

POLÍTICAS DE SERVICIO POST-VENTA

1. Al efectuar su compra, el cliente acepta las presentes políticas de servicio post-venta, quedando las mismas abiertas a posibles cambios en el futuro según la empresa lo crea conveniente para ambos.
2. Todos los reclamos y devoluciones deberán ser comunicadas exclusivamente al correo devoluciones@ferramix.com.ar conteniendo la siguiente información:
 - Código del artículo
 - Cantidad a devolver
 - Motivo del reclamo (mercadería errónea, mal estado, etc.)
 - Numero de contacto de la persona que realiza el reclamo

En el caso de que el cliente no utilice correo electrónico el reclamo deberá ser realizado por su vendedor asignado.

Inmediatamente se dará respuesta a la devolución y/o reclamo, para gestionar la resolución del caso según corresponda.

MOTIVOS DE DEVOLUCION o RECLAMO

Mercadería para nota de crédito:

Solamente se hará nota de crédito a toda mercadería que no presente uso; siempre y cuando sea solicitada dentro de las 72 horas posteriores a la recepción de su pedido. Pasados las 72 horas, no se realizarán cambios ni devoluciones cuando las razones sean atribuibles a gustos, apreciaciones personales del cliente o precios. La nota de Crédito será enviada vía e-mail.

Los gastos de envíos y retiro del producto en caso de devolución, correrán por cuenta de la empresa, siempre y cuando corresponda según la resolución del caso.

Para mercadería que cuente con fecha de caducidad/vencimiento, no se recibirán devoluciones o reclamos una vez expirada la fecha indicada en el producto. En caso de detectar un vencimiento próximo, informar a la empresa de inmediato.

Mercadería con uso en garantía:

La mercadería con uso y en garantía será reparada y devuelta al cliente. En el caso que el usuario final no esté dispuesto a esperar los tiempos de logística que llevaría este proceso, se deberá enviar un e-mail a devoluciones@ferramix.com.ar solicitando un cambio directo (que podrá ser aprobado o no)

IMPORTANTE: ADJUNTAR LA FACTURA DE COMPRA PARA ACREDITAR LA FECHA EN QUE EL USUARIO ADQUIRIÓ EL ARTÍCULO

En caso de que algún artículo se encuentre modificado o alterado por el cliente, y/o presente características de mal uso, **PERDERA SU GARANTÍA.**

Todas las devoluciones que requieran de un cambio directo deberán ser enviadas en su respectivo empaque o embalaje original, preferentemente este deberá encontrarse en buen estado.

Mercadería faltante/dañada/golpeada:

En el caso de recibir un pedido con mercadería dañada, golpeada o faltante deberá ser informado dentro de las 48 hs. hábiles de recibido el pedido vía e-mail a devoluciones@ferramix.com.ar detallando el estado de los bultos. Es necesario incluir fotos, se analizará el caso para determinar cual fue el motivo de que el cliente haya recibido la mercadería en esas condiciones.

Siempre que se reciba algún bulto dañado o faltante, se deberá dejar constancia explícita del estado de los bultos en el remito, para que el transporte tome conocimiento de la situación. De lo contrario no se recibirá el reclamo.