pagar con tarjeta de crédito en el portal? Alice te muestra como; escribe:
¿Cómo pagar con tarjetas en el sitio?

TIPOS DE ENVÍO

Para conocer los métodos de envío que Ingram Micro ofrece, pide ayuda a Alice:
¿Cuáles son los tipos de envío?

PARA MÁS INFORMACIÓN ACERCA DE COMO ALICE PUEDE AYUDARTE, VISITA NUESTRO MANUAL

<https://youtu.be/nW27StOWJu8>

https://mx.ingrammicro.com/media/ExternalMediaLibrary/Manual_Alice3-0.pdf

VIDEOTUTORIALES



**COMPRA POR ENTRADA
RÁPIDA EN IMONLINE**

https://www.youtube.com/watch?v=xrw_4QRwz_0&feature=emb_logo&ab_channel=IngramMicroM%C3%A9xico



**SELECCIONA PRODUCTOS
CÓMO FAVORITOS**

https://www.youtube.com/watch?v=49eBMdaGFa8&feature=emb_logo&ab_channel=IngramMicroM%C3%A9xico



**OBTÉN TU REFERENCIA
BANCARIA**

https://www.youtube.com/watch?v=2tbPgY3fVQ4&feature=emb_logo&ab_channel=IngramMicroM%C3%A9xico



**COMPRA CON PALABRAS
CLAVE EN IMONLINE**

https://www.youtube.com/watch?v=TKFUEfZ79Jk&feature=emb_logo&ab_channel=IngramMicroM%C3%A9xico



**CARGA CLAVES DE FORMA
MASIVA A TU CARRITO**

https://www.youtube.com/watch?v=ywKsooqxLYs&feature=youtu.be&ab_channel=IngramMicroM%C3%A9xico

DA DE ALTA USUARIOS

https://www.youtube.com/watch?v=91_gU_rOZ7k&feature=youtu.be&ab_channel=IngramMicroM%C3%A9xico



**AGREGA GARANTÍA A
PRODUCTOS DELL**

https://www.youtube.com/watch?v=qO5sFeFQPGo&feature=youtu.be&ab_channel=IngramMicroM%C3%A9xico



**CONSULTA TUS FACTURAS
EN IMONLINE**

https://www.youtube.com/watch?v=sjZlHtSvSI4&ab_channel=IngramMicroM%C3%A9xico



**REALIZA PAGOS VÍA
MERCADO PAGO**

https://www.youtube.com/watch?v=kaNhvcEuPrk&feature=youtu.be&ab_channel=IngramMicroM%C3%A9xico



**AGREGA UN USUARIO
FINAL A TUS COMPRAS EN
IMONLINE**

https://www.youtube.com/watch?v=4yyfFMGO8eA&feature=youtu.be&ab_channel=IngramMicroM%C3%A9xico



CONSULTA TODOS LOS VIDEOS AQUÍ: [HTTPS://MX.INGRAMMICRO.COM/SITE/CMS?PAGE=VENDORS/BOUTIQUES/VIDEOTUTORIALES](https://mx.ingrammicro.com/site/cms?page=vendors/boutiques/videtutoriales)

MI CUENTA ESTÁ INACTIVA, ¿QUÉ HAGO?

Para solicitar la activación de tu cuenta, envía un correo al equipo de Cuentas Nuevas: **reactivaciondeclientes@ingrammicro.com**
Recuerda que después de 90 días de no registrar alguna actividad, tu cuenta quedará inactiva, por lo que pedimos te mantengas en constante actividad.

¿EN DÓNDE SE LIBERA MI PEDIDO?

Para liberar tus pedidos (no importando el método de envío o entrega), si es pago de contado, debes mandar el comprobante de pago a **libera.pagos@ingrammicro.com**
Para liberar tus pedidos (no importando el método de envío o entrega), si es a crédito, debes liberarlo en IM Online o mandar mail a tu administrador de cuenta o ejecutivo de ventas asignado, o entrar al Chat en línea en IM Online, para solicitar dicha liberación.

Debes colocar el nombre de la persona que recolecta puedes o debes colocar a más de una para prevenir en situación de que no pueda asistir la persona que registraste, ya que sólo puede ingresar la persona que esté registrada.

EN CASO DE SINIESTROS, FALTANTES O SOBANTES

Para reportar algún desperfecto envía fotos de todos los ángulos de las cajas en las que recibiste tu pedido, número de factura y productos con el SKU afectado en las siguientes 48 horas de la recepción. Con esto, el equipo registra la incidencia y escalará a la paquetería correspondiente. Para contactar al equipo encargado de investigación, envía un correo a: **solucionesaclientes@ingrammicro.com**

¿QUÉ HAGO EN CASO DE?



GARANTÍA DE PRODUCTO QUE NO FUNCIONA

Ingresa a IM Online y en la sección de Políticas, encontrarás la Política de Garantías DOA. Aquí, podrás ver las marcas que los fabricantes nos autorizan gestionar, así como los centros de servicios autorizados (CAS). También puedes mandar un correo a la siguiente dirección para más información: **garantias.nacional@ingrammicro.com**

DIRECTORIO COMERCIAL

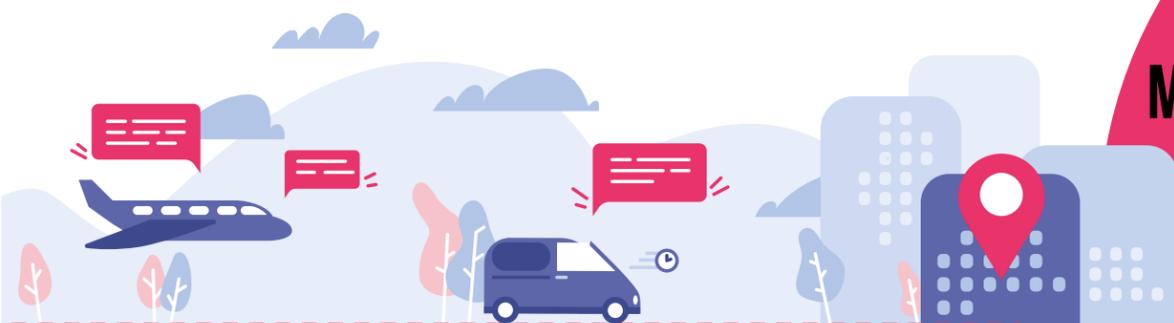
Si deseas conocer el directorio, da clic en el siguiente link

<https://mx.ingrammicro.com/site/cms?page=Directorio-Comercial>

También podrás ubicarlo en la sección de ayuda (visualiza el listado y da clic en directorio comercial) o en IMódulo (ubicado en la sección de marcas) donde además de encontrar el directorio encontrarás avisos importantes, videotutoriales, IM ayuda e información de cuentas bancarias).

¿SABES QUÉ METODO DE ENVÍO PUEDES USAR EN NUESTRAS SUCURSALES?

¡No te preocupes! Nosotros te ayudamos



¿QUÉ COSTO TIENE ENVIAR UN PRODUCTO A USUARIO FINAL?

El costo se calcula por el peso volumétrico del producto facturado, al momento de generar el pedido en IM Online y colocar la dirección de entrega se calculara dicho monto.

El peso volumétrico de un producto se calcula multiplicando el Alto, Largo y Ancho (en centímetros) y dividiéndolo entre 5,000
 El peso volumétrico se calcula y compara con el peso real del envío para calcular cuál es mayor
 El peso mayor se utiliza para calcular el costo del envío.

Da clic a las ciudades



No olvides modificar el Teléfono de Contacto para la entrega de tus productos.

Ver Ejemplo



¿CÚANTOS DÍAS TARDAN LAS PAQUETERÍAS EN HACER LA ENTREGA?

- DHL entrega de 2 a 3 días si el peso volumétrico es menor a 50 kilos
- DHL entrega de 3 a 5 días si el peso volumétrico es mayor a 50 kilos
- DHL entrega 1 vez por semana o cada 15 días dependiendo de la Zona Extendida y peso volumétrico
- Estafeta entrega de 3 a 6 días
- Senda entrega de 1 a 6 días (Solo clientes de Monterrey)
- Dypaq entrega de 3 a 5 días (Solo clientes de Mérida)

¿QUÉ HORARIOS DE CORTE SE MANEJAN PARA ENVÍO DE PEDIDOS?

