

## Políticas y condiciones de envíos.



### DÉCIMA PARTE

Durante esta sesión, conoceremos un documento que va a ofrecer a nuestros clientes, claridad sobre nuestra responsabilidad durante los envíos, y en caso de presentarse algún escenario, recurrir a este documento que ellos deben firmar, para solucionar cualquier imprevisto que se presente.

Este documento nos explicará también, cuales son los compromisos que el cliente asume, tales como la elección de la empresa de envío y costo de esta.

Adjuntamos documento base de políticas de envío y devoluciones o reembolsos.

## POLÍTICA DEL ENVÍO

- El cliente cubrirá los gastos del envío.
- El costo del envío se determina según el peso y volumen de los productos, así como la velocidad de entrega, el lugar de entrega de los mismos y la compañía de envíos seleccionada, mediante cotizaciones en línea, que serán compartidos con el cliente, quien decidirá bajo sus criterios, la opción que mas le convenga.
- El pago del mismo se puede realizar de dos maneras:
  - El cliente puede tener o tramitar una cuenta de filiación con alguna empresa del envío, lo cual lo habilita para poder hacer el pago de su envío, directamente desde su país y en sus términos.
  - El cliente puede depositar la cantidad estimada que generó el cotizador en línea, siempre teniendo la transparencia para mostrar al cliente el valor real del envío, en caso de aumentar el costo en ventanilla, esto será consultado con el cliente.
- Se debe revisar y confirmar que todos los datos del envío estén correctos y completos, de lo contrario no podemos hacernos responsables de la entrega.
- El tiempo estimado de procesamiento del envío, puede tomar hasta 5 días hábiles después del

pago de la pieza, contemplado el procedimiento de empaque, cotizaciones, y traslado de las piezas a las oficinas de la empresa de envíos seleccionada. Se notificará si hay cambios en los tiempos.

- Durante el proceso de empaque, documentamos todos los detalles con los que la pieza ha sido protegida, para tener la seguridad de que su pieza, ha sido enviada tomando en cuenta todas las medidas de seguridad.
- El tiempo de entrega una vez entregado el paquete en la oficina de envíos seleccionado dependerá de dicha empresa.
- Al recibir su paquete, le recomendamos revisar que no presente ningún defecto o alteración, de ser así le pedimos por favor no recibirlo, anotar los comentarios en la boleta de la mensajería y reportarlo de inmediato a la empresa de envíos. (se sugiere también fotografías el paquete)

No nos hacemos responsables por los daños que la pieza pueda sufrir durante el traslado. La responsabilidad nuestra termina en el momento en que entregamos la pieza empacada en la oficina de la empresa seleccionada para el envío. Sin embargo, tenemos toda la disposición y buena fé para cooperar en las aclaraciones o reclamaciones que puedan presentarse, a bien de buscar la satisfacción de nuestros clientes.

## **DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS.**

Las piezas elaboradas y comercializadas por \_\_\_\_\_ son piezas hechas a mano, que siguen procesos artesanales que han sido herencia de nuestros padres y abuelos, que son resultado de la suma de conocimientos milenarios que toman forma en las piezas que ahora son parte de nuestra forma de vivir, es por esto, que no podemos aceptar devoluciones, ni reembolsos por las piezas ya seleccionadas, pagadas y enviadas, sin embargo, estamos dispuestos a encontrar soluciones por cualquier situación extraordinaria que pudiera presentarse.

