

POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

POLÍTICAS DE ENVÍO - Solo envíos dentro de la ciudad de Veracruz, Boca del rio y Riviera Veracruzana.

COSTO: El costo del envío es de \$29.00 y está sujeto a una compra mínima de \$200.00 de producto activo dentro de nuestro catálogo.

MEMBRESIA: Contamos con la opción de compra de membresía la cual por un costo mensual de \$290.00 te da envíos ilimitados sin costo y sin parámetros de mínimo de compra por ese mes.

TIEMPO DE ENTREGA: La mercancía se compra a través de nuestro portal de internet tumercadoadomicilio.com y se entrega al otro día en su domicilio o lugar que indique (domicilio o lugar de entrega previamente indicado al momento de finalizar su compra) El horario límite para solicitar su mercancía y sea contemplada para entrega al otro día es la 6:00 de la tarde.

Pedidos que sean solicitados después de las 6:00 pm serán contemplados como compra del día siguiente y por subsecuente la entrega procederá al siguiente día después de la compra como se indica en la política de tiempo de entrega.

DEVOLUCION DE TARAS DE MADERA: Las taras de madera ocupadas para el envío de su producto son propiedad de tumercadoadomicilio.com las cuales deben regresarse, los equipos de logística estarán comunicándose con el cliente vía telefónica o correo electrónico para agendar recolección.

POLÍTICAS PARA LA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS Y REEMBOLSO.

Los siguientes términos aplican para todos los envíos realizados dentro de la ciudad de Veracruz, boca del rio y Riviera veracruzana. Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso. Tumercadoadomicilio.com podrá hacer las notas de crédito o reembolsos a su tarjeta siempre que se cumplan con todas y cada una de las condiciones que se establecen en esta política.

En tumercadoadomicilio.com queremos que nuestro cliente este satisfecho con los productos adquiridos. Por tal motivo ponemos a su disposición la política para devoluciones y reembolsos, cumpliendo las dos partes; la empresa y el cliente para poder hacer validos dichos términos.

El reclamo solo podrá realizarse dentro de las 24 hrs recibida la mercancía, recabando evidencia fotográfica o de video, esta información deberá ser enviada a el correo electrónico tumercadoadomicilio@grupob.com.mx y teléfono de atención a clientes para seguimiento.



Los reclamos podrán realizarse por los siguientes 2 motivos;

mercancía dañada: producto roto, incompleto en algunas de sus partes que lo estructuran o no apta para la venta.

mercancía cambiada: el producto no fue el solicitado, completamente diferente al contemplado en el pedido dentro del portal.

Especificaciones de cada concepto de reclamo.

Reclamo por mercancía dañada o con defectos; el reclamo deberá ser a través de un correo electrónico dentro de las 24 hrs de haber recibido el pedido con evidencia fotográfica donde se observe de manera clara la avería o daño en la mercancía. En un máximo de 12 hrs la empresa te informará por medio de un correo de seguimiento para iniciar con el proceso de la nota de crédito o devolución del dinero a su tarjeta de crédito o débito.

Reclamo por mercancía cambiada; este reclamo deberá ser a través de un correo electrónico dentro de las 24 hrs de haber recibido el pedido con evidencia fotográfica donde se observe de manera clara la inconformidad reportada (mercancía cambiada). Por medio del mismo correo electrónico la compartiremos la solución.

Para cualquier reclamo toma fotos del paquete cuando es recibido en mal estado. Mandar las fotos y reportar el evento inmediato ayuda a que nuestra atención y análisis del problema sea más eficiente. Se tiene 24 horas para reportar cualquier anomalía.

Las cancelaciones de pedidos no están permitidas, por eso es importante analizar bien las decisiones de compra de manera anticipada.

Tumercadoadomicilio.com Copyright © Saavedra Mayorista SA de CV. Todos los derechos reservados.

