

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSO:

WWW.COMERCIALMASTHER.COM.MX

Devoluciones

Durante los 30 días naturales a partir del día de entrega del producto, COMERCIAL MASTHER aceptará devoluciones por defectos de calidad o fabricación en cualquier producto.

Dentro del plazo establecido, el usuario tiene derecho a devolver el producto a la Empresa, contactando a Servicios al Usuario o Atención de la Empresa para obtener la aprobación correspondiente la devolución del Producto.

Una vez que el cliente notifique la solicitud de devolución y a partir de la fecha que el cliente entregue el paquete la paquetería que se le indique, tomará 7 días naturales que el producto llegue a nuestro almacén, se lleve a cabo la evaluación del producto para aprobación de devolución o reemplazo, lo que tomará otros 3 días naturales y será después, cuando se realice la devolución, en caso de que aplique, tomando otros 2 días naturales.

Podrás devolver cualquier artículo comprado en COMERCIAL MASTHER por las siguientes causas:

- Si el artículo presenta defectos de calidad o fabricación, siempre y cuando no presente muestras de mal uso. Tienes un plazo de 30 días a partir de que te sea entregado el producto.
- Si existe equivocación en el artículo enviado, siempre y cuando este no sea usado. Tienes un plazo de 7 días a partir de que te sea entregado el producto.

Para hacer efectiva una devolución deberás seguir los siguientes pasos:

1) En el caso de error de envío se aceptan devoluciones únicamente en los primeros 7 días naturales a partir de la entrega del producto. En el caso de devoluciones por defectos de calidad o fabricación, se aceptan únicamente en los primeros 30 días naturales, a partir de la entrega del producto, siempre y cuando no presente mal uso y pase los criterios de evaluación del departamento de Atención al cliente.

2) En todos los casos, la solicitud de devolución deberás ser reportada durante el periodo establecido para cada caso, al siguiente teléfono de Atención a Clientes: (477) 7727365 ext. 101y 103 o vía whatsapp (477)1443659 adjuntando una descripción y fotografía que demuestre el tipo de daño por fabricación.

3) El departamento de atención al cliente generará un folio de solicitud y una guía pre-pagada electrónica, que le enviará vía correo, para que el cliente nos envíe el producto por paquetería, en BUENAS CONDICIONES, SIN MUESTRAS DE MAL USO, ESTAR EN SU EMPAQUE ORIGINAL Y CON LAS RESPECTIVAS ETIQUETAS.

4) Nuestro cliente deberá enviar el producto especificado vía la paquetería indicada en la guía - sin ningún costo, a la dirección especificada en la guía pre-pagada.

5) El departamento de atención al cliente revisará el producto en físico, para evaluar si procede la devolución y se le notificará al cliente, en un plazo de 1 a 2 días, la respuesta, ya sea reembolso, devolución, cambio o reenvío del producto de la compra inicial (en caso de no proceder la queja).

6) Las devoluciones, por error en el envío. Proceden de inmediato siempre y cuando se presenta la notificación al departamento de atención al cliente durante un periodo máximo de 7 días naturales a partir de la entrega del producto, se le enviará una guía pre-pagada para que devuelva el producto y se realice el cambio o devolución.

Importante: En casos de devoluciones, el costo de paquetería correría por parte de COMERCIAL MASTHER

Reembolsos

Nuestra política de reembolsos será efectiva cuando:

- Si el artículo presenta defectos de calidad o fabricación, siempre y cuando no presente muestras de mal uso. Tienes un plazo de 30 días a partir de que te sea entregado el producto.
- Si existe equivocación en el artículo enviado, siempre y cuando este no sea usado. Tienes un plazo de 7 días a partir de que te sea entregado el producto.

1) En el caso de mercancía equivocada, se aplica el reembolso únicamente en los primeros 7 días naturales, a partir de la entrega del producto. En el caso de reembolsos, por defectos de calidad o fabricación, se aceptan únicamente en los primeros 30 días naturales, a partir de la entrega del producto, siempre y cuando no presente mal uso y pase los criterios de evaluación del departamento de Atención al cliente.

2) En todos los casos, deberá ser notificada la solicitud de reembolso durante el periodo establecido para cada caso, al siguiente teléfono de Atención a Clientes: (477) 7727365 ext. 101 y 103 o vía whatsapp (477)1443659 adjuntando una descripción y fotografía que demuestre el tipo de daño por fabricación.

3) El departamento de atención al cliente generará un folio de solicitud y una guía pre-pagada electrónica, que le enviará vía correo, para que el cliente nos envíe el producto por paquetería, en BUENAS CONDICIONES, SIN MUESTRAS DE MAL USO, ESTAR EN SU EMPAQUE ORIGINAL Y CON LAS RESPECTIVAS ETIQUETAS.

