



KELE

POLÍTICAS DE SERVICIO

- A.- Precios MÁS I.V.A., sujetos a cambio sin previo aviso.
- B.- La escala de descuentos aplica a la lista de precios vigente.
- C.- El descuento, los acuerdos y negociaciones específicas otorgadas por KELE a un cliente perderán efecto después de seis meses sin compra a partir de la fecha de su última factura.
- D.- **Proceso de Compra.** Solo se procesan pedidos mediante:
 - 1) Orden de Compra entregada directamente al Ejecutivo de Ventas,
 - 2) Vía telefónica a Admon. Comercial marcando el número 33 3812 4701,
 - 3) Vía correo electrónico a Admon. Comercial; janette.mederos@kelehome.com,
 - 4) A través de WhatsApp y
 - 5) Vía la aplicación de la App KELEhome.

E.- Forma de Pago.

- 1.- Un pedido se puede pagar mediante: Efectivo, Depósito o Transferencia Bancaria a la cuenta: Banorte: 021333167-4 y Scotiabank 01003809951, Tarjeta de Crédito y Tarjeta de Débito.
- 2.- En pagos de: Depósitos y Transferencias Bancarias la confirmación del pedido consiste en enviar comprobante de pago correo electrónico del Ejecutivo de Ventas que lo atiende o Administración Comercial; janette.mederos@kelehome.com o notificar a Administración Comercial al teléfono (33) 3812 4701., el pedido será confirmado únicamente después de la verificación del pago en nuestras cuentas bancarias.

F.- Envíos de producto.

- 1.- Las compras mayores a \$ 500.00 antes de I.V.A. tienen el flete pagado.

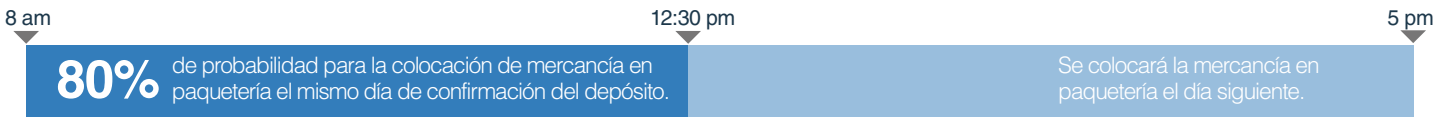
- 2.- En compras menores a \$ 500.00 antes de I.V.A. se hará un cargo de \$ 349.00 + I.V.A por concepto de flete.
- 3.- Tiempos de entrega: 5 a 7 días hábiles a Baja California Norte y Sur, Mérida y Zonas Extendidas, resto del país de 2 a 5 días hábiles.
- 4.- Los pedidos confirmados antes de las 12:30 pm los cuales contienen solo productos de nuestra marca se embarcan el mismo día, confirmación después de las 12:30 pm se envían el día siguiente hábil.
- 5.- Los pedidos que contienen productos de nuestra línea de COMPLEMENTOS se embarcan en un plazo de 1 a 10 días hábiles después de la confirmación de su pedido.

G.- Es RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL CLIENTE recibir o rechazar las cajas que recibe por parte de la paquetería con aparente daño en cualquier ángulo y/o circunferencia del empaque.

- 1.- Se recomienda que todos los paquetes con daño evidente en su empaque no sean aceptados tomando evidencia fotográfica y dejando nota expresa en la guía porte cuando la paquetería intenta hacer la entrega.
- 2.- Ponerse en contacto de forma inmediata con el Ejecutivo de Ventas asignado o a Servicio a Clientes al teléfono 01 (33) 3812 4701 para notificar el problema suscitado.

Nota: Firmar de aceptado en la guía porte, aun y cuando el empaque presenta algún daño anula toda posibilidad de reclamo hacia la paquetería y por lo tanto hacia KELE.

HORA DE CONFIRMACIÓN DEL DEPÓSITO



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

- 1.- No se aceptan solicitudes después de 3 días naturales de recibida la mercancía por parte del cliente. Solo aplican para productos nuevos que no han sido instalados y/o usados.
- 2.- No aplica para promociones ni liquidaciones.
- 3.- 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.
- 4.- 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.
- 5.- El cliente debe de presentar la factura correspondiente.
- 6.- 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.

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 Essentials	2 años	Cromo y Acero Inox: 2 años
KELE Basics *Dispensador de jabón	5 años *30 días de garantía	Cromo y Acero Inox: 5 años Negro: 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 y limpieza normales y correctos*. Acabado: Negro, Rose Gold y Gold: 2 años
KELE Accessories	3 años / Prime Lux: 5 años	3 años / Prime Lux: 5 años
KELE Master Sinks	De por vida en condiciones de uso doméstico y limpieza normales y correctos*	Acero: De por vida en condiciones de uso doméstico y limpieza normales y correctos*. Acabado: Rose Gold y Gold: 2 años

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

B.- Garantías por defectos al usar el producto.

- 1.- El periodo de garantía inicia en la fecha de factura original del producto.
- 2.- Nuestras garantías NO LO PROTEGEN contra:
 - a) 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.
 - b) Suciedad, humedad, altas temperaturas, fuego o golpeado; 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.
 - c) Desgaste causado por su uso normal. Por ejemplo: rayones, marcas de agua o sarro y pérdida de brillo.
 - d) 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.
- 3.- Para hacer válida una garantía de nuestras marcas propias, debe contactar al área de Servicio al Cliente al número (33) 3812 4701 o al correo de servicio al cliente: karla.solis@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.
- 4.- Las garantías de los productos de la Lista de COMPLEMENTOS son ajenas a KELE y dependen directamente del fabricante y/o representante nacional de dichas marcas. KELE se compromete a proporcionar y facilitar los datos de contacto de estas marcas para que el cliente pueda gestionar su solicitud de garantía.

✓ **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.**