

SUPPLY CHAIN & CUSTOMER SERVICE POLICIES

Confidential - Internal Use Only

1. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

1.1. Retrasos en el Envío:

Si un pedido permanece en estado 'Processing' por más de 48 horas sin justificación, el cliente tiene derecho a un reembolso del 10% en forma de cupón o envío express gratuito.

1.2. Roturas de Stock (Out of Stock):

Si un producto pagado no tiene stock físico (Stock = 0), se debe ofrecer inmediatamente:

- a) Reembolso completo inmediato.
- b) Espera con un descuento del 15% adicional.

1.3. Productos Electrónicos:

Los laptops y auriculares no admiten devolución si el precinto está abierto, salvo defecto de fábrica confirmado.

2. COMPENSACIONES AUTOMÁTICAS

El agente de IA está autorizado a emitir reembolsos de hasta \$50 sin supervisión humana.

Para montos superiores, escalar a Manager.