4) Nuestro cliente deberá enviar el producto especificado vía la paquetería especificada en la guía - sin ningún costo, a la dirección especificada en la guía pre pagada.

5) El departamento de atención al cliente revisará el producto, para evaluar si procede el reembolso y en un plazo de 1 a 2 días, a partir que se reciba el producto enviado por el cliente, se le notificará si procede o no su solicitud.

6) En caso de si corresponda a un caso de reembolso y que la compra haya sido con tarjeta de crédito o débito, se solicitará al cliente que envíe escaneada una identificación oficial (IFE o Pasaporte) por los dos lados y la tarjeta de crédito/débito que se usó para la compra por los dos lados (se pueden tapar los 8 números de en medio y el código de seguridad). Si el cliente no desea enviar la tarjeta con la que se compró, podrá mandar la carátula del último estado de cuenta vigente de la tarjeta con la que se realizó la compra.

5) En un plazo de 5 a 7 días hábiles COMERCIAL MASTHER reembolsará el valor total pagado por el cliente de la misma manera en que se compró el producto.

Cambios

Dentro del plazo establecido, el usuario tiene derecho a cambiar el producto a la Empresa, contactando a Servicios al Usuario o Atención de la Empresa para obtener la aprobación correspondiente la devolución del Producto.

Nuestra política de cambios, será efectiva cuando:

- Si no te gusta el producto, quieras otro diferente o bien, necesites una talla diferente, siempre y cuando este no sea usado, esté en buenas condiciones, en su empaque original y con las respectivas etiquetas. Tienes un plazo de 7 días a partir de que te sea entregado el producto.
- Si existe equivocación en el artículo enviado, siempre y cuando este no sea usado, esté en buenas condiciones, sin muestras de mal uso, en su empaque original y con las respectivas etiquetas. Tienes un plazo de 7 días a partir de que te sea entregado el producto.
- Si el artículo presenta defectos de calidad o fabricación, siempre y cuando no presente muestras de mal uso y en su empaque original. Tienes un plazo de 30 días a partir de que te sea entregado el producto.

Para hacer efectiva una devolución deberás seguir los siguientes pasos:

1) En caso de que el cliente desee cambiar el producto recibido por otra variante del modelo, ya sea color o talla. El cliente deberá reportar la descripción correcta de la mercancía que desee cambiar a (477) 7727365 ext. 101 o vía whatsapp (477)1443659 dentro de los primeros 7 días a partir de que sea entregado el producto.

En el caso de error de envío se aceptan cambios únicamente en los primeros 7 días naturales a partir de la entrega del producto.

2) En el caso de cambio por defectos de calidad o fabricación, se aceptan únicamente en los primeros 30 días naturales, a partir de la entrega del producto, siempre y cuando no presente mal uso y pase los criterios de evaluación del departamento de Atención al cliente.

3) En todos los casos, deberá ser notificada la solicitud de cambio durante el periodo establecido para cada caso. Al siguiente teléfono de Atención a Clientes: (477) 7727365 ext. 101 o vía whatsapp (477)1443659 adjuntando una descripción y fotografía que demuestre el tipo de daño por fabricación.

4) El departamento de atención al cliente generará un folio de solicitud y una guía pre-pagada electrónica, que le enviará vía correo, para que el cliente nos envíe el producto por paquetería, esté en buenas condiciones, sin muestras de mal uso, en su empaque original y con las respectivas etiquetas.

5) Nuestro cliente deberá enviar el producto, vía la paquetería indicada en la guía - sin ningún costo, a la dirección especificada en la guía pre-pagada.

6) El departamento de atención al cliente revisará el producto en físico, para evaluar si procede el cambio y se le notificará al cliente, en un plazo de 1 a 2 días, la respuesta, reemplazo o reenvío del producto de la compra inicial (en caso de no proceder la solicitud).

7) Los cambios, por error en el envío. Proceden de inmediato siempre y cuando se presenta la notificación al departamento de atención al cliente durante un periodo máximo de 7 días naturales a partir de la entrega del producto, se le enviará una guía pre-pagada para que devuelva el producto y se realice el cambio o devolución.

3) En caso de ser aprobado el cambio, COMERCIAL MASTHER se encargará de reenviarle el nuevo producto, lo que llevará de 3 a 7 días naturales.

4) Si no has recibido la mercancía, podrás comunicarte al siguiente teléfono de Atención a Clientes: (477) 7727365 ext. 101 y 103 o al correo masther_ventas@hotmail.com

Importante: En casos de cambios, COMERCIAL MASTHER absorberá los gastos que se generen por envíos, una única vez. A partir de una segunda solicitud de cambio, el cliente deberá absorber los gastos por los envíos.