

- A.- Precios MÁS I.V.A., sujetos a cambio sin previo aviso.
- B.- Nuestra Lista de Precios es revisada y publicada cada 3 meses con el propósito de mantenerla lo más actualizada posible en cuanto a la oferta de producto disponible, y si procede, notificar cambios de precios.
- C.- El descuento, los acuerdos y negociaciones específicas otorgadas por **INTERDEMEX S.A. de C.V.** a un cliente perderán efecto después de seis meses sin compra a partir de la fecha de su última factura.
- D.- **Proceso de Compra.** Sólo se procesan pedidos mediante:
- 1.- Solicitud escrita de sus requerimientos en Orden de Compra, correo electrónico y WhatsApp directamente al Ejecutivo de Ventas.
 - 2.- Vía telefónica y/o correo electrónico a Admon. Comercial:
-Correo electrónico: **montserrat.garcia@kelehome.com**.
-Teléfono: **33 3812 4701**.

E.- Forma de Pago.

- 1.- Un pedido se puede pagar mediante: Efectivo, Tarjeta de Crédito y Tarjeta de Débito en nuestro domicilio. Aceptamos AmEx.
- 2.- O bien por Liga de pago, Depósito o Transferencia Bancaria a las cuentas: Banorte: 0213331674 y Scotiabank 01003809951 a nombre de **INTERDEMEX S.A. de C.V.**
- 3.- Para pagos realizados mediante Liga de Pago, Depósito o Transferencia Bancaria, es necesario enviar el comprobante de pago al correo electrónico de su Ejecutivo de Ventas o a Administración Comercial: **montserrat.garcia@kelehome.com**. También puede notificar la operación al teléfono **3338124701**, a fin de que podamos verificar la recepción del pago y proceder con la confirmación de su pedido.
- 4.- La confirmación del pedido está sujeta a la verificación del pago en nuestras cuentas bancarias.

F.- Envíos de producto.

- 1.- Las compras mayores a **\$ 1,900.00 antes de I.V.A.** tienen el flete pagado.
- 2.- En compras menores a **\$ 1,900.00 antes de I.V.A.** se hará un cargo de **\$349.00 + I.V.A** por concepto de flete.
- 3.- Tiempos de entrega: **7 a 10 días hábiles** a Baja California Norte y Sur, Yucatán y Zonas Extendidas, resto del país de **2 a 5 días hábiles**.
- 4.- Los pedidos confirmados antes de las **12:00 pm (hora Centro)** tienen altas posibilidades de que se embarquen el mismo día.
- 5.- Los pedidos confirmados después de las **12:00 pm (hora Centro)** se envían al siguiente día hábil.

HORA DE CONFIRMACIÓN DEL DEPÓSITO**G.- Al recibir el producto:**

- 1.- **El cliente es responsable de revisar las condiciones del empaque al llegar la mercancía.** También, es responsable de aceptar o rechazar, cualquier caja que presente daño aparente en cualquier ángulo de la misma.
- 2.- Se recomienda **no aceptar los empaques dañados**, a menos de que el repartidor de paquetería, tenga la disposición de esperar a que el cliente revise la mercancía, para posterior a ello, firmar de recibido.
- 3.- Si el repartidor no puede esperar, el cliente puede firmar de recibido, pero antes de abrir el paquete, debe de comenzar a **grabar un video claro, en una sola toma y donde se muestre:**
 - 3.1.- La **caja cerrada**.
 - 3.2.- Corte de **flejes y cinta gorila**.
 - 3.3.- Desempaque del producto **mostrando los posibles daños**.
 - 3.4.- Si todo está en orden, el cliente puede disponer de su mercancía y borrar el video.
 - 3.5.- Sin embargo, en caso de existir algún **daño en el producto**, favor de **enviar dicho video vía WhatsApp** en un plazo no mayor a **72 horas** a su **ejecutivo de ventas**, quien le ayudará con la pronta **reposición de la mercancía**. Es muy importante mencionar que, **posterior a las 72 horas de recibida la mercancía, cualquier reclamación es improcedente**.
- 4.- **KELE** siempre respaldará a sus clientes en caso de daño de su mercancía. Para ello, es fundamental **hacer equipo** (cliente/proveedor) y **contar con el video** anteriormente mencionado, que servirá como **prueba irrefutable** para que la **paquetería se responsabilice** de los daños.

NOTA: Debido a la naturaleza de las **tarjas de cuarzo y cerámica**, para cualquier reclamación, es **obligatorio tomar el video** anteriormente mencionado, **independientemente de si la caja muestra signos de daño o no**.

H.- Cancelación de Pedido, Devolución y Cambio de Productos.