El horario de corte es a las 6 de la tarde y se entrega al día siguiente (ya no hay entregas el mismo día)

Conoce los métodos de envío disponibles en IM Online



Selecciona el que más te convenga al realizar tu compra

	Metropolitano día siguiente	Las compras facturadas antes de las 17:59 se entregarán en un horario de 9:00 a 20:00hrs (Sólo CDMX)	CDMX						
	Toluca	Las compras antes de las 16:00 pm se entregarán al siguiente día (Lunes, miércoles y viernes. Aplica sólo en Toluca)	CDMX						
	Metropolitano Usuario final día siguiente	Las compras facturadas antes de las 17:59 se entregarán en un horario de 9:00 a 20:00hrs (Sólo CDMX)	CDMX						
	DHL- Envíos foráneos	Las compras facturadas antes de las 13:30 hrs. se embarca el mismo día con tiempo de entrega de 3 a 5 días. (No aplica zonas extendidas)	CDMX, PUE, MER, MTY, LEON, QRO, TIJ, GDL						
	Dypac	Origen sucursal Mérida, entrega en Campeche, Quintana Roo y Yucatán. Las compras facturadas antes de las 13:30 hrs. se entregarán de 24 a 72 hrs.	MER						
	Estafeta terrestre	Las compras facturadas antes de las 13:30 hrs. se embarca el mismo día con tiempo de entrega de 3 a 6 días. (No aplica zonas extendidas)	CDMX, PUE, MER, MTY, LEON, QRO, TIJ, GDL						
	Metropolitano	El horario de corte es a las 6 de la tarde y se entrega al día siguiente	CDMX, PUE, MER, MTY, LEON, QRO, TIJ, GDL						
	Metropolitano Usuario final	El horario de corte es a las 6 de la tarde y se entrega al día siguiente	CDMX, PUE, MER, MTY, LEON, QRO, TIJ, GDL						

	Senda Local	El horario de corte es a las 6 de la tarde y se entrega al día siguiente	MTY					
	Senda Nacional	El horario de corte es a las 6 de la tarde y se entrega al día siguiente	MTY					
	Paso a recoger a Ingram Micro Cuautitlán	Las compras facturadas antes de las 12:00 hrs. se entregarán al siguiente día en un horario de 9:00 a 19:00 hrs. en Ingram Micro Cuautitlán (CEDIC)	CDMX					
	Paso a recoger a Ingram Micro	El cliente puede recoger su pedido en las instalaciones de Ingram Micro en un horario de 9:00 am a 19:00 hrs.	CDMX, PUE, MER, MTY, LEON, QRO, TIJ, GDL					
	Puebla Metropolitano	Las compras facturadas antes de las 16:00 hrs. se entregarán al día siguiente en un horario de 9:00 a 19:00 hrs. (Aplica sólo en zona Metropolitana de Puebla)	CDMX					
	Transferencia a mi sucursal	Estás seleccionando "Transferencia de producto a mi sucursal" enviaremos tu pedido a tu sucursal Ingram y tendrás que acudir personalmente a recogerlo en un plazo no mayor a 48 horas al arribo del producto.	CDMX					



No olvides modificar el Teléfono de Contacto para la entrega de tus productos.

[Ver Ejemplo](#)





Colima

Las compras facturadas antes de las 13:30 hrs. se entregarán en un plazo de 72 hrs. en Ocorre Castores, presentando identificación oficial, número de pedido, número de guía y nombre de la empresa.

CDMX



Culiacán

Las compras facturadas antes de las 13:30 hrs. se entregarán en un plazo de 72 hrs. en Ocorre Castores, presentando identificación oficial, número de pedido, número de guía y nombre de la empresa.

CDMX



San Luis Potosí

Las compras facturadas antes de las 13:30 hrs. se entregarán en un plazo de 72 hrs. en Ocorre Castores, presentando identificación oficial, número de pedido, número de guía y nombre de la empresa.

CDMX



Oaxaca

Las compras facturadas antes de las 13:30 hrs. se entregarán en un plazo de 72 hrs. en Ocorre Castores, presentando identificación oficial, número de pedido, número de guía y nombre de la empresa.

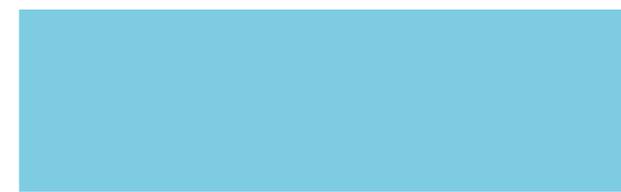
CDMX



Puebla Ocorre

Las compras facturadas antes de las 13:30 hrs. se entregarán al siguiente día en Ocorre DHL presentando identificación oficial, número de pedido, número de guía y nombre de la empresa.

CDMX



No olvides modificar el Teléfono de Contacto para la entrega de tus productos.

[Ver Ejemplo](#)



BEETRACK: GUÍA PARA ENVÍOS METROPOLITANOS

Nuestra Plataforma para conocer las guías de tus envíos metropolitanos de una manera fácil y rápida

BENEFICIOS

- 1** Rastrea tus envíos en tiempo real
- 2** Obtén el estado de tus envíos
- 3** Recibe actualizaciones de estado en relación al estado de tu pedido

¿QUÉ NECESITO?

Sólo tu número de cliente y/o pedido

¿DÓNDE ENCUENTRO LA PLATAFORMA?

En el menú de Ayuda encontrarás la sección de Seguimiento Metropolitano



¿CUÁL ES EL PROCESO?

- 1** Cliente recibirá la notificación de que su pedido se ha enviado por Beetrack.
- 2** El Cliente podrá Ingresar a Monline para visualizar el estatus de su pedido.
 - Información de Cliente
 - Mapa (Ubicación aproximada de unidad)
- 3** Deberá ingresar su número de orden para visualizar la información

*Si tu información se encuentra completa, es decir cuenta con Teléfono y Correo, vamos a poder mejorar tu experiencia y vas a poder ser notificado con anticipación.

PROCESO DE COMPRA PROYECTOS Y PRODUCTOS SOBRE PEDIDO

1 COTIZA

Cotiza con el sales Specialist de la marca correspondiente o con tu ejecutivo de venta

Link Directorio:

<https://mx.ingrammicro.com/site/cms?page=DirectorioComercial>

2 REUNE

Formaliza tu compra con una hoja membretada de tu empresa con la siguiente información:

- Fecha
- Número de Distribuidor
- Número de orden de compra
- Razón Social
- SKU'S de Ingram Micro y/o número de parte de la marca
- Descripción del producto
- Cantidad
- Tipo de moneda
- Leyenda de "No Cancelación, no devolución"
- Solo si aplica, indicar el número de autorización, Quote, OPG, Bid ID,etc

Si eres cliente de contado, favor de hacer transferencia de la siguiente forma:

- Para productos físicos: Anticipo por el 50% del valor de la compra
- Para garantías y/o servicios pago por adelantado al 100% del valor de su compra.

3 SOLICITA

Si te atiende el Call Center envía tu solicitud a **orden.compra@ingrammicro.com**
De lo contrario envía tu solicitud a tu ejecutivo de cuenta

FLOW DE LICENCIAMIENTO (SOFTWARE)



Cotiza con el sales Specialist de la marca correspondiente

Link Directorio:

<https://mx.ingrammicro.com/site/cms?page=DirectorioComercial>



Completa el Formato de Licenciamiento
Descarga el template de Solicitud:
Documentación adicional
¿Eres clientes de términos de contado?
Sigue las siguientes instrucciones
(Hipervínculo, con una imagen con la siguiente info)
•Para garantías y/o servicios pago por adelantado al 100% del valor de su compra



Envía la solicitud al sales Specialist de la marca correspondiente



Una vez que Ingram Micro coloque tu orden con una marca y de ella recibamos tu licencia, esta será enviada a tu correo electrónico y en el mismo día generamos tu factura.

