

POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES COMPUSTAR

Políticas de cambios y devoluciones	2
Alcance de la garantía	5
Exclusiones de la cobertura.....	5
Políticas de apartado y pedido especial	6
Política de preventa.....	8
Política de envíos.....	8
Política de servicio de post venta	9

Políticas de cambios y devoluciones

COMPUSTAR tiene una política de cambios y devoluciones de 7 días. Puede devolver o cambiar su mercancía dentro de los siguientes 7 días naturales posteriores a su compra y/o recepción de su producto. COMPUSTAR sólo reconoce las devoluciones y cambios de mercancía si han sido adquiridas en su tienda y Centro de Servicios. La mercancía podrá ser cambiada si conserva su empaque original en buen estado del artículo con sus respectivos accesorios y manuales.

Los cambios de productos deben ser por el mismo producto (u otro color) o por un producto del mismo valor. Los productos que presenten signos de uso o daño por parte del cliente no aplican para cambio o devolución.

Las devoluciones a compras no realizadas en piso de venta (vía telefónica, correo electrónico o página web) solamente se efectúan cuando la mercancía presenta algún defecto de fabricación o por un error en la orden de envío.

Para hacer una devolución o cambio, por favor, lea los siguientes apartados:

Envíos

- ¿Cuándo aplica un cambio?

Se realiza cambio de producto cuando la mercancía esta defectuosa o hay un error en la orden de envío. No aplica el cambio por problemas personales o modelos equivocados al momento de la orden. En caso de que el estilo que se devuelve ya no se tenga en stock o en color comprado inicialmente, se puede pedir el mismo producto pero en otro color o bien otro producto de igual valor. Para solicitar cambio de productos debe de estar dentro de los 7 días posteriores a la fecha de compra.

- ¿Cómo aplica?

El producto debe ser devuelto a tienda COMPUSTAR. Los productos deben conservar sus empaques y etiquetas originales, además de no presentar señales de uso o daño. Los gastos de envío solo serán cubiertos por COMPUSTAR en caso de devolución por cambio de productos defectuosos o por error en la orden de envío.

Para hacer un cambio debes:

1. Llamar al número de COMPUSTAR para obtener un número de Autorización de Retorno de Mercancía (RMA #)
 - Teléfono (664) 647 00 30
 - ❖ Para recibir un RMA # debes:
 - Notificar qué producto y por qué lo quieres devolver o cambiar
 - Enviar fotografías del producto en cuestión y enviarlas al Departamento de Garantías al correo que se le indique
 - Debes registrar o guardar el RMA # y los detalles para su referencia futura

2. Para devolver el producto a la tienda COMPUSTAR sigue los siguientes pasos:
 - Incluir copia del comprobante original de compra o recibo
 - Incluir copia de identificación oficial
 - Incluir una breve descripción del problema indicando cuál es el defecto y el RMA #
 - Anexar el RMA # en el exterior de la caja y enviar producto con atención al departamento de Garantías *COMPUSTAR* y RMA # a la dirección Carretera Aeropuerto #1900 Local I004 Centro Comercial Otay CP. 22425 Tijuana, Baja California, México.

Ejemplo: Atención: Departamento de garantía COMPUSTAR, RMA # (generar código con Encargado del Departamento de Servicios)

RMA # CAM-FAC1052

3. Debe enviar el producto pre-pagado y asegurado, (*COMPUSTAR* no asume ninguna responsabilidad de los productos durante el envío del cliente al departamento de garantía y los gastos de envío no son reembolsables).
- ✓ *COMPUSTAR* determina si el producto esta defectuoso para determinar si se reemplazará el producto. Todas las políticas creadas por *COMPUSTAR* son exclusivas y finales.

Para que un producto aplique para cambio (ya sea que se haya abierto o no el empaque), este deberá tener las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño e incluir todas sus partes, accesorios, manuales, certificados de garantía y su empaque original.

- ❖ El reembolso de dinero correspondiente a la adquisición de mercancías mediante la compras no realizadas en piso de venta (vía telefónica, correo electrónico o página web) no son válidos, solamente realizamos cambios de producto. Nos reservamos el derecho de devolver dinero en cualquiera de sus formas.

Tiendas

- ¿Cuándo aplica cambio?

