

Nombre completo:

Dirección de correo electrónico:

CODE	TALLA	CANTIDAD	MOTIVO DE DEVOLUCIÓN

# POLITICAS 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 del Servicio Online, para atender las necesidades y demandas de LOS CLIENTES:

## POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN.

1. Si el producto será devuelto por talla o gusto, tiene un plazo de 15 días naturales contados a partir de la fecha en que recibe el pedido para hacer la devolución.
2. EL CLIENTE tiene un plazo de 30 días naturales contados a partir de la fecha en que recibe el pedido para hacer la devolución por defecto de fabricación.
  - A. Si el producto recibido presenta algún defecto de fabricación, contactar al Call Center para más información
3. El producto devuelto debe estar en su empaque original, incluyendo accesorios, artículos promocionales, etiquetas originales y pares.
4. Por razones de seguridad e higiene FÁBRICAS DE CALZADO ANDREA S.A. DE C.V. no acepta la devolución de los siguientes productos:
  - A. Cosméticos.
    - i. Los productos IU Belleza Integral tienen una Garantía de Satisfacción que protege AL CLIENTE contra defectos de fórmulas que provoquen alergias, irritación de la piel y todo aquello que afecte su salud. Si se tiene alguno de estos problemas comuníquese al teléfono (477) 788 5300.
  - B. Perfumes.
  - C. Relojes.
    - i. Los Relojes tienen una Garantía de Fabricación que protegen AL CLIENTE contra defectos por mano de obra y materiales de fabricación. Es por esto que FÁBRICAS DE CALZADO ANDREA S.A. DE C.V. no realiza devoluciones de estos productos. En caso de detectar alguna falla por mano de obra y/o materiales de fabricación, es necesario contactar al fabricante para hacer válida la garantía.
  - D. Accesorios y Bisutería.
    - i. Se aceptara siempre y cuando el accesorio presente un defecto de fábrica.
  - E. Ropa Interior / Vestir.
    - i. FÁBRICAS DE CALZADO ANDREA S.A. DE C.V. acepta cambios de brassieres, fajas y pijamas. Por higiene y seguridad no se aceptan devoluciones de partes bajas, excepto en trajes de baño, en los cuales deberá traer el protector en el puente.
5. Las devoluciones deberán de venir acompañadas por el "Formato de Devoluciones", de no ser así la devolución no podrá realizarse.
6. Fuera de estas normas establecidas en estas políticas, nos reservamos el derecho de rechazar una devolución y de realizar el reembolso.
7. EXCEPCIONES QUE NO CUBREN GARANTIA
  - A. Cuando el producto se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales.
  - B. Cuando el producto no hubiese sido operado de acuerdo con el instructivo de uso que lo acompaña.
  - C. Cuando el producto hubiese sido alterado o reparado por personas no autorizadas.

## PASOS PARA REALIZAR UNA DEVOLUCIÓN.

1. EL CLIENTE deberá asegurarse que el producto cumple con las políticas de devolución.
2. El registro de la devolución lo puedes realizarse de las siguientes formas:
  - A. Portal web.
    - i. Ingresando a la sección de Políticas de devolución, localizada en la parte inferior de la página Andrea.com
    - ii. Da un click en el link **Registra tu devolución**
  - B. Teléfono al Call Center Ferrato: (477) 788 5300
  - C. En ambos casos te serán solicitados los siguientes datos:
    - País
    - Nombre y Apellido.
    - Email. (Obligatorio)
    - Teléfono.Nota: EL CLIENTE en ambos casos recibirá un correo electrónico máximo en 1 día hábil, notificando la recepción de su solicitud con un número de ticket mediante el cual podrá dar seguimiento a su devolución.
3. Devoluciones por paquetería.
  - A. Si el envío de producto fue gratuito, la devolución tampoco tendrá costo.
    1. Una vez registrada la devolución, será enviado un correo electrónico donde deberás descargar e imprimir la guía de devolución y posterior llevar a la paquetería Estafeta.
    2. La guía tiene una vigencia de 6 días para ser usada.
  - B. Si el envío NO fue gratuito, la devolución deberá ser pagada por EL CLIENTE directamente en la paquetería de su preferencia.
    1. Dirección de envío:  
**Av. Benito Juárez No. 20, Colonia San Mateo Cuauhtepc, Tultitlán, Estado de México, CP. 54948**  
En atención a Call Center Devolución.  
Nota: En cualquiera de los casos con el No. De guía que le sea proporcionado por la paquetería EL CLIENTE podrá dar seguimiento al estatus de tu paquete en el portal de la paquetería.
4. Una vez recibido el producto, procederemos a hacer la revisión correspondiente, confirmando si procede la misma conforme a las políticas descritas, la respuesta será por medio del ticket vía correo electrónico.
5. En caso de que la devolución no proceda, Call Center se pondrá en contacto para dar detalles de la devolución del producto.
  - A. En este caso se enviará nuevamente el producto a su domicilio a través de paquetería ESTAFETA. La guía de paquetería tendrá un costo que deberá ser cubierto por EL CLIENTE. Call Center indicará el monto a cubrir vía telefónica.

## REEMBOLSO DE TU DEVOLUCION.

1. Tarjeta de crédito.
  - A. Si EL CLIENTE usó esta forma de pago, el reembolso se aplica de manera directa a la tarjeta con la que realizó el pago.
2. Si tu pago fue realizado por medio de Mercado Pago ó Pay Pal, la devolución se realizará de acuerdo a las políticas que establezcan cada procesador de pago.

Para mayor información consulte [www.andrea.com](http://www.andrea.com)