PROCESO DE COMPRA EN ESD



Ingresa con tu usuario y contraseña a im online



Realiza tu búsqueda de software (actualmente ESD solo aplica para Microsoft)
Identifica los productos ESD tienen la etiqueta (descargable)



Agrega a tu carrito de compras



Agrega el usuario final (si no sabes cómo, visita el siguiente videotutorial

<https://www.youtube.com/watch?v=6jE45x9kAZg&feature=youtu.be>

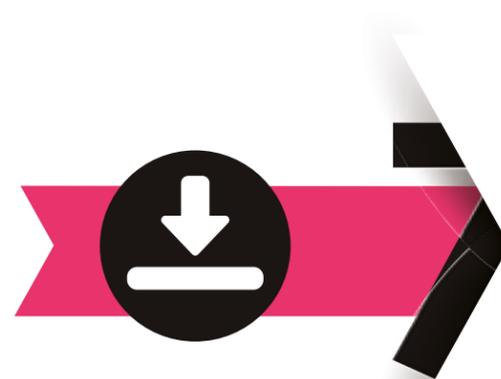


Completa y envía el formulario correspondiente

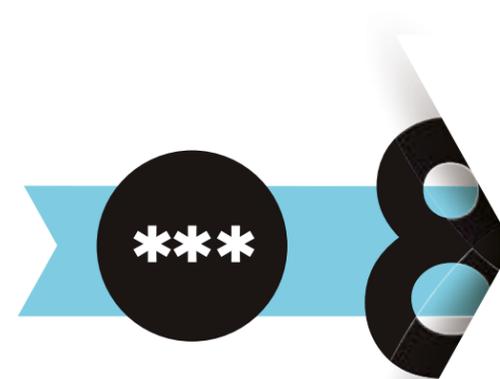
[Ver ejemplo](#)



Recibe un correo con claves de licencia y key user



Descarga tu producto ESD



Recibirás tus claves de acceso por correo, puede proceder a activar tu programa



En caso de presentar algún inconveniente en el proceso de compra, dirigirse a: Betsy.Tenorio@ingrammicro.com

Descarga el manual de compras en ESD

https://mx.ingrammicro.com/media/ExternalMediaLibrary/Manual-de-compras-ESD_2.pdf

CUENTAS BANCARIAS

OBTÉN TU REFERENCIA BANCARIA SIGUIENDO ESTOS PASOS

<https://youtu.be/9jWJ3WS4pIk>



Pagos solo en Moneda Nacional

Si tu cuenta es BBVA

- Convenio CIE
1598872

Si tu cuenta es de otros bancos

- CLABE INTERBANCARIA
012914002015988723

La referencia es obligatoria.

CONOCE LOS SERVICIOS FINANCIEROS QUE TENEMOS PARA TI

DISTRIBUIDOR CANAL

- Factoraje
- Cesión de derechos de cobro o cobro directo a usuario final
- Pago con tarjeta de crédito en IM Online
- Financiamiento o arrendamiento para servicios administrados

USUARIO FINAL

- Arrendamiento
- Crédito simple

ARRENDAMIENTO PURO

- 18 a 60 meses
- Dólares y pesos
- Hardware, software y servicios en una sola renta
- Deducible de impuestos-Opex
- Reduce riesgo de obsolescencia tecnología
- Control de la cuenta para renovación, adiciones y cambios

ARRENDAMIENTO FINANCIERO

- 18 al 60 meses
- Hardware, software, servicios con alguna restricción de participación

CRÉDITO SIMPLE

- 12 a 60 meses

BENEFICIOS

- Tiempo de respuesta corto
- Asesoría financiera
- Apoyo en negociación con entidades financieras



Contacta a: **Esteban de la Cruz**
Esteban.delacruz@ingrammicro.com
5560826667



PROCEDIMIENTO PRODUCTO RESTRINGIDO

¿QUÉ ES UN PRODUCTO RESTRINGIDO?

El producto que es Encriptado y que ha sido clasificado por el Gobierno de U.S. como **Restringido** para la re-venta a usuarios finales de Gobierno en México sin una Licencia de Exportación del Departamento de Comercio de U.S (U.S. Department of Commerce).

El producto restringido puede ser...

Software, hardware, licencias de productos encriptados instalados en el hardware.

Ejemplos:

Juniper – SSG-350-SH

Cisco – Aironet Wireless Bridge/Adaptive Security Appliance

HP Networking – VCX Gateway

Watchguard – XTM

Sophos

¿QUÉ ES UNA LICENCIA DE EXPORTACIÓN?

Es la documentación que muestra la autorización de una agencia gubernamental de los Estados Unidos aprobando enviar un producto a un cliente en otro país.

Una Licencia de Exportación es requerida cuando algún Re-Vendedor (Distribuidor o cliente de Ingram México) coloca una orden de compra que incluye productos Restringidos y que es para un Usuario Final de Gobierno.



PROCEDIMIENTO PRODUCTO RESTRINGIDO

EVITE FUTUROS PROBLEMAS

Consideraciones para Productos Restringidos

- Investigue la clasificación ECCN de los productos de su proveedor
- Export Control Classification Number (ECCN): está disponible para todos los productos. Es un código Alfa-numérico que describe el producto e indica los requerimientos de licencias (si aplican).
- Habitualmente el código ECCN 5A002 es Restringido. Cuando un producto no tiene ECCN es considerado EAR99 y no requiere licencia de exportación.
- Existen productos con ECCN clasificado como Controlado, el cual requiere Licencia de Exportación para cualquier Usuario Final, no solo para UF Gobierno.
- El llenado y firmado del formato RPC (Restricted Product Certificate) y/o la LOA (Letter Of Assurance) garantiza el correcto uso de los productos restringidos, declarando quien es el Usuario Final de los mismos.
- Si el Usuario final es Gobierno, se tramitará la respectiva Licencia de Exportación.
- Ingram tiene áreas dedicadas a Export Compliance e implementa procesos que garantizan operar un negocio dentro de los marcos legales y comerciales aplicables en USA.

SI EL UF ES UN SERVICE PROVIDER...

En caso que el UF sea un Service Provider, adicional al RPC, se requiere la Carta de Aseguramiento y Garantía o Letter of Assurance

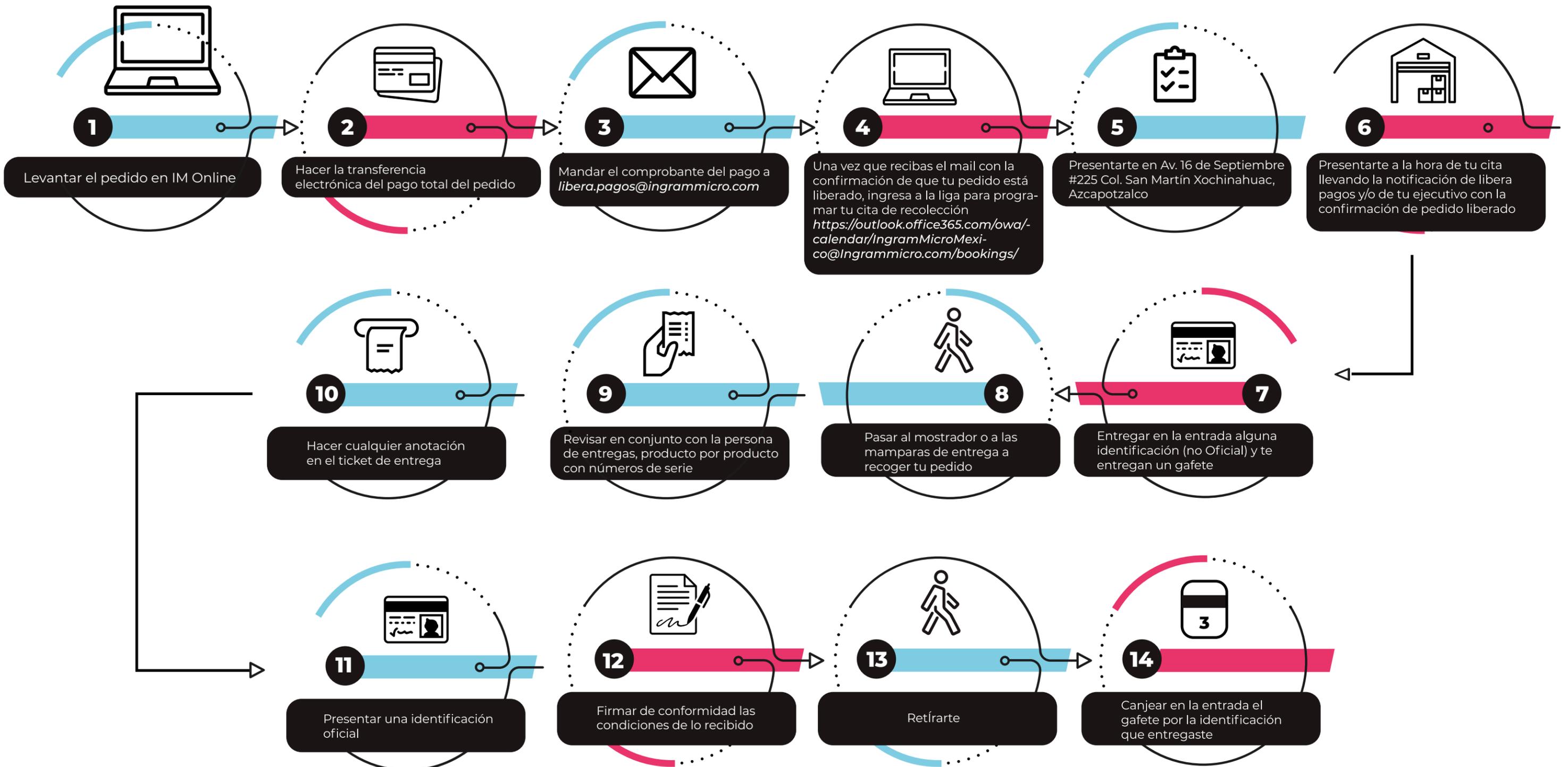
Certificación para productos Restringidos
(ESPAÑOL)