Se realiza cambio de producto cuando el cliente desea cambiar de modelo de producto. En caso de que no se cuente con stock o el color del estilo que se devuelve, se puede cambiar por un producto de igual valor u otro color del mismo modelo u otro producto de mayor valor cubriendo la diferencia. El cambio aplica dentro de los 7 días posteriores a la fecha de compra.

- ¿Cómo aplica?

El cambio de producto se realiza en la tienda *COMPUSTAR* donde se hizo la compra. Los productos deben conservar sus etiquetas, manuales y empaques originales. Tampoco deben presentar señales de uso o daño.

Para hacer un cambio usted debe:

- Acudir a la tienda donde realizó la compra, ubicada en dirección Carretera Aeropuerto #1900 Local I004 Centro Comercial Otay CP. 22425 Tijuana, Baja California , México

1. Al acudir debe llevar:

- Comprobante original de compra, No necesario en caso de haber realizado su registro completo en nuestro sistema.
- Identificación oficial
- Asegurarse de regresar el empaque original con sus accesorios, etiquetas y empaques originales.

❖ *La autorización de devolución de mercancía es realizada por el Gerente de tienda o en su defecto por el Contador (a) de tienda.*

- ¿Cuándo aplica devolución de dinero?

Se realiza devolución de dinero cuando el cliente decide que no quiere el producto y no le interesa cambiar el producto adquirido por otro color o por otro modelo del mismo valor de su compra. La devolución aplica dentro de los 7 días posteriores a la fecha de compra. A partir del octavo día no hay reembolso de dinero ni cambios.

- ¿Cómo aplica?

El producto debe ser devuelto a tienda COMPUSTAR donde se realizó la compra. Los productos deben conservar sus etiquetas, manuales y empaques originales. Tampoco deben presentar señales de uso o daño.

Para hacer una devolución usted debe:

1. Acudir a la tienda donde realizó la compra:

- Tijuana, Carretera Aeropuerto #1900 Local I004 Centro Comercial Otay CP. 22425 Tijuana, Baja California, México.

2. Al acudir debe llevar:

- Comprobante original de compra, No necesario en caso de haber realizado su registro completo en nuestro sistema.
- Identificación oficial.
- Asegurarse de regresar el empaque original con sus accesorios, etiquetas y empaques originales para poder aplicar el reembolso de dinero.

❖ *El reembolso de dinero se hará mediante el mismo método de pago con el que se realizó la compra.*

❖ *Reembolso en productos menores a \$2,000 pesos dentro de las 24 horas siguientes a la devolución.*

❖ *Reembolso en productos mayores a \$2,000 pesos durante los 7 días posteriores a la devolución.*

❖ *La autorización de devolución de dinero es realizada por el Supervisor (a) de tienda o en su defecto por el Contador (a) de tienda.*

Alcance de la garantía

COMPUSTAR garantiza que cada producto vendido estará libre de defectos en sus materiales o mano de obra mientras sea titular de producto o durante el periodo máximo permitido por las leyes de su jurisdicción.

Si se determina que el producto es defectuoso, se reemplazará el producto o se reparará el producto. Todas las determinaciones hechas por COMPUSTAR son exclusivas y son finales.

Para los fines de esta garantía, se entiende por defectos de fabricación y materiales los defectos derivados del proceso de fabricación. Los defectos no abarcan los resultados del desgaste ordinario.

