

GARANTÍA, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En el caso de que el producto llegue roto, dañado o incorrecto el cliente contará con 48 horas para reportar el incidente, pasado este tiempo ya no podrá aplicarse la garantía.

Para reportar que un producto llegó roto, dañado o incorrecto el cliente debe enviar un correo electrónico a la siguiente dirección atencionclientes@scandaljoyeria.com en donde se incluya el número de pedido y fotografías que avalan el estado en el que llegó el producto. De proceder la queja se realizará el cambio físico de la pieza rota, dañada o incorrecta por una que este en buen estado o sea la correcta en una de nuestras sucursales, en caso de que no contemos con una sucursal cercana se le proporcionara al cliente una guía de retorno y una vez que llegue la pieza rota, dañada o incorrecta a nuestras instalaciones se le enviara una pieza en buen estado o en su caso la pieza correcta.

Únicamente en caso de que ya no contemos con stock de la pieza para realizar el cambio físico se realizara la devolución previa entrega de la pieza rota, dañada o incorrecta.

CAMBIOS Como un servicio adicional, nuestros clientes pueden cambiar la pieza de Joyería adquirida, si es que esta no fue de su agrado; siempre y cuando se cumplan con los siguientes requisitos:

- El cambio de joyería solo se podrá hacer dentro de los 15 días naturales posteriores a la compra.
- La pieza de (Joyería Fina) debe estar en perfecto estado y no haber sido usada o modificada ya que de lo contrario no procederá el cambio.
- Entregar el estuche de las piezas.
- Únicamente se puede realizar un cambio por compra.

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CAMBIO

A. Sucursal

El cambio se podrá realizar en cualquiera de nuestras sucursales presentando el ticket de compra original y cumpliendo los lineamientos para el cambio.

B. Tienda Online

El cambio para compras realizadas por medio de internet o vía telefónica se podrá realizar en cualquiera de nuestras sucursales presentando el ticket de compra

original. En caso de no contar con una sucursal de Scandal Joyería cercana a su domicilio deberá llevar acabo el siguiente procedimiento:

- Ponerse en contacto a atencioaclientes@scandaljoyeria.com para informar la situación.
- La guía de retorno tiene un costo de \$300.00 MXN, una vez acreditado el pago te se enviará el número de guía en un lapso no mayor a 3 días laborales con el cual su pieza será recogida.
- Para poder realizar el cambio la pieza deberá presentar buen estado y no contar con daño o maltrato ocasionado por el uso habitual, así como golpes, aplastamiento y accidentes por parte del cliente, de presentarse con estos daños el cambio no procederá y la pieza será devuelta. La decisión tomada se le comunicara en un lapso de 3 días hábiles a partir de la recepción de su pieza.

En caso de que la pieza presente daños será devuelta.

- En caso de ser aprobado nos contactaremos con usted para indicarnos la pieza por la cual quiere realizar su cambio, siendo esta de igual o mayor precio, si es de mayor precio se deberá pagar la diferencia y posteriormente continuar con el proceso normal de envío.

EXCEPCIONES

Debido a la naturaleza de los productos que manejamos, solo se puede hacer valido el cambio una vez, siempre y cuando el cliente cumpla con todos los requisitos señalados. No habrá un segundo cambio.

Transcurridos 15 días después de la compra, el cambio ya no es válido, por lo que no se realizaran después de este plazo el cambio de piezas.

DEVOLUCIONES

No se aceptan devoluciones.