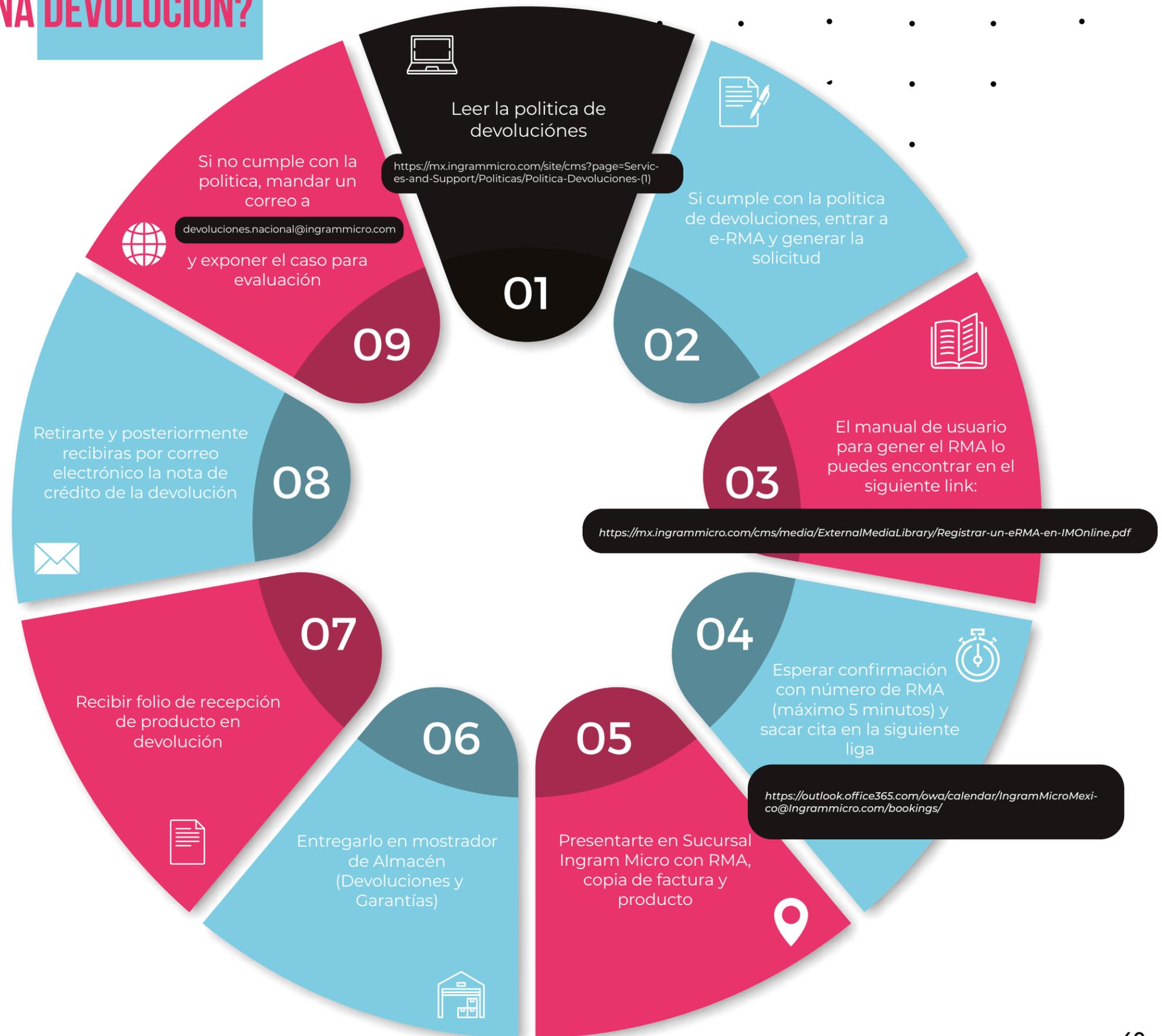
Certificación para productos Restringidos
(INGLÉS)



¿QUÉ PASOS DEBO SEGUIR PARA RECOGER MI PEDIDO EN CEDIM (AZCAPOTZALCO)?



¿QUÉ PROCESO DEBO SEGUIR PARA UNA DEVOLUCIÓN?



¿SABES QUÉ MÉTODOS DE PAGO PUEDES UTILIZAR?

PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO

-El cliente debe de presentar la tarjeta de crédito y/o débito e identificarse y firmar el Voucher o teclarar el NIP en el dispositivo Punto de Venta. El cajero debe verificar el cargo realizado por el área de ventas con base en las comisiones determinadas.

-La autorización del cargo a la tarjeta se hace en la terminal punto de venta.

-No se podrán recibir Tarjetas de Crédito o de Débito de terceros para solventar Deudas de clientes de Ingram Micro México.

-Los representantes legales de clientes constituidos como persona moral, no podrán pagar deudas de la razón social que representen con Tarjetas de crédito o débito personales.

-Tratándose de Tarjetas corporativas, el portador deberá presentar identificación vigente y la firma del voucher deberá ser la misma de la tarjeta y de la identificación, Para tarjetas con firma electrónica (NIP) solo bastará con que el cajero valide la identificación de la persona y la tarjeta corporativa.

-No se aceptan tarjetas de regalo o de tiendas departamentales o tarjetas de prepago en virtud de que no presentan nombre del portador y en consecuencia no tenemos trazabilidad de donde provienen los fondos.

Por el momento no hay cajeros en los centros de distribución de Ingram Micro, tanto en CDMX como en las sucursales. El pago con tarjeta de Crédito y Débito sólo se está recibiendo por medio del portal de "Mercado Pago".

DESCUENTO POR PRONTO PAGO

Es requisito indispensable tener "Términos de crédito"

- Pagos con tarjeta de Visa y MasterCard por TPV (TPV :Terminal punto de venta)
- Pagos con tarjeta de American Express por TPV (Exclusivo en CEDIM)
- Pagos con tarjeta por Visa, MasterCard y American Express por MERCADO PAGO (Exclusivo en l'nea)
- * los pagos con tarjeta en IM Online son únicamente para clientes con términos de contado.

TRANSFERENCIA

The image shows a Scotiabank transaction receipt. At the top, it says 'Scotiabank' and '20130418'. Below that, it says 'Transacción Aceptada'. The receipt lists various fields such as 'A la cuenta', 'Cuenta de destino', 'Fecha de Depósito', 'Monto', 'Comisión', 'Cuentas', 'Tipo de Transferencia', and 'Clave de Transferencia'. There are handwritten notes in blue ink: '1720 12 019 Cibe' and 'Fed 10-74348-1 635460'. At the bottom, it says 'SCOTIABANK INVERLAT, S.A.' and 'Scotiabank'.



¿SABES QUE MÉTODOS DE PAGO PUEDES UTILIZAR?

DEPÓSITO EN LÍNEA

-El cajero debe solicitar al cliente el comprobante de pago en línea generado en la página web.

-Los correos automáticos enviados por el banco de confirmación de depósito, no constituyen un comprobante válido de depósito para Ingram Micro México, en virtud de que el correo no muestra la cuenta de donde salen los fondos.

-Los depósitos que provengan de cuentas de personas o razón social diferente de la que aparece en la factura no podrán ser aceptados. Estos depósitos constituyen un pago de terceros cuya relación está regulada por Ingram Micro.

POLÍTICA PARA NOTAS DE CRÉDITO Y SALDOS A FAVOR

El cliente debe presentar la nota de crédito electrónica de forma impresa, de lo contrario deberá presentar una carta de solicitud de aplicación indicando lo siguiente:

- Número de nota de crédito
- Importe
- Fecha
- La carta debe ser firmada por el representante legal
- Anexar copia del IFE del representante legal

Tratándose de una aplicación por medio de carta membretada

El cliente deberá presentar el documento físico en el área de crédito para que el ejecutivo valide la autenticidad de la firma del representante legal y el membrete del documento.

Una vez aprobada la carta, el cliente podrá pasar a caja para solicitar la aplicación correspondientes.

El cliente debe solicitar su aplicación en un plazo de 30 días a partir de su emisión.

Importante:

En ningún momento, se podrá aplicar notas de crédito de una razón a otra razón social, aun siendo compañías del mismo grupo o propietario.

Solamente el segmento RETAIL podrá solicitar aplicación de notas de crédito de una misma razón social para múltiples número de cliente con la misma razón social, con autorización del gerente de crédito

Nota: Los saldos a favor físicos ya no existen, en estos casos se aplica la política directa de : "Solicitud de aplicación por medio de la carta

TÉRMINOS DE PAGO

Pago de contado : Para liberar tus pedidos (no importando el método de envío o entrega), debes mandar el comprobante de pago a ***libera.pagos@ingrammicro.com***

Pedido a crédito: Para liberar tus pedidos (no importando el método de envío o entrega), debes liberarlo en IM Online o mandar mail a tu administrador de cuenta o ejecutivo de ventas asignado, o entrar al Chat en línea en IM Online, para solicitar dicha liberación.

