NorthDirect

FORMULARIO DE RECLAMO

CLAIM FORM (RMA)

VENDEDOR / SELLER

NorthDirect Supply Inc.
Mississauga, ON, Canadá
Corporation No. **1818347-3** · BN **758068373**
garantia@northdirect.ca · northdirect.ca

N.º RMA · RMA NO.	REF. ORDEN · ORDER REF.	REF. FACTURA · INVOICE REF.
Lo asigna NorthDirect / Assigned by NorthDirect		
LO LLENA · COMPLETED BY	**ENVIAR A · SEND TO**	**PÁGINA · PAGE**
El cliente / Client	garantia@northdirect.ca	1 de 2 / 1 of 2

COMPRADOR Y CONTACTO / BUYER & CONTACT

Contacto / Contact:
Correo / Email: · WhatsApp:

RECIBO EN LA BODEGA DE SU AGENTE (POD) · DATE & TIME

FECHA Y HORA DEL RECLAMO · CLAIM DATE & TIME

PLAZOS — DESDE QUE CADA PAQUETE LLEGA A LA BODEGA DE SU AGENTE (POD) · DEADLINES — FROM EACH PACKAGE'S RECEIPT AT YOUR AGENT

24 HORAS / 24 HOURS

Faltantes, modelo o versión distinta, estética peor que su grado, daño de transporte y producto nuevo sin sello.
Missing units, different model or version, cosmetics below the grade, transit damage, unsealed new unit.

7 DÍAS / 7 DAYS

Equipos que no encienden al llegar (7 días calendario).
Units that do not power on (calendar days).

Su plazo queda reservado desde su primer mensaje. Desde ese mensaje tiene 48 horas para enviar a garantia@northdirect.ca el Formulario de reclamo firmado, el video de apertura y las fotos. Your window is reserved from your first message; you then have 48 hours to send the signed form, the video and the photos.

Fuera de plazo el reclamo no se tramita. Un solo reclamo por pedido: revise todas las unidades; un paquete que llega después se agrega dentro de 24 h. Daños después del punto FCA (tránsito internacional, aduana) se reclaman al transportista o al seguro del cliente. / Outside these windows the claim is not processed. One claim per order; a later package is added within 24 h. Damage after the FCA point goes to the carrier or the buyer's insurer.

VIDEO DE APERTURA OBLIGATORIO / MANDATORY UNBOXING VIDEO

Su agente es sus ojos. Pídale que grabe la apertura de cada paquete en un solo video, sin pausas ni cortes, desde el bulto sellado hasta contar todas sus unidades. Sin ese video el reclamo no se tramita.

Ask your agent to record the opening in one single uncut video, from the sealed package to the count of every unit. Without it, the claim is not processed.

TIPOS DE RECLAMO / CLAIM TYPES — escriba el tipo exacto en la tabla de la página 2 / write the exact type in the table on page 2

24 H

- Faltante / Missing unit
- Modelo o versión distinta / Different model or version
- Daño de transporte / Transit damage
- Estética peor que su grado / Cosmetics below grade
- Producto nuevo sin sello / New unit unsealed

7 DÍAS CALENDARIO / 7 CALENDAR DAYS

- No enciende / Won't power on

El reclamo se evalúa contra el grado vendido: un Usado C no se reclama como Usado A. / Assessed against the grade sold.

OTRO / OTHER

Pantalla, cámara, señal, bloqueo u otra falla: descríbala por escrito. Se revisa caso por caso, sin compromiso de solución.

Reviewed case by case, no commitment.

UNIDADES RECLAMADAS / CLAIMED UNITS

#	IMEI	MODELO MODEL	RECIBIDO RECEIVED	TIPO CLAIM TYPE	DETECTADO DETECTED	DESCRIPCIÓN DE LA FALLA DESCRIPTION
1						
2						
3						
4						
5						
6						

Un reclamo sin IMEI visible en la evidencia no se tramita. Fechas AAAA-MM-DD HH:MM. Más unidades: use otra copia de esta página. / A claim without a visible IMEI is not processed. Dates YYYY-MM-DD HH:MM. More units: another copy of this page.

NO CUBRE / NOT COVERED

Red, operador y SIM · software · desgaste de batería · fallas después de la entrega · daño causado por el comprador · variación menor dentro del grado · unidades en venta final.

Network, carrier and SIM · software · battery wear · failures after delivery · buyer damage · minor variation within the grade · final-sale units.

CÓMO ENVIARLO / HOW TO SUBMIT

1. Complete la página 2: una fila por unidad, con su IMEI.
2. Adjunte al correo el video de apertura y fotos o video donde se vean el IMEI (*#06# o bandeja SIM) y la falla.
3. Envíe el formulario firmado a garantia@northdirect.ca dentro del plazo. Le respondemos en menos de 24 horas hábiles.

EVIDENCIA REQUERIDA — ADJUNTAR AL CORREO, NO INCRUSTAR / EVIDENCE — ATTACH, DO NOT EMBED

- ☐ **Video de apertura completo:** un solo video, sin pausas ni cortes, del bulto sellado al conteo de todas las unidades. Single uncut unboxing video, sealed package to full count.
- ☐ Foto o video del IMEI (pantalla con *#06# o bandeja SIM). Photo or video of the IMEI.
- ☐ Foto o video que muestre claramente la falla. Photo or video clearly showing the failure.
- ☐ Sellos de seguridad intactos (N/A si no tenía). Security seals intact (N/A if not sealed).

SOLUCIÓN SOLICITADA / REQUESTED RESOLUTION

- ☐ **Nota de crédito (D15)** — Para una orden futura · Credit note for a future order
- ☐ **Reemplazo** — En la siguiente orden · Replacement on the next order
- ☐ **Reembolso (D15)** — Por el mismo medio de pago · Same payment method

La solución se confirma por escrito después de revisar el caso. Enviar este formulario no garantiza una solución. / Resolution is confirmed in writing after review; submitting this form does not guarantee it.

Declaro que revisé todas las unidades del pedido, que este es el único reclamo del pedido (o su ampliación por un paquete que llegó después) y que los equipos no han sido abiertos ni reparados por terceros.

I declare that all units of the order were checked, that this is the only claim for the order (or its extension for a later package), and that the units have not been opened or repaired by third parties.

NOMBRE / NAME	CARGO / TITLE	FIRMA / SIGNATURE	FECHA / DATE