



## Términos y condiciones

### Garantía de los productos adquiridos

¡BIENVENIDO!

Gracias por su compra, ahora forma parte de la familia de Maderas La Misión; le agradecemos el permitirnos contribuir con materia prima para desarrollar todos sus proyectos. En Maderas La Misión nos comprometemos a entregarle la calidad prometida con la cantidad de tablas/pies que compro. Por lo cual contamos con una amplia garantía de satisfacción estipulando que en el caso que usted no este conforme con la madera/producto entregado lo podrá regresar sin penalización sujeto a cargo de flete, considerando que el producto debe de regresar como se entregó, por atado flejado con la misma cantidad de piezas, sin ser trabajado, ni escogido, máximo 48 horas después de su recepción.

En caso de tener algún inconveniente, le pedimos lo siguiente. Al momento de la entrega, si su producto lo recibe dañado, desflejado, o no cuenta con las piezas correctas estipuladas en su factura o remisión, no recibir el producto y notificar inmediatamente a su vendedor, revisar apartado de Devoluciones.

#### Cancelación de la compra de los productos

La determinación del tipo de servicio como cancelación, está establecida por determinación del cliente y en el certificado de Garantía. La cantidad pagada por del cliente será reembolsada de conformidad con el apartado "Reembolsos" de los presente Términos y Condiciones.

Logística para solicitar una cancelación.

Notificar a su vendedor o tienda su inconveniente, le pedimos que cuente con la siguiente información:

Numero de pedido/remisión o factura

Motivo por el que requiere cancelar.

Nombre del producto.

Fotografías del producto.

El tiempo para aceptar una cancelación de cualquier producto es de 48 horas máximo después de la entrega (factura). Cualquier caso especial se verificará directamente con Dirección.

Al llegar a planta se revisa las condiciones en las que llega el atado, si tiene daños o se encuentra trabajada la madera, no procederá la devolución y se regresara el material al cliente con costo de envío el cual se descontará directamente de su devolución de saldo a favor o en efectivo.



### Devoluciones

Condiciones de devolución:

El Cliente podrá devolver el o los productos adquiridos asumiendo el costo de envío, siempre y cuando:

1. El producto debe ser revisado frente a usted para verificar su estado y revisarlo antes de firmar de recibido y conformidad. Si detecta un defecto o inconveniente; no recibir el producto y reportarlo de manera inmediata a su asesor de venta y expresar dicha circunstancia, así como mencionar, en su caso, los defectos de los productos.
2. Debe solicitar al transporte cargue nuevamente el producto de la manera en que llego y no recibirlo.
3. Si la devolución es libre a bordo GDL se le realizará la entrega del producto nuevamente en 7 días naturales a partir del día recibe el producto devuelto, siempre y cuando exista disponibilidad del mismo producto.
4. Si la devolución es foránea, el tiempo de devolución es en base a la distancia y la fletera utilizada para la devolución, puede ser de 10 a 12 días después de llegado el producto a planta.

Cualquier daño o afectación al producto adicional que suceda durante esta transportación quedará fuera de la cobertura de garantía, a menos que el producto no sea recibido en lo absoluto por el cliente.

La aplicación de la garantía y los términos de devolución queda a consideración del área correspondiente. En el entendido de que se tendrá que revisar el motivo de la devolución y el cliente aceptará las condiciones que en este apartado se estipulan.

### Reembolsos

Para poder realizar un reembolso es necesario hacer el proceso de una cancelación con su asesor de venta, el reembolso se realizará a través de una transferencia bancaria en cuenta a nombre del cliente. El cliente debe mandar foto de estado de cuenta a su nombre donde se visualice claramente su clave interbancaria y cuenta, así como un correo con escrito libre solicitando la devolución y porque causa lo solicita.

Se le reembolsará al cliente en los siguientes términos:

- Una vez aceptada la devolución de acuerdo con las cláusulas mencionadas anteriormente, se reembolsará en un tiempo estimado de 3 días hábiles.

Plazo para reembolso en caso de cancelación

- Se devuelve el pago a cliente a través de transferencia electrónica 3 hábiles días después de cumplir con las cláusulas mencionadas y haber recibido el producto en planta.

Estamos a sus órdenes para cualquier duda o comentario en los siguientes medios de contacto: 33 36420801, correo: [hola@maderaslamision.com](mailto:hola@maderaslamision.com) o WhatsApp: 3329613584