Si vas a recoger en nuestros almacenes, una vez que recibas la confirmación de "pedido liberado", debes entrar a la siguiente liga para programar tu cita de recolección

<https://outlook.office365.com/owa/calendar/IngramMicroMexico@Ingrammicro.com/bookings/>

Debes colocar el nombre de la persona que va a recolectar el producto. Es recomendable poner al menos una segunda opción, para que pueda asistir si el titular no puede ir. Es importante tomar en cuenta que sólo puede ingresar una persona. Si el pedido es de crédito la persona que va a recolectar el producto, debe de estar autorizada previamente por el representante de la empresa.

CONOCE CÓMO CANCELAR TUS LICENCIAS DE MICROSOFT EN NUESTRO MARKETPLACE DE CLOUD



No olvides visitar el Marketp de Cloud si aún no lo conoces



Descargar Manual

<https://www.ingrammicrocloud.com/>

POLÍTICA DE GARANTÍAS

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA EN IM	TELÉFONO o E-MAIL	DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA	OBSERVACIONES
ACCO	180 DÍAS IM se genera folio de garantía	(55) 1500.5700	Neptuno #43 col. Nueva Industrial Vallejo, Del. Gustavo A. Madero, Cp. 07700	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
ACER	10 DÍAS DOA, POSTERIOR DIRECTO CON FABRICANTE	59 99 94 45 o 800-461 -2237	https://www.acer.com/ac/es/MX/content/repair-centers	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
ACTECK	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	soporte@revko.com.mx	https://soporte.revko.com.mx/garantias/	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
AOC	30 DÍAS DOA, POSTERIOR DIRECTO CON FABRICANTE	800 087 5888, ext. 120	https://latin.aoc.com/mx/service_centers	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
ACH TECHNOLOGY	DIRECTO CON PROVEEDOR	56 89 89 28, 65 47 64 54	N/A	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
APC SCHNEIDER	DIRECTO CON PROVEEDOR	800 724 63 43 / 37	http://www.apc.com/mx/es/#	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
APPLE	DIRECTO CON PROVEEDOR	001-866-676-5682	https://locate.apple.com/mx/es/	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
Art & Tec	DIRECTO CON PROVEEDOR	800 49 02 201	N/A	
ASI COMPUTER (MSI)	DIRECTO CON PROVEEDOR	55-3687-7246 (01800 220 4286)	N/A	
ASUS LAPTOP, TABLETAS	DOA 14 DÍAS -DIRECTO CON PROVEEDOR	55 1946 3663	https://www.asus.com/mx/support//	PARA SOPORTE ENVIAR CORREO A : soportetecnico@asus.com
AF MOVILES	DIRECTO CON PROVEEDOR	01 327-00-43-45; 800-225-82-46	N/A	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
ADPROACH/MERIVA	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	55 11 63 88 29	Santo Domingo No. 220 Col. Industrial San Antonio, Del. Azcapotzalco, Cp. 02760	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA EN IM	TELÉFONO o E-MAIL	DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA	OBSERVACIONES
ALCATEL	DIRECTO CON PROVEEDOR	800-112-4682	http://www.alcatel-mobile.com/mx/support	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
BENQ MEXICO	7 DÍAS DOA, POSTERIOR DIRECTO CON FABRICANTE	55 11 01 30 70	http://benq.com.mx/support/servicecenter/	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
BIXOLON	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 5340 2940 Ext 118 y 55 5340 2965	contactar a Gerardo Padilla gpadilla@conser ta.soluciones.com.mx	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
BLACKBERRY	DIRECTO CON PROVEEDOR	800 514 79 82	https://www.blackberry.com/us/en/support/devices	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
BLU	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 26 52 99 47 y 55 26 52 99 48	N/A	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
BROTHER	DIRECTO CON PROVEEDOR	800 759 6000/8000 55 5341 3616	http://www.brother.com.mx/soporte/soporte.html	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
BROBOTIX	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	info@datacomponents.com.mx	https://datacomponents.com.mx/-nosotros/garantia/	
BUFFALO	CLIENTE DEBE SOLICITAR NÚMERO DE RMA A BUFFALO, POSTERIORMENTE SE INGRESA CON FOLIO DE GARANTÍA POR MEDIO DE I M	N/A	latinamerica@buffalo.support	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
CANON	DIRECTO CON PROVEEDOR	52 49 49 05 o 800 710 7168	https://www.canon.com.mx/servicio/-contactanos	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
CARDIGAN	DIRECTO CON PROVEEDOR	5363-5029 /5553-6350 ATENCIÓN L a D 8 am a 9pm	soporte@cardigantech.com	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
COBY	DIRECTO CON PROVEEDOR	5553475499	N/A	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
CHROMECAST	GARANTÍAS RETAIL INGRAM MICRO	5318 99 00 ext. 89792	garantias.retail@ingrammicro.com german.vallejo@ingrammicro.com	
CELULARES MILENIUM	DIRECTO CON PROVEEDOR	Cualquier CAC Telcel		REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
CISCO	DIRECTO CON PROVEEDOR	001 888 443 2447	https://www.cisco.com/c/es_mx/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA EN IM	TELÉFONO o E-MAIL	DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA	OBSERVACIONES
CYBERPOWER	Enviar correo para obtener tiempo de garantía. Se tramita garantía a través de IMM	01 55 4622 8654	ANICETO ORTEGA NO. 634, COL. DEL VALLE, CDMX, CP. 03100 ATENCIÓN GONZALO MORA	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
CVA (Marca HAIER y GHIA)	DIRECTO CON PROVEEDOR	01 33 3812 1413	www.ghia.com.mx y www.haierelctronic.com.mx	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
DAEWOO	DIRECTO CON PROVEEDOR	(55) 1165 8118; 800 20 0.2882	http://serviciosdaewoo.com.mx/acceso-sa/centros-de-servicio	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
DANBY	DIRECTO CON PROVEEDOR	800-953-0750	https://www.danby.com/es/soporte/	
DATALOGIC	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	58686371	Ing. Luis de la Peña No. 1-B	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
DATAPRODUCT'S	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 30985500 o 018007123657	Servico@dataproducs.com.mx	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
DATAMAX/ IMPRESIÓN HONEYWELL	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	5318-9900	16 de Septiembre No. 225,col San Martín Xochináhuac CDMX, Atención: Garantías Nacional	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
DJI (IFLIGHT)	DIRECTO CON PROVEEDOR	01 (55) 72.58.87.23 / 01 (55) 72.58.87.04	https://www.dji.com/es/support/product?site=brandsite&from=nav	
DELL CÓMPUTO, SERVIDORES	<p>DIRECTO CON PROVEEDOR</p> <p>Comunicarse a los siguientes correos (dado su caso):</p> <p>Dell_Soporte_DOA <dell_soporte_doa@dell.com></p> <p>Cuando su equipo presente fallos dentro de los primeros 15 días; Favor de indicarles que ustedes son el reseller del equipo y quieren el trámite DOA del equipo; les brindarán los pasos a seguir y al terminar el proceso les indicarán que acudan al mayorista a recibir su crédito.</p> <p>Le pedimos enviarnos ese correo para poder continuar el trámite autorizado por Dell.</p> <p>Si su equipo tiene algún defecto cosmético o daño físico le pedimos comunicarse al correo: CC_Retail_1DD <cc_retail_1dd@dell.com></p> <p>E igualmente, cuando quede aprobado su DOA, favor de compartírnos el correo.</p> <p>Ahora bien, si el equipo presenta un fallo posterior a los 15 días, favor de enviar un correo a: LA_Soporte_Distribucion <la_soporte_distribucion@dell.com></p> <p>En ese correo recibirá todo el soporte e indicaciones.</p>			800 111 33 55 001-866-563-4425