Exclusiones de la cobertura

- No hay cambios ni devoluciones en los siguientes casos:
 - No se aceptan cambios ni devoluciones después de 7 días a partir de la fecha de compra.
 - En compras no realizadas en piso de venta (vía telefónica, correo electrónico o página web).
 - En Pedidos Especiales
 - Productos adquiridos en tiendas distintas a las de COMPUSTAR.
 - Daños resultantes por abuso, mal uso o atención inadecuada de los productos.
 - Daños por manipulación o modificación del producto por parte del cliente.
 - No contenga las etiquetas, empaques, accesorios y certificados de garantía originales.
 - De accesorios cuando el empaque original haya sido abierto, ni cuando el sello de garantía haya sido violado.
- Refacciones para computadoras portátiles, monitores e impresoras, la garantía del producto dependerá del proveedor, la cual varía de 30 días, hasta 365 días naturales.
- Los siguientes productos: COMPUTADORAS PORTATILES Y DE ESCRITORIO, MONITORES, IMPRESORAS, SCANNERS, CAMARAS DIGITALES, CAMARAS DE VIDEO, DVR'S, TELEVISORES, PROYECTORES, DISCOS DUROS INTERNOS Y EXTERNOS, CONSOLAS DE VIDEO JUEGOS, TELEFONOS, EQUIPOS DE SONIDO, no cuentan con cambio físico inmediato y serán remitidos con el fabricante, por lo cual dependerá del fabricante el tiempo de reparación, reposición o cambio del producto.
- La garantía no será válida si el equipo presenta golpes, evidencia de descargas eléctricas, presencia de líquidos en el interior, problemas causados por fenómenos naturales, uso inadecuado, infestación por plagas, alteración de números de serie, violación de sellos de garantía o si el mismo fue intervenido por personas no autorizadas por COMPUSTAR.
- El presupuesto aceptado por EL CONSUMIDOR en la compra de Software, no incluye instalación, asesoría o modificaciones a los programas adquiridos. EL CONSUMIDOR se remitirá directamente con el fabricante.
- Los artículos que no califican para devolución son los siguientes: software, cartuchos de toner, cartuchos de inyección, cintas, cds, dvds y consumibles en general.

Requisitos para hacer válida la GARANTÍA EN SERVICIOS:

Las reparaciones a que se refiere el presupuesto aceptado por EL CONSUMIDOR, tienen una garantía de 30 días naturales, (excepto eliminación de virus), contados a partir de la fecha de entrega del equipo, lo anterior de conformidad a lo establecido en el artículo 81 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

La eliminación de virus solo tiene garantía el mismo día del servicio.

Si el equipo es intervenido por un tercero, EL PROVEEDOR no se hará responsable y la garantía quedará sin efecto.

Las reclamaciones por EL CONSUMIDOR en cumplimiento con la garantía del servicio serán sin cargo alguno, salvo en aquellos trabajos no relacionados con las reparaciones aceptadas en el presupuesto.

Cualquier asunto adicional a los arriba mencionados serán tratados con la gerencia.

Políticas de apartado y pedido especial

Producto en existencia

¿Cuándo aplica?

Se realiza el apartado de mercancía cuando se tiene en existencia el producto requerido.

¿Cómo aplica?

- El apartado se realiza desde un 30% de anticipo del costo del producto o del monto total de la cotización.
- A partir de realizarse el pago por anticipo, se tiene un periodo de 90 días para liquidar el producto (os).
- En el transcurso de los 90 días se pueden hacer más abonos.
- De no acudir a liquidar el total del costo del producto en el periodo de los 90 días, se pierde el derecho a devolución o reembolso.
- Pasados los 90 días el producto se pondrá en venta o exhibición.
- El cliente puede pedir una prórroga de 15 días para recoger el producto, este debe comunicarse a la tienda. La prórroga comienza a partir del término de los 90 días originales.
- En caso de cancelación de su apartado se generará un cargo del 25% del total del pedido por concepto de tasa de reposición.

Para liquidar su apartado usted debe:

1. Acudir a la tienda Compustar ubicada en Carretera Aeropuerto #1900 Local 1004 Centro Comercial Otay CP. 22425 Tijuana, Baja California , México
2. Al acudir debe llevar:
 - Comprobante original de anticipo
 - Identificación oficial
 - Capital para liquidar el costo del producto

Restricciones:

- No aplica con promociones.
- No será posible apartar producto a precio regular e intentar liquidarlo en el momento de una promoción activa.

Sin existencia en Tiendas**¿Cuándo aplica?**

Se realiza pedido especial cuando no se tiene existencia del producto en tienda.

¿Cómo aplica?

- El pedido se realiza efectuando un pago de anticipo del 50% del costo del producto o del monto total de la cotización.
- A partir de realizarse el pago de anticipo, COMPUSTAR tiene un período de 5 hasta 30 días dependiendo del tipo de producto para hacer la entrega de la mercancía.
- Una vez que se le avisa al cliente que su pedido está en tienda, el cliente tiene un período de 15 días para liquidar su pago y recoger su producto (os).
- Después de los 15 días naturales posteriores al aviso sobre recoger la mercancía, se pierde el derecho a devolución de dinero.
- Pasados 3 días naturales a partir de la fecha límite para recoger mercancía o uso de anticipo, el producto se pondrá en venta o en exhibición. A consideración del Gerente en base al producto.
- El cliente puede pedir una prórroga de 15 días para liquidar un pedido especial, una vez que se le ha indicado de la llegada del producto. La prórroga comienza a partir del término de los 15 días originales a partir de que ya se ha avisado al cliente.
- En caso de cancelación de su pedido especial se generará un cargo del 25% del monto total del pedido por concepto de tasa de reposición.

