

Nombre completo:

Dirección de correo electrónico:

CODE	TALLA	CANTIDAD	MOTIVO DE DEVOLUCIÓN

# POLÍTICAS Y PROCESO DE DEVOLUCIÓN

FÁBRICAS DE CALZADO ANDREA S.A. DE C.V.

**FÁBRICAS DE CALZADO ANDREA S.A. DE C.V.** es una empresa que se encuentra comprometida con la satisfacción total de **EL CLIENTE**. Por lo tanto, pone a su disposición las siguientes Políticas de Devolución de los productos que comercializa a través de su tienda en línea.

## POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN.

I. Si el producto será devuelto por talla o gusto, el cliente tiene un plazo de 30 días naturales contados a partir de la fecha en que recibe el pedido para hacer la devolución.

II. En caso de algún defecto de fabricación el cliente tiene un plazo de 30 días naturales contados a partir de la fecha en que recibe el pedido para hacer la devolución.

Para ambos casos el cliente deberá llamar al Call Center para más información.

III. El producto debe estar en su empaque original, incluyendo accesorios, artículos promocionales, etiquetas originales y pares.

IV. Por razones de seguridad e higiene no se acepta la devolución de los siguientes productos:

A. Cosméticos.

- Los productos IU Belleza Integral tienen una Garantía de Satisfacción que protege al cliente de defectos de fórmulas que provoquen alergias, irritación de la piel y todo aquello que afecte su salud. Si llegara a presentar algún problema comuníquese al 1 (877) 263 7320.

B. Perfumes.

C. Relojes.

- Los Relojes tienen una Garantía de Fabricación que protegen al CLIENTE en caso de defectos de mano de obra y en materiales de fabricación, por lo que FÁBRICAS DE CALZADO ANDREA S.A. DE C.V. no realiza devoluciones de estos productos. En caso de detectar alguna falla por estas causas, es necesario contactar al fabricante para hacer válida la garantía.

D. Accesorios y Bisutería.

- Sólo se aceptarán en caso de que el accesorio presente un defecto de fábrica.

E. Ropa Interior/ Vestir.

- Por higiene y seguridad NO se aceptan devoluciones de partes bajas de ropa interior; excepto en trajes de baño, en los cuales deberá traer el protector en el puente. Pero si se aceptarán devoluciones en brassieres, fajas y pijamas.

V. Todas las devoluciones deberán de venir acompañadas por el "Formato de Devoluciones", de no ser así no podrá realizarse.

VI. Fuera de las normas establecidas en estas políticas, nos reservamos el derecho de rechazar una devolución y de realizar el reembolso.

## EXCEPCIONES QUE NO CUBREN DEVOLUCIÓN NI GARANTÍA

A. Cuando el producto se ha utilizado en condiciones distintas a las normales.

B. Cuando el producto no ha sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que lo acompaña.

C. Cuando el producto ha sido alterado o reparado por personas no autorizadas.

## PARA REGISTRAR UNA DEVOLUCIÓN.

I. EL CLIENTE deberá asegurarse que el producto cumple con las políticas de devolución.

II. EL CLIENTE deberá de registrar su devolución en cualquiera de las siguientes formas:

1. En el sitio web.

Ingresando a la sección de Políticas de devolución, localizada en la parte inferior de la página, llenando el "formulario de devolución" para ser contactado por un agente de servicio al cliente.

2. Por teléfono en el Call Center Andrea llamando al 1 (877) 263 7320

En ambos casos será indispensable proporcionar los siguientes datos:

- Nombre y Apellido

- Correo electrónico (Obligatorio)

- Teléfono

EL CLIENTE recibirá por correo electrónico en 1 día hábil la confirmación de recepción de su solicitud con el número de folio mediante el cual podrá dar seguimiento a su devolución.

## PARA ENVIAR UNA DEVOLUCIÓN

I. Si el envío de producto fue sin costo, la devolución tampoco tendrá costo para el cliente.

- Una vez registrada la devolución, será enviada por correo electrónico la guía que el cliente deberá descargar, imprimir y entregar en cualquier sucursal de la paquetería correspondiente.

- La guía tiene una vigencia de 6 días para ser usada.

II. Si el envío NO fue gratuito, la devolución deberá ser pagada por EL CLIENTE en la paquetería de su preferencia.

III. Toda devolución de cualquier compra realizada en la tienda en línea deberá de ser enviada a la siguiente dirección:

**1669 Brandywine Ave, SUITE D**

**Chula Vista, CA 91911**

**En atención a Call Center Andrea Devolución.**

III. El cliente debe de conservar el comprobante de la devolución incluyendo el número de guía con el que podrá dar seguimiento al estatus de su envío en el sitio web de la paquetería.

## RECEPCIÓN Y REEMBOLSO

I. Una vez recibido el producto, procederemos a hacer la revisión correspondiente para determinar si procede la devolución conforme a las políticas descritas; la respuesta se enviará al cliente vía correo electrónico con el mismo número de folio del registro de la devolución.

II. El reembolso del producto se realizará en la misma forma de pago que utilizó el cliente para su compra, mediante las plataformas de pago de nuestra tienda en línea.

III. En caso de que la devolución no proceda, Call Center se pondrá en contacto con el cliente para informarle que se le regresará el producto.

IV. El costo de la guía de devolución de la reclamación improcedente deberá de ser cubierto por el cliente.