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA EN IM	TELÉFONO o E-MAIL	DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA	OBSERVACIONES
DELL COMPONENTES Y ACCESORIOS	DIRECTO CON PROVEEDOR	001 866 563 4425		
DLINK	DIRECTO CON PROVEEDOR	50902700 EXT. 67 ATENCIÓN L A V 9-18 H.	Dr, Martínez del Río No. 161 col. Doctores CDMX, cp. 06720	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
ELO TOUCH SYSTEMS	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	5318-9900	16 de Septiembre No. 225,col San Martín Xochi- náhuac CDMX, Atención: Garantías Naciona l	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
ENTERASYS	DIRECTO CON PROVEEDOR	(55) 5598-7235	contacto@etcomunicaciones.net	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
EPSON	DIRECTO CON PROVEEDOR	800 0871080	https://epson.com.mx/Support/ServiceCenter- Locator	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
ERGOTRON	DIRECTO CON PROVEEDOR	800-681-1820	http://www.ergotron.com/support/warranty-po- licy/tabid/195/language/es-mx/default.aspx	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
EUROCASE	DIRECTO CON PROVEEDOR	56898928, 65476454	http://eurocase.com/Support/official_support	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
GOPRO	DIRECTO CON PROVEEDOR	52 800 461 0089, +52 33 4162 2826	https://es.gopro.com/help/ContactUs	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
GHIA - OCELOT	DIRECTO CON PROVEEDOR	800 700 4442	https://www.ghia.com.mx/centros-de-servicio/	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
GIGABYTE	1 AÑO DOA, pasando ese tiempo o, directo con proveedor	800 220 4286	https://www.gigabyte.com/mx/Support/Warranty	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
GRUPO OTELLO TRIPPLITE	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 50 00 27 09 55 50 00 27 07	Av. Coyoacán No. 931 Col. Del Valle CP 03120 México, D.F	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
GRUPO ROM, RESPUESTAS OPTIMAS, EC LINE	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	5524 3914	Poniente 134 No. 680 Int. A. col. Industial vallejo, Del. Azcapotzalco cp. 0230 0	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
HEWLETT PACKARD CONSUMIBLES	DIRECTO CON PROVEEDOR	50912455 / 800 0630234	https://www.hponline.com.mx/c/cartu- chos-y-toners	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
HEWLETT PACKARD	DOA 15 DÍAS ÚNICAMENTE EN LAPTOPS E IMPRESORAS, PREVIO REPORTE CON HP	800 063 0234	https://www.hponline.com.mx/sp/cen- tro-de-servicios-oficial-hp	PREVIO REPORTE CON LA MARCA

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA EN I M	TELÉFONO o E-MAIL	DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA	OBSERVACIONES
HPE	DIRECTO CON PROVEEDOR	800 7526346 / 1-888-342-2156	https://www.hponline.com.mx/sp/centro-de-servicios-oficial-hp	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
HP Aruba	DIRECTO CON PROVEEDOR	800 501 9800 o 55 5258 4500	https://asp.arubanetworks.com/	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
HONEYWELL	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	55 50810200	16 de Septiembre No. 225,col San Martín Xochináhuac CDMX, Atención: Garantías Nacional	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
HIGH TECH	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 12 04 04 50		GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
HISENSE	DIRECTO CON PROVEEDOR	01 800 008 88 80 At ención de lunes a viernes de 9 a 18 h .	servicio@hisense.com.mx	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
HUAWEI MOVILIDAD	DIRECTO CON PROVEEDOR	87 17 800 493	https://consumer.huawei.com/mx/support/	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
HYUNDAI	DIRECTO CON PROVEEDOR	8004986324		
IBM	DIRECTO CON PROVEEDOR	5270 4000	https://www.ibm.com/support/mx/es/?lnk=fcw	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
IBUY/LUSAD	365 DÍAS IM se genera folio de garantía 3 meses en accesorios	Mandar correo a Cristina Gonzalez y Marcos Hernández, el producto se manda a CEDIC para su reparación.		
INTRACOM- MANHATTAN	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	1500 45 25	Av. Interceptor poniente 73, col. Parque Industrial la joya cp. 54730 Cuautitlán Izcalli	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
IMALDI DISCOS DUROS	DIRECTO CON PROVEEDOR	9140-1414--91496062		GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
IMALDI TABLETAS	DIRECTO CON PROVEEDOR	9140-1414--91496062		GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
IMPORTACION DIGITAL	DIRECTO CON PROVEEDOR Clientes foraneos se genera folio de garantía	62 69 22 23 al 25 de lunes a jueves de 10:30 a 18:30 h.	Tabasco No. 106 col, Roma, CDMX	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
IOMEGA	DIRECTO CON PROVEEDOR	18007466342		GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA EN I M	TELÉFONO o E-MAIL	DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA	OBSERVACIONES
INFOCUS PROYECTORES	DIRECTO CON PROVEEDOR	01800-362-8746	16 de Septiembre No. 225,col San Martín Xochináhuac CDMX, Atención: Garantías Nacional	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
INGRESSIO	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	90 00 07 34 al 36	Montecito 38 p 15 of. 35 col. Nápoles, CDMX 03810, atención Sebastián Altamiran o	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
INTEL	DIRECTO CON PROVEEDOR	001-800-843-4481	http://www.intel.com/support/feedback.htm	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
IVIEW	DIRECTO CON PROVEEDOR	909 627 988	garantiasiview@maxsoft.mx	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
JD GAMING	DIRECTO CON PROVEEDOR		ignacio.gallego@doslatinamerica.com	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
KOBLENZ	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 87 73 16 y 55 67 80 45	https://www.koblenz.com.mx/servicio-al-cliente-donde-comprar.php	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
LANIX	DIRECTO CON PROVEEDOR	01-662-109-0807	https://lanix.com/garantia-lanix	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
LENOVO DISCOS NAS	DIRECTO CON PROVEEDOR	001-866-434-2080, 01 800 283 3181	https://support.lenovo.com/mx/es	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
LENOVO	DIRECTO CON PROVEEDOR	5000 8500; 01-800-283-3181	https://support.lenovo.com/mx/es	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
LEXMARK HARDWARE INKJET	DIRECTO CON PROVEEDOR	01 800 2539 627 de Lunes Viernes: 7 am - 7 pm	https://www.lexmark.com/es_mx/support/-garantias/reclamo-de-garantias.html	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
LG	DIRECTO CON PROVEEDOR	53-21-19-19 o 01800 347 1919	https://www.lg.com/mx/soporte/servicio-garantia	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
LOGITECH	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 41 60 33 50	https://support.logi.com/hc/es-mx/	
LTB (AUDIFONOS NEXT)	DIRECTO CON PROVEEDOR	(55) 2591 0530		
MERAKY	DIRECTO CON PROVEEDOR	A través de la nube les dan respuesta		

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA EN IM	TELÉFONO o E-MAILD	DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA	OBSERVACIONES
MICROSOFT	DIRECTO CON PROVEEDOR	01 800 123 3353	https://support.microsoft.com/es-mx/help/4051701/global-customer-service-phone-numbers	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
MINNO	DIRECTO CON PROVEEDOR	18008016466		LEVANTAR UN TICKET EN LA LIGA ANEXA
NCOMPUTING	DIRECTO CON PROVEEDOR		https://www.ncomputing.com/support/support-options	LEVANTAR UN TICKET EN LA LIGA ANEXA
NINTENDO	DIRECTO CON PROVEEDOR	01-800-910-7070		GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
NICHE TECH MEXICO	DIRECTO CON PROVEEDOR	5728 4800	AV. CONSTITUYENTES #1154, PISO 10, COL. LOMAS ALTAS, C.P. 11950, DEL. MIGUEL HIDALGO	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
NIKON	DIRECTO CON PROVEEDOR	001-800-645-6687	http://www.nikon.com.mx/about-nikon/contact-us.page	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
NEC	DIRECTO CON PROVEEDOR	5572-1897	censyc@prodigy.net.com.mx	
NOKIA	DIRECTO CON PROVEEDOR	3341600910	https://www.nokia.com/es_mx/phones/support#contact-us	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
OKIDATA	DIRECTO CON PROVEEDOR	1800 71 89 970, erika.rodriguez@okidata.com	http://www.okidata.com/mexico/html/nf/servicecenters.html	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
OLYMPUS	DIRECTO CON PROVEEDOR	56353896 y 97; 56045275; (722) 3173169	http://www.olympusamerica.com/cpg_section/centros_de_servicios.asp#tab10	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
OSTER/ HOUSEHOLD	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 47444900	oster.warranty@solution-center.net	
PANASONIC	DIRECTO CON PROVEEDOR	01 800 847 7262	http://spa.faq.panasonic.com/app/answers/list/p/1595	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
PORTENNTUM	365 DÍAS IM se genera folio de garantía a	(81) 8625-5314	Av. Revolución No. 111, col. Buenos Aires, Mty, N.L. CP. 64800, Atención Carlos Vazquez	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
POWERGLOBAL	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 68119029 Y 55 68119030		GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA EN IM	TELÉFONO o E-MAIL	DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA	OBSERVACIONES
PRORETAIL PROCE	DIRECTO CON PROVEEDOR	(55)4335-5865; (55)9149-2233 a la Ext. 2245 Roberto Rodríguez	soporte@soportetechpad.com	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
QUIMICA JEREZ	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 5398 3516	Pirul 34-C, Bella Vista Puente de Vigas, 54090 Tlalnepantla, Méx.	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
S2G	DIRECTO CON PROVEEDOR		garantiasS2GOmx@S2GOinternational.com Anexar en correo, serie, descripción, cantidad y factura	
SANSUI / ME	DIRECTO CON PROVEEDOR	800-890-9691	https://www.sansui-corp.com/guarantee/	
STARMICRONICS	DIRECTO CON PROVEEDOR	50902700 EXT. 67 ATENCIÓN L A V 9-18 H.	Dr, Martínez del Río No. 161 col. Doct ores CDMX, cp. 06720	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
SMARTBITT Y SWISS MOBILITY	DIRECTO CON PROVEEDOR	soporte@swissmobility.com.mx; soporte@imaldi.com.mx	https://swissmobility.com.mx/pages/garantia	
SMARTBITT Y NOBREAKE	DIRECTO CON PROVEEDOR POSTERIOR A LOS 3KVA O DESPUÉS DE 1 AÑO DE COMPRA	55 7575 0630	https://smartbitt.com/	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
SAMSUNG IMPRESIÓN	DIRECTO CON PROVEEDOR	555-091-2455 ó 1-800-063-0234		
SAMSUNG	DIRECTO CON PROVEEDOR	800-SAMSUNG (726-7864)	https://www.samsung.com/mx/support/	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
SHARP	DIRECTO CON PROVEEDOR	1500-1500; 01-81-3098-5500	https://sharp.com.mx/cas.html	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
SOLA BASIC	365 DÍAS IM se genera folio de garantí a	5804-2020 ext. 303 y 304	Calzada Javier Rojo Gómez No. 510 col. Leyes de Reforma	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
SONY ELECTRONICA	DIRECTO CON PROVEEDOR	800-759-7669; 5002-9819	https://www.sony.com.mx/corporate/MX/-serviciosoporte/servicio.html	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
STYLOS	DIRECTO CON PROVEEDOR	33 3121 1123	https://stylos.mx/garantia/	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
SUPERMICRO	DIRECTO CON PROVEEDOR	LEVANTAR RMA	http://www.supermicro.com/RmaForm/	

