

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y REEMBOLSOS

Todos los Usuarios y/o Consumidores cuentan con un plazo máximo de 2 días hábiles, a partir de haber recibido sus productos, para enviar las evidencias de la inconformidad descritas a continuación y hacer válida la garantía del producto:

- Fotografías de las piezas recibidas;
- Fotografía del empaque dañado; y
- Fotografía de la guía de rastreo.

Dichas evidencias deberán ser enviadas al correo electrónico jorge@cervzatoro.com

Una vez recibido el correo electrónico con toda la información mencionada, el Proveedor analizará la inconformidad de que se trate y, en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles, notificará al Usuario y/o Consumidor la resolución del caso en particular y, en todo caso, si el reembolso o la garantía es procedente.

Cuando se presente un caso de Entrega no Reconocida, el Proveedor realizará una investigación directamente con la empresa de mensajería, misma que tomará entre 3 y 5 días hábiles.

En este tiempo se analizará el caso y si la resolución es a favorable para el cliente, el Proveedor reenviará los productos debatidos.

Durante todo este proceso, el Proveedor podrá requerir mayor información por parte del Usuario o Consumidor, por lo cual los plazos de respuesta podrían duplicarse.

Para reembolsos, en caso de que proceda la inconformidad, el Proveedor realizará el reembolso conforme a lo siguientes lineamientos:

- Se otorgará un cupón con crédito en línea equivalente al valor del producto dañado o no entregado (producto a elección sujeto a disponibilidad de inventario) para ser usado dentro del Sitio WEB, o;
- Se otorgará el reembolso del monto pagado, específicamente por el producto objeto de reclamo, en los plazos mencionados a continuación:
- Si el pago se realizó con tarjeta de crédito o débito (Visa, Mastercard, Paypal, American Express), el plazo para la devolución dependerá de los intermediarios bancarios, conforme a sus tiempos y políticas.
- Si el pago se realizó en efectivo en tiendas Oxxo, por medio de transferencia electrónica por STP, o pago con tarjeta presente, el Proveedor realizará el reembolso en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles, contados a partir de que el pago se vea reflejado en su sistema, debiendo proporcionar el Usuario y/o Consumidor al Proveedor un número de cuenta bancario válido y vigente para realizar dicho reembolso.

DEVOLUCIONES

En caso de que el cliente se encuentre ausente y el paquete no pueda ser entregado en el domicilio después de dos visitas por parte de la paquetería, el mismo será devuelto al almacén. El costo de la devolución será cargado directamente al cliente y se descontará al realizar el reembolso del dinero (ver garantías y reembolsos).

El costo de la devolución es de \$200.00 m.n.

El cliente podrá solicitar el reenvío del paquete, el monto pagado será reembolsado en un cupón para que el mismo pueda realizar de nuevo su pedido. A este monto se le descontará el costo del reenvío.

El costo del reenvío es de \$200.00 m.n.