



POLÍTICAS GARANTÍAS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y ENTREGA DE MERCANCIA

Nuestra prioridad siempre será solucionar tus solicitudes a la mayor brevedad posible y tratando de evitar esfuerzos de tu parte, es por eso, hacemos de tu conocimiento las siguientes consideraciones y políticas para hacer valida garantías, cambios o devoluciones de los artículos comprados en la pagina web oficial de Katisa iluminación LED S. de R.L. de C.V.

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

1. Se dispondrá de máximo 3 días hábiles posteriores a la entrega del producto para realizar cambios o devoluciones; en cualquiera de los casos, el interesado deberá comunicarse al departamento de atención al cliente, al teléfono (228) 8116424 o al correo katisailuminacionled@gmail.com.
2. En caso de que existiera una equivocación en el artículo enviado por parte de Katisa iluminación LED S. de R.L. de C.V, el interesado deberá comunicarse de inmediato con nuestro personal de atención al cliente para hacer una validación, y si esta procede, hacer llegar el producto correcto.
3. Si las especificaciones y características del producto recibido están publicadas de manera errónea en nuestra pagina web, y son distintas al producto entregado, el interesado deberá comunicarse en los días establecidos para hacer valida su devolución o cambio si así lo desea.
4. Si se desea hacer una devolución por cualquier otro motivo, el costo del envío deberá ser cubierto por el cliente mas una penalización del 10% del costo total de los productos adquiridos, por motivos de gastos operativos y administrativos.
5. En caso de que proceda el cambio o devolución, el producto deberá mandarse en excelentes condiciones así como con todos sus accesorios (Empaque, manuales de uso, y demás componentes), incluyendo factura o nota de venta.

POLÍTICAS DE CAMBIOS

1. Si se requiere cambio de producto, el interesado deberá comunicarse con nuestro personal de atención al cliente, el cual informara sobre las indicaciones que se deberán seguir.
2. Para hacer válido el cambio, el interesado deberá seleccionar algún producto de igual o mayor valor (diferencia que el cliente deberá cubrir), es importante que se cubra el valor total de la primera compra, ya que no se devolverá efectivo a favor del cliente por ningún motivo.
3. No se harán cambios o devoluciones a productos etiquetados con las leyendas "sin cambios" o "sin devoluciones" sin excepción alguna.

¿CUANDO NO APLICA EL CAMBIO O DEVOLUCIÓN DE LOS PRODUCTOS?

1. Cuando el limite establecido de reporte rebase los 3 días hábiles.
2. Si el producto expuesto en la pagina web (imagen y/o descripción), contaba con la leyenda "Producto sin cambios ni devoluciones", "Producto sin garantía".
3. Si el producto se recibe en mal estado, inservible o con accesorios en mal estado y/o incompletos (empaque, manuales de uso, y demás componentes)
4. Si el producto presenta daño físico, fue usado, manipulado y/o modificado.
5. Cuando los sellos de garantía han sido removidos.
6. Ningún producto podrá ser devuelto sin la aprobación previa del departamento de atención al cliente, toda devolución no autorizada podrá ser rechazada y regresada al remitente con costo a cuenta del cliente.



ARTÍCULOS DE PROMOCIÓN O LIQUIDACIÓN

1. El cliente será el único responsable de verificar, los datos, definiciones, descripción y características de todos los productos a adquirir, en especial los productos vendidos en "liquidación", "ofertas", "caja abierta" y/o en "promoción", identificando si los productos conllevan garantía, si pueden ser cambiados o devueltos.
2. En la mayoría de los casos, los productos en promoción o liquidación, no pueden ser devueltos, ni tampoco aplican para cambio, sin embargo si cuentan con garantía (verificar descripción de cada producto).
3. Cuando un producto incluye por promoción un producto de regalo, el interesado deberá tener presente que, para cambios y devoluciones, deberá mandar el paquete completo de venta, es decir, el producto adquirido y su regalo, además de todos sus accesorios y demás componentes de ambos.

PROCESO PARA GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.

1. Notificar al departamento de atención al cliente vía telefónica al (228) 8116424 o a través del correo electrónico: katisailuminacionled@gmail.com, nuestro personal le asignará un folio de seguimiento.
2. El interesado deberá enviar el producto en base a las especificaciones y políticas anteriores, utilizando de preferencia la misma compañía de mensajería que le entregó la mercancía, si el envío de producto es por GARANTÍA, o por cambio de producto por EQUIVOCACIÓN de nuestro almacén, Katisa Iluminación absorberá los costos de envío, por cualquier otro motivo, los gastos de envío deberán ser pagados por el cliente.
3. El paquete deberá contener, Factura o Nota de venta original, el Producto en empaque con todos sus accesorios y componentes, nota aclaratoria escrita y firmada por el cliente, en donde describa el motivo del cambio o devolución de los productos, y el número de folio de seguimiento.
4. El interesado deberá asegurarse de anotar correctamente los datos de destinatario;

Dirección: Av. Antonio Chedraui Caram No.06, Col. Sebastián Lerdo de Tejada
Xalapa, Veracruz C.P. 91180

Destinatario: Distribuidora Katisa Iluminación LED, Atención a clientes.