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA EN IM	TELÉFONO o E-MAIL	DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA	OBSERVACIONES
SYMBOL / ZEBRA LECTORES	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	01 800 123 8718	Calle Añil No. 571 piso 4 lt. 405 Col. Granjas México CDMX, cp. 08400	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
TECNOSINERGIA	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	EN ENVIA A CASA	Santo Domingo 220, Col. Industrial San Antonio Del. Azcapotzalco C .P. 02760	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
TECHPAD PRORETAIL	DIRECTO CON PROVEEDOR	(55)4335-5865; (55)9149-2233 a la Ext. 2245 con atención a Roberto Rodríguez	soporte@soportetechpad.com	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
TCT MOBILE	DIRECTO CON PROVEEDOR	(33)38271024		
TECNOLOGIAS UNIDAS COMPLET	180 DÍAS IM se genera folio de garantía	56056312 ext:129-124 / 800 1118872	Tokio 522, Portales Nte, 03300 Ciudad de México, CDMX	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
TOSHIBA LAPTOPS	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 52496500	http://www.toshiba.com.mx/	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
TVC EN LINEA/ DAHUA	30 DIAS DOA, POSTERIOR GARANTIA	36261777 EXT. 3613		
UNITECH	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	(55) 41 22 05 08	Av. Insurgentes Sur No. 859 2do piso, Col. Nápoles CDMX c p. 03810	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
VERYKOOL	DIRECTO CON PROVEEDOR	(01 33) 3834- 715 0	Contactverykool@gdlradcon.com salidasmx@gdlradcon.com	
VERBATIM	DIRECTO CON PROVEEDOR	5528-4633, 2099-8119	https://www.verbatim-latinoamerica.com/support/	
VICA	DESPUES DE 1 AÑO DIRECTO CON PROVEEDOR	55 5604-6031 / 55 5424-3039 / 55 5424-2072	Innovaciones Electrónicas VICA Fresas 60, Col. Tlacoquemécatl de Valle, Benito Juárez CDMX 03200	nicolas.castillo@vica.com.mx; mary.romero@vica.com.mx
VIEWSONIC MONITORES/ TERMINALES	DIRECTO CON PROVEEDOR	(222) 2480836. (044) 2224558503	https://www.viewsonic.com/la/servicio-tecnico-mexico/	
VORAGO	DIRECTO CON PROVEEDOR	33.3044.6666		GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
WHIRLPOOL	DIRECTO CON PROVEEDOR	0181-8329-2100	Http://www.whirlpool.com.mx/servicio.php	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA

MARCA	TIEMPO DE GARANTÍA EN IM	TELÉFONO o E-MAIL	DIRECCIÓN FÍSICA Y/O ELECTRÓNICA	OBSERVACIONES
VERTIV	DIRECTO CON PROVEEDOR	55 5809 5188 garantiasmexico@vertivco.com	8002530414	
WACOM	DIRECTO CON PROVEEDOR	01 800 681 1831	http://us.wacom.com/es/support/contact%20support/technical%20contact	
XEROX MEXICANA	DIRECTO CON PROVEEDOR	800 00 93769	http://www.office.xerox.com/cgi-bin/dmores-loc.pl?xoglang=es_mx&reseller_type=asp	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
XZEAL	DIRECTO CON PROVEEDOR	52 33 2342 1568 (Solo whatsapp)		
ZEBRA PRINTERS	365 DÍAS IM se genera folio de garantía	800 123 8718	Calle Añil No. 571 piso 4 lt. 405 Col. Granjas México CDMX, cp. 08400	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE
ZEBRA CONSUMIBLES	DIRECTO CON PROVEEDOR	47387070		GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
ZTE CORPORATION	DIRECTO CON PROVEEDOR	8008398334	https://www.tudecide.com/sucursales-zte/-mexico/tlalnepantla-de-baz/104	REVISAR SU CENTRO DE SERVICIO MÁS CERCANO EN LÍNEA
ZONDA	DIRECTO CON PROVEEDOR	800 639 66 32	http://zondatelecom.com/soporte.html	GARANTÍA VÍA TELEFÓNICA
XBOX	DIRECTO CON PROVEEDOR	800-2660068		
JABRA (PANACAST)	365 DÍAS IM se genera folio de garantía		garantias.nacional@ingrammicr o.com	SE ENVÍA A CEDIM PARA SU TRÁMITE

DOAS

MARCA	TIEMPO DOA	VIA	OBSERVACIONES Y/O REQUISITOS PREVIOS	CONTACTO
ACER	10 DÍAS	ERMA	requiere validación de centro de servicio ACER	garantias.nacional@ingrammicro.com
ACCVENT	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammicro.com
ALTEC	1 AÑO	ERMA	Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammicro.com
AMD	3 AÑOS	ERMA	Empaques y accesorios	garantias.nacional@ingrammicro.com
AMERICAN IND	1 AÑO	ERMA	Reportar con Tim Leonard <tim.leonard@aispro.com en inglés y ya que se tenga la autorización pedir ok del comprador Julio Camarillo y Víctor Gomez	garantias.nacional@ingrammicro.com
AOC	30 DÍAS	ERMA	Completo y sin maltrato, de funcionar tiene un cargo del 34.80 USD. Enviar factura Ingram- AOC a Cesar Puga <cesar.puga@aoc.com>	garantias.nacional@ingrammicro.com
ASI COMPUTER (MSI),	7 DÍAS	ERMA	* El DOA no inmediato, aplica para defectos de fabricación, NO APLICA si tiene problemas operativos. * Previa validación del Centro de servicio	Enviar un correo a: FranciscoAlfaro@msi.com y tsalamanca@sinteg.com.mx con Fotografías del equipo y Descripción del problema que presenta el producto
ASUS COMPONENTES	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo / Solo motherboard, DVD'S y tarjetas de Video	garantias.nacional@ingrammicro.com
ASUS PORTÁTILES	14 DÍAS	ERMA	REPORTAR CON ASUS PRIMERO. Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammicro.com
AVANT PROJECTS	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammicro.com
BENQ MEXICO	7 DÍAS	ERMA	Con accesorios. Si no presenta falla se reemplaza. Se requiere previa autorización del fabricante	garantias.nacional@ingrammicro.com
BIXOLON	30 DÍAS	ERMA	Previa validación de centro de servicio. Se debe mandar a revisión para aprobar DOA, ellos notifican por correo si procede, enviar correo de autorización a Berenice Guevara y Araceli	garantias.nacional@ingrammicro.com