Para recoger su pedido especial usted debe:

1. Acudir a la tienda Compustar ubicada en Carretera Aeropuerto #1900 Local I004 Centro Comercial Otay CP. 22425 Tijuana, Baja California, México.
2. Al acudir debe llevar:
 - Comprobante original de anticipo.
 - Identificación oficial.
 - Capital para liquidar el costo del producto.

Restricciones:

- No aplica con promociones.
- No será posible apartar producto a precio regular e intentar liquidarlo en el momento de una promoción activa.

Política de preventa

¿Cuándo aplica?

Se realiza solamente cuando se genera un pedido especial de producto (s) antes de un lanzamiento.

¿Cómo aplica?

- El anticipo de pedido especial por preventa es del 50% del costo del producto o del monto total de la cotización directo en tienda.
- El pedido especial podrá tener restricciones de cantidad u otras especificaciones por parte del fabricante.
- El pedido especial se realiza con un máximo de 2 semanas de anticipación al lanzamiento.
- A partir del inicio de lanzamiento, la mercancía estará disponible en tienda dentro de los siguientes 5 a 30 días hábiles dependiendo del tipo de producto.
- No se realizan cancelaciones o reembolsos realizados en preventa.

Política de envíos (venta no en tienda vía correo electrónico, teléfono o página web)

- El costo de envío corre por cuenta del cliente.
- Hacemos envíos en toda la República Mexicana.
- No existe un límite de productos para hacer el envío. Sin embargo, puede elevarse el costo por envío pues depende del peso, volumen y destino de la mercancía. Y podría aumentar el tiempo de espera si no se tiene toda la mercancía en tienda.
- COMPUSTAR tiene un período para hacer la entrega de la mercancía de 5 a 30 días hábiles dependiendo del tipo de producto.
- El tiempo de entrega inicia a partir de un pedido autorizado por el cliente y un anticipo depositado confirmado en cuenta, lo cual se le notificará por correo electrónico en un período de 24 horas a partir de su solicitud.
- Revise que todos los datos e información sobre su pago y pedido sea correcta pues de esto depende el éxito de la entrega.
- Toda la mercancía viaja asegurada en su paquete con los cuidados que sean necesarios para proteger el producto.
- Una vez recibido el paquete, se recomienda revisar que los productos no presenten ningún defecto o alteración o que los productos sean equivocados. De existir algún inconveniente con el pedido, es necesario, se comuniquen directamente a la tienda donde se realizó la compra para que se le asigne un número de autorización de devolución (RMA #) y recibir las instrucciones para aplicar al cambio de producto.

*Consulta la política de cambio y devoluciones en envíos para obtener más información.

Política de servicio de post venta

¿Cuándo aplica?

Al realizar una compra en nuestra tienda COMPUSTAR, ya sea una compra directa en tienda o mediante envío (venta no en tienda vía correo electrónico, teléfono o página web).

¿Cómo aplica?

En un periodo de 30 días posteriores a su compra recibirá una llamada y/o encuesta vía correo electrónico por parte de nuestro departamento de post venta con la finalidad de medir su nivel de satisfacción y conocer su opinión sobre su experiencia de compra con nosotros. Lo cual nos permite mejorar el servicio de atención al cliente en todas las tiendas COMPUSTAR.

- La encuesta telefónica no durará más de 3 minutos.
- La encuesta vía correo electrónico podría ser de entre 8 y 10 preguntas, por lo que no le tomará mucho tiempo responderla.
- El saber que usted nos ha ayudado con la mejora de nuestro servicio y atención al cliente, le da la posibilidad de ser considerado en los sorteos que se celebran durante el transcurso del año.
- Recibirá información sobre nuevos lanzamientos, ofertas, promociones, descuentos y productos de interés.