

	Política de garantía y devolución	CODIGO	DO-VT-00
		REV.	00

Este documento tiene como objetivo establecer Garantías de mercancía, de los productos de venta por Plastirr hacia el cliente directo. Le informamos que nuestra Política de Garantías podrá cambiar sin necesidad de previo aviso.

Para tramitar sus garantías y devoluciones deberá aceptar la presente política de garantías y devoluciones, a fin de que pueda enviar su mercancía por paquetería, entregarlo personalmente en nuestras oficinas o, en su defecto, acordar la recolección de la misma.

Requisitos para tramitar una garantía:

1. Deberá enviar el producto a: Volcan Citlaltepetl 2408 Col. El Colli Urbano, Zapopan, Jalisco, C.P. 45070

Nota: En caso de ser cliente local deberá traer el producto a nuestras oficinas o en su caso acordar la recolección por parte de Plastirr.

2. Gastos de envío: Para hacer válida la garantía de cualquier producto fuera de Jalisco el cliente deberá enviar el producto con copia de la factura haciéndose cargo de los gastos del envío, en caso de aplicar garantía, Plastirr cubrirá los gastos del envío de retorno del producto.
3. Anexar hoja con texto libre explicando el problema del producto enviado a garantía o whatsapp con misma explicación. No se procederá a su revisión si no incluye dicho documento o whatsapp y esto demorará el tiempo de respuesta.
4. Al enviar un producto de garantía deberá llegar con caja original en buen estado, que incluya el producto original.
5. Las garantías se deben tramitar única y exclusivamente ante Plastirr.

Validez e invalidez de la garantía:

El producto es aceptado a revisión y no implica la aceptación del mismo como una devolución o como un compromiso para aceptar la garantía.

1. Solo se harán válidas las garantías por defecto del fabricante, POR **DAÑO FÍSICO COMPROBABLE** durante el transporte o el manejo del transportista (llámese daño físico a productos quebrados, rayados o en mal estado manchados, con puntos) **NO SE ACEPTARÁN** una vez sean manipulados por el cliente, o con piezas sueltas).
2. En el caso de que la paquetería presente averiado el paquete enviado a garantías, no lo recibiremos y nos comunicaremos de forma inmediata con usted para que lo verifiquen con la compañía fletera.

	Política de garantía y devolución	CODIGO	DO-VT-00
		REV.	00

3. Si el empaque que utilizó para enviar el producto a garantía, no fue adecuado y el producto llega físicamente dañado no procederá la garantía.
4. La garantía no cubre el mal uso, abuso, modificación o daño físico de cualquier producto, intervención en el producto por personal ajeno a Plastirr daños causados por la interacción de otros equipos y productos no compatibles técnicamente.
5. El tiempo de reposición de la garantía variará según la disponibilidad para el reemplazo del producto el cual puede ser de 1 a 15 días hábiles (depende del modelo).
6. Plastirr verifica que sus productos se envíen en buen estado físicamente y completos. Es obligación del cliente revisar los productos tan pronto le son entregados, en caso de que su pedido y/ o producto llegue con daño físico o con algún faltante, solo se hará valido el cambio / reemplazo si se reporta de inmediato a Plastirr dentro de los próximas 24hrs. de haber recibido el pedido.

Reemplazos y costos

1. En caso de que el producto ya lo haya descontinuado o se encuentre agotado, se entregará uno de las mismas características o similares como reemplazo. Dichos reemplazos continuarán con la misma garantía del producto original.
2. Si por algún motivo no es posible entregar un reemplazo, se procederá a otorgar un saldo a favor en la cuenta del cliente.

Política de Devolución de Mercancías

Plastirr podrá aceptar la devolución de algún producto, siempre y cuando cumpla con todas y cada una de las condiciones que se establecen en la presente Política de Devoluciones.

1. Es requisito indispensable que el cliente se comunique con el ejecutivo de ventas a través de correo electrónico/ llamada / whatsapp para solicitar la autorización de la devolución de mercancía, lo cual se toma como aviso y no implica la aceptación de la devolución.
2. El cliente, en caso de ser aceptada la devolución, deberá enviar su producto con flete pagado o presentarse en Plastirr con los siguientes documentos:
 - Copia Legible de Factura (o virtual)
 - Hoja física o whatsapp con texto libre indicando el motivo de la devolución
3. El producto deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - El plazo máximo para recibir una devolución de producto será de 30 (treinta) días, a partir de la fecha de facturación, no hay excepciones.
 - El producto deberá encontrarse completo, en las mismas condiciones en que fue entregado.
4. Los cargos por devolución aplicables en caso de aceptación de devolución son: día 1 al 15

	Política de garantía y devolución	CODIGO	DO-VT-00
		REV.	00

5. El cargo del flete no será reembolsado.

Le informamos que por ningún motivo se podrá aceptar producto en devolución si cumple con alguno de los siguientes casos:

1. El producto fue usado.
2. El empaque o las cajas de producto; se encuentre rayado, sucio o con otra forma de maltrato.
3. El empaque o las cajas no sean originales.
4. La factura incluya la leyenda “sin devolución y / o cancelación”.

NOTA:

- *En caso de ser rechazado el producto, usted deberá pagar el costo del flete de retorno.*
- El producto deberá ser revisado por el departamento de calidad debiendo estar en perfectas condiciones, empaque original
- No se aceptan devoluciones de producto obsoleto y/o fuera por salir.
- En caso de aplicar devolución no se devuelve el dinero, se genera nota de crédito y se quedará como saldo a favor en su cuenta para futuras compras, a menos que se llegue a algun acuerdo entre las dos partes.