MARCA	TIEMPO DOA	VIA	OBSERVACIONES Y/O REQUISITOS PREVIOS	CONTACTO
CISCO	* 90 DÍAS * 30 DÍAS SI EN EL PORTAL LA GARANTIA ESTA VENCIDA EN EL PORTAL DE CISCO	ERMA	*Validando serie con pagina de la marca INTERNO (el producto deberá venir con caja de la marca y accesorios) * Si tiene Smartnet contratado no procede a DOA, la garantía la tramita Cisco	garantias.nacional@ingrammicro.com
CORPORATION GAIRET	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammicro.com
CORSAIR	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammicro.com
CYBERPOWER	CONSULTAR TABLA, VA DESDE LOS 90 A LOS 180	ERMA	REVISAR QUE NO ESTE GOLPEADO Y QUE ESTE COMPLETO. GENERAR CASO 5546228654 y 5556878655	garantias.nacional@ingrammicro.com
DANBY	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammicro.com
ELOTOUCH	30 DÍAS	ERMA	Debe ser reportado por garantías IMM directo a RMA.Services@ELOTOUCH.com con la siguiente información: # de serie, Falla del equipo, Numero de factura con el que fue comprado a EL O	garantias.nacional@ingrammicro.com
GENIUS KYE	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammicro.com
GINGA	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammicro.com
GIGABYTE/ PREMIERCOM	365 DÍAS	ERMA	Previa validación con la marca, se deberá enviar el producto para que posteriormente se autorice el DOA. IMM debe enviar formato con datos requeridos y Contactar a Orlando Torres orlando.torres@asipartner.com.mx	garantias.nacional@ingrammicro.com
GOOGLE/ NEST	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo 8002720355	garantias.nacional@ingrammicro.com
GRUPO ROM	7 DÍAS	ERMA	El cliente deberá de solicitar por correo electrónico la autorización del DOA enviando la siguiente información a la cuenta de correo: garantias@gruporom.com • Número de parte del producto • Número de pieza. • Factura del usuario final.	garantias.nacional@ingrammicro.com
GRUPO OTELLO TRIPPLITE	30 DÍAS	ERMA	Menores a 1200 VA C / accesorios	garantias.nacional@ingrammicro.com
HEWLETT PACKARD	15 DÍAS	ERMA	Levantar reporte al 555 091 2455 OBLIGATORIO / 800 063 0234 No hay DOA en Servidores	garantias.nacional@ingrammicro.com

MARCA	TIEMPO DOA	VIAO	BSERVACIONES Y/O REQUISITOS PREVIOS	CONTACTO
HONEYWELL	30 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	
FORZA	365 DÍAS	ERMA	Levantar un numero de caso en esta liga: https://www.forzaups.com/soporte-y-mas/	garantias.nacional@ingrammicr o.com
HARMAN GAMING	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
JD HP GAMING	90 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
KENSINGTON	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to. Si es un equipo electr ónico se debe enviar al CAS	garantias.nacional@ingrammicr o.com
KINGSTON	365 DÍAS	ERMA	Levantar numero de caso con kingston y colocarlo en eRMA al 55 11 05 05 29 55 11 05 05 30	garantias.nacional@ingrammicr o.com
LACIE	365 DÍAS	ERMA	Con bolsa ESD y/o caja de compra y protecciones en caso de que las traiga.	
LATAM	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
LAVA	365 DÍAS	ERMA	Cliente debe levantar caso en Lava: Miguel de Cervantes Saavedra 471 PB Colonia Irrigación t el 50872229	garantias.nacional@ingrammicr o.com
LENOVO	7 DÍAS	ERMA	DOA no inmediato, previa validacion del centr o de servicio de la marca, enviar el producto con la factura. NO HAY DOA EN SERVIDORES	garantias.nacional@ingrammicr o.com
LINKSYS LLC BELKIN	365 DÍAS	ERMA	Levantar numero de caso con Linksys y colocarlo en eRMA al 018003140939, 01800 -6 811-811	garantias.nacional@ingrammicr o.com
LOGITECH	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
MACALLY	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com

MARCA	TIEMPO DOA	VIAO	BSERVACIONES Y/O REQUISITOS PREVIOS	CONTACTO
MICROSOFT HADWARE	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
MERIVA / TECNOSINERGIA	60 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
NACEB	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
NETRIX	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
PCH	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
PLANTRONICS	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	previa autorización del vendor.
PERFECT (master) CHOICE	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
PNY	365 DÍAS	ERMA	EN PRODUCTOS QUE TENGAN 3 O 5 AÑOS DE GARANTÍ A, SOLICITAR AUTORIZACIÓN DE COMPRAS	garantias.nacional@ingrammicr o.com
POWER GLOBAL	45 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
PROCESADORES Y PARTES (PP)	365 DÍAS	ERMA	SE MANDA A LA MARCA. ENVIAR CORREO A Roberto Rodriguez <roberto@procesadores.net>	garantias.nacional@ingrammicr o.com
RAZEL	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
RODMATH	30 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
SAKAR	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com
SANDISK USA	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y comple to	garantias.nacional@ingrammicr o.com

MARCA	TIEMPO DOA	VIAO	BSERVACIONES Y/O REQUISITOS PREVIOS	CONTACTO
SEAGATE	365 DÍAS	ERMA	Con bolsa ESD y/o caja de compra y protecciones en caso de que las traiga .	garantias.nacional@ingrammicr o.com
SILIMEX	180 DÍAS	ERMA	Con accesorios y complet o	garantias.nacional@ingrammicr o.com
SMC NETWORKS	30 DÍAS	ERMA	Con accesorios y complet o	garantias.nacional@ingrammicr o.com
STARTECH	365 DÍAS	ERMA	Solicitar número de caso al 01 800 0835 517 opción 4	garantias.nacional@ingrammicr o.com
SYNERGEX	365 DÍAS	ERMA	Sin daños físicos Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammicr o.com
TECNOCENT (REDLEMON)	100 DÍAS	ERMA	Con accesorios y complet o	
TARGUS MEXICO	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y complet o	garantias.nacional@ingrammicr o.com
TECHZONE/ IOTZONE / TARGMEX/GINGA	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y complet o	garantias.nacional@ingrammicr o.com
TECNOLOGIAS UNIDAS COMPLET	6 MESES	ERMA	BRC,ERV (1 año) ERI, UPS (6 meses)	garantias.nacional@ingrammicr o.com
THERMALTAKE	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y complet o	garantias.nacional@ingrammicr o.com
TOP VICTORY	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y complet o	garantias.nacional@ingrammicr o.com
TP-LINK	365 DÍAS	ERMA	levantar el RMA al 9138.8104 opción 7 o a: support.mx@tp-link.com cliente deberá compa rtir dicho RMA	garantias.nacional@ingrammicr o.com
TRUST	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y complet o	garantias.nacional@ingrammicr o.com

MARCA	TIEMPO DOA	VIA	OBSERVACIONES Y/O REQUISITOS PREVIOS	CONTACTO
TVC EN LINEA/ DAHUA	30 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo 55 - 6266 – 4000	garantias.nacional@ingrammic.ro.com
V7	365 DÍAS	ERMA	garantía de por vida con Ingram Mic ro	garantias.nacional@ingrammic.ro.com
VIASTARA	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammic.ro.com
VIEWSONIC	30 DÍAS	ERMA	Cliente debe llevar el equipo al Centro de servicio para que estos mismos autoricen el DOA.	garantias.nacional@ingrammic.ro.com
WESTERN DIGITAL USA	365 DÍAS DOA	ERMA	Con accesorios y completo	garantias.nacional@ingrammic.ro.com
ZEBRA	90 DÍAS ZEBRA A INGRAM	ERMA	SOLICITAR NUMERO DE CASO A ZEBRA 800 123 8718	garantias.nacional@ingrammic.ro.com
ZEBRA CONSUMIBLES	365 DÍAS	ERMA	Solicitar número de caso 41708338 ó 47387070 DOA no inmediato, solicitar a Nadia Sales Order, P.O., Factura zebra a Ingram y enviarlos a mariajose.maldonado@zebra.com, solicitar evidencia al cliente	garantias.nacional@ingrammic.ro.com
VICA	365 DÍAS	ERMA	Con accesorios y completo, sin raspaduras, sin olor a quemado	garantias.nacional@ingrammic.ro.com
TRENDNET	365 DÍAS	ERMA	<ul style="list-style-type: none"> El cliente deberá abrir un ticket de soporte en https://www.trendnet.com/my-account/customer-login.asp?refURL=https://www.trendnet.com/langsp/support/helpdesk/my-account.asp Una vez abierto el ticket, el personal de soporte técnico dará el apoyo necesario para poder validarla. En caso de que el área de soporte técnico emita como resultado que el equipo procede a garantía, favor de dar trámite a través del formato de RMA (excel) e incluir el folio de ticket con el que se atendió por parte de soporte técnico. 	garantias.nacional@ingrammic.ro.com