- 1.- Sólo aplica para productos de línea y nuevos, que no han sido instalados y/o usados.
- 2.- En productos de **liquidación** o **promociones especiales**, no hay cambios ni devoluciones.
- 3.- No se aceptan solicitudes después de **3 días naturales de recibida la mercancía** por parte del cliente.
- 4.- No contamos con la **devolución de efectivo**. Se origina una **nota de crédito** con el saldo a favor del cliente, para que sea utilizada en su próxima compra.
- 5.- Si el origen de la solicitud no es imputable a **KELE**, el costo del flete lo paga el cliente (envió mercancía cliente a **KELE** y envió reposición mercancía de **KELE** a cliente). Cualquier solicitud, deberá ser tramitada a través del ejecutivo de ventas asignado, quien gestionará el proceso internamente.
- 6.- El cliente debe de presentar la factura correspondiente.
- 7.- Para que la solicitud proceda, la mercancía deberá ser recibida por **KELE** en las siguientes condiciones.
 - a) No debe tener evidencias de que haya sido instalada o usada.
 - b) Debe de estar en su empaque original y en buenas condiciones (caja exterior sin rayar, en bolsas originales, con sus protecciones interiores como película plástica azul sin remover, insertos, esquineros, etc.).
 - c) Estar completa (con todos sus accesorios, manuales, empaques, sujetadores, herramientas y sin desarmar).
 - d) Protegida correctamente para el envío de regreso a las instalaciones de **KELE**.

I.- Encuentra nuestro Aviso de Privacidad en www.kelehome.com.

POLÍTICAS DE SERVICIO

A.- KELE garantiza todos sus productos de importación contra defectos de fabricación en los siguientes periodos de garantía limitada*:

MARCA	MATERIAL Y FUNCIONAMIENTO	COLOR DE ACABADO
KELE Basics / Faucets *Dispensador de jabón	5 años *30 días de garantía	Cromo y Acero Inox: 5 años Negro y Black Gun: 2 años
KELE Serie Inox 304 *Dispensador de jabón	10 años *30 días de garantía	Acero cepillado: De por vida en condiciones de uso doméstico*. Acabado Negro, Black Gun, Rose Gold y Gold: 2 años
KELE Accessories	Wire: 3 años Prime Lux: 5 años Grey Glass: 5 años *Los cristales de Grey Glass NO tienen garantía.	Wire: 3 años Prime Lux: 5 años Grey Glass: 2 años.
KELE Master Sinks Accesorios de Tarja Equipada: a) Accesorios de Acero b) Dispensador de jabón c) Tablas de picar	De por vida en condiciones de uso doméstico* a) Un año de garantía. b) 30 días de garantía. c) No tienen garantía.	Acero: De por vida en condiciones de uso doméstico*. Acabado Negro, Black Gun, Rose Gold y Gold: 2 años.

*Todos nuestros productos de importación están diseñados para su exclusivo uso doméstico. Entiéndase por uso domestico el lavado, desinfección y preparación de alimentos, así como lavado de utensilios de cocina.

B.- Garantías por defectos al usar el producto.

- El periodo de garantía inicia en la fecha de factura original del producto.
- Nuestras garantías **NO LO PROTEGEN** contra:
 - Una instalación incorrecta.** Cuando el producto ha sido desarmado o mal instalado. La correcta instalación de nuestros equipos es responsabilidad de quien contrata el servicio de instalación y de quien instala el producto.
 - Suciedad, humedad, fuego y golpes,** o bien sea dañado durante la terminación de la obra, exponiéndolo a agentes químicos, solventes, adhesivos y abrasivos: a óxidos que contaminan los metales de nuestros productos o usado con un fin diferente para el cual fue diseñado.
 - Desgaste causado por su uso normal.** Por ejemplo: rayones, marcas de agua o sarro y pérdida de brillo.
 - Exposición a cambios bruscos de temperatura.** Descongelar alimentos en su tarja va a generar un efecto de condensación, que provocará que esta sude y gotee por el reverso. Colocar ollas calientes en su tarja generará un choque térmico que se manifiesta con manchas o pérdida de color, especialmente en acabados dorados y negros.
 - Limpieza y mantenimiento incorrectos,** como dejar secar los restos de alimentos y bebidas en la superficie por negligencia o limpiar las tarjas de acero con soluciones que contengan cloruros.
 - Exclusión por oxidación o corrosión después de la instalación:** La garantía no será aplicable en productos instalados o utilizados en zonas costeras, a la intemperie o en ambientes expuestos a condiciones climáticas adversas. Debido a que los productos son sensibles a los cambios climáticos, la exposición a humedad, salinidad, variaciones de temperatura y otros factores ambientales que pueden ocasionar oxidación, manchas y corrosión en los aceros. Esta disposición aplica para todos los productos KELE, incluyendo llaves (monomandos), alacenas, botelleros, accesorios de las tarjas y tarjas en todas sus familias: cuadradas, de cuarzo y cerámicas (**KELE Master Sinks, KELE Faucets y KELE Accessories**)
- Para hacer válida una garantía debe contactar al área de Servicio al Cliente al número **3338124701** o al correo de servicio al cliente: **servicioalcliente@kelehome.com** con el comprobante de compra y video de la falla para guiarle en el proceso a seguir de acuerdo con nuestras políticas y condiciones de venta.

☑ **TODAS NUESTRAS VENTAS ESTAN SUJETAS A LAS POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES AQUI CONTENIDOS Y POR LO TANTO AL CONSENTIMIENTO DEL COMPRADOR ORIGINAL DE INTERDEMEX AL MOMENTO DE ADQUIRIR NUESTROS PRODUCTOS.**