POLÍTICAS DE GARANTÍA

En Distribuidora Katisa iluminación LED S. de R.L. de C.V. agradecemos tu preferencia por nuestros productos, nos interesa que nuestros clientes conozcan con claridad las políticas de cobertura de garantías de los productos, basándose en los criterios de aceptación o rechazo de los proveedores y/o fabricantes.

Para poder aceptar los productos a garantía es necesario cubrir los siguientes requisitos:

1. La garantía deberá estar dentro de la fecha estipulada en la compra, no se aceptara ningún producto que este fuera del tiempo establecido.
2. La garantía solo cubre defectos de fabricación que afecten el funcionamiento del producto.
3. La garantía no se hará valida si el producto, presenta daños físicos, derivados del uso indebido del producto, como rayones, golpes, cortes, quemaduras y/o corto circuitos, derivados de una mala instalación.
4. La garantía no se hará valida cuando el producto haya sido alterado, modificado, o reparado por personas ajenas no autorizadas por Katisa iluminación LED S. de R.L. de C.V.
5. La garantía no se hará valida en productos que previamente fueron etiquetados como "Producto sin garantía".
6. El interesado deberá entregar la factura o nota de venta legible del producto adquirido.
7. Para hacer valida la garantía, el interesado deberá entregar el producto en buen estado con todos sus accesorios, empaques y demás componentes.
8. Todo producto que se acepte a garantía está sujeto a la revisión y autorización de Katisa iluminación LED S. de R.L. de C.V, para realizar el cambio de producto.
9. Si el producto recibido por el departamento de garantías, funciona correctamente o incumple la política No. 3, se regresara el producto al cliente y se hará un cargo de REVISIÓN por \$150.00 (ciento cincuenta pesos 00/100 M. N. I.V.A. incluido).
10. Si el producto ha sido validado, autorizado y cumple con todos los requisitos de garantía para realizar reparación o cambio total del articulo, el departamento de garantías tendrá un tiempo de respuesta de 5 a 15 días hábiles para hacer entrega de su producto.
11. El producto se podrá entregar con estatus reparado, o por lo contrario, si no fue posible la reparación del articulo o producto del cliente, Katisa entregara el mismo modelo del producto en estado completamente nuevo o reacondicionado.
12. Si no contamos en inventario con mas artículos del producto adquirido por el cliente, se podrá otorgar al interesado un producto de igual valor, o en otro caso, un producto de valor mayor (en donde el cliente deberá, pagar la diferencia de precio del importe principal).
13. El tiempo de respuesta empezara desde que se reciba el producto, pudiendo tardar entre 15 y 20 días hábiles, según sea el estatus del departamento de garantías.
14. Katisa iluminación LED S. de R.L. de C.V, se deslinda de toda situación externa a la empresa que pudieran afectar la integridad de los productos o los tiempos de entrega.
15. Katisa iluminación LED S. de R.L. de C.V. se deslinda de cubrir los gastos de instalación, desinstalación y/o maniobras relacionadas en el montaje y desmontaje de los productos adquiridos por el cliente.



POLÍTICAS DE ENTREGA DE MERCANCÍA

1. La entrega de mercancía, se realizara en base a la ruta establecida por el área de logística, en un lapso de 1 a 3 días para entregas locales (Xalapa, Veracruz, Córdoba) , y hasta 8 días * hábiles para entregas foráneas.
2. Para entregas foráneas, los tiempos de entrega podrán variar sin previo aviso, debido a situaciones externas a Katisa.
3. Para pedidos iguales o mayores a \$7,999.00 MXN. (Siete mil novecientos noventa y nueve pesos mexicanos), el costo de envío sera cubierto por Katisa, en caso contrario, el costo de envío deberá ser pagado por el cliente.
4. El costo de envío dependerá de la dirección del interesado; el cliente deberá proporcionar al personal de ventas, C.P y dirección de entrega.
5. El cliente deberá estar pendiente de la recepción de su mercancía, cualquier costo extra derivado de no encontrarse en su domicilio, local u oficina, sera responsabilidad únicamente del cliente.
6. Para entregas locales, en dado caso de que el cliente no se encuentre en el lugar de entrega, se tendrá un segundo intento de reparto, en un lapso de 1 a 3 días hábiles, y tendrá un costo de \$80.00 MXN (Ochenta pesos mexicanos), para cubrir operaciones logísticas y administrativas.
7. El personal de reparto no esta condicionado a realizar maniobras extraordinarias (instalación o desinstalar artículos), su participación solo sera para realizar la entrega y descarga del producto.
8. Para entregas locales, el cliente estará condicionado a firmar el comprobante de entrega para poder recibir su mercancía, de lo contrario, el personal de reparto no podrá dejar por ningún motivo el producto.
9. El comprobante de entrega podrá estar descrito con las siguientes datos (Folio de operación o pedido, Descripción de producto, Dirección de entrega, Fecha de entrega, Nombre completo del cliente, Celular, INE)

Las políticas expuestas en este documento cuya extensión se encuentran plasmadas en 4 distintas paginas, incluyen; políticas de garantía, políticas de cambios, políticas sobre devoluciones y políticas de entrega de mercancía, así como procesos e información solo aplicable en la interacción y venta de la pagina WEB www.katisailuminacionled.com, las cuales pueden variar y excluyen a las políticas de sucursales físicas.