

## Política de envíos.

- 1) El importe mínimo de compra para envío de mercancía es de \$1,000.00 pesos en compras de mayoreo. Vanguardia Acuarística no enviara mercancía a clientes foráneos por medio de las empresas de paquetería, si la mercancía no viaja asegurada con cargo obligatorio al cliente. Aclarando que el seguro no cubre roturas de productos frágiles como el vidrio.
- 2) Vanguardia Acuarística garantiza el envío de su mercancía en un plazo máximo de 48 horas, una vez facturado su pedido. El tiempo de envío dependerá de las características del pedido y que a continuación se detallan.
  - a) Pedidos de clientes locales que NO contenga productos de fabricación nacional, serán enviados a su destino en un plazo máximo de 48 horas o 2 días hábiles.
  - b) Pedidos de clientes Foráneos (Fuera de la Zona Metropolitana de Guadalajara) que NO contenga productos de fabricación nacional, serán enviados a su destino en un plazo máximo de 48 horas o 2 días hábiles.
  - c) Pedidos de clientes Locales o Foráneos que SI contenga productos de fabricación nacional, serán enviados a su destino en un plazo máximo de 168 horas o 7 días hábiles.

En caso de que su pedido sea terminado anticipadamente, su vendedor asignado le informará.

- 3) Todo pedido que se facture antes de las 10:30 horas, inicia su proceso el mismo día; pasando el horario mencionado, se procesará al día hábil siguiente.
- 4) Todo pedido de mercancía deberá estar liquidado en su totalidad para proceder a la facturación y envío, con excepción de los clientes que cuentan con crédito.
- 5) En el caso de clientes foráneos, una vez realizado el pago, se enviará un correo electrónico confirmando su compra, así como su número de guía para rastreo del envío.
- 6) En caso de haber un retraso en la entrega de su pedido, puede verificar on-line el número de guía para rastrear su mercancía o también puede contactar a la paquetería por la que fue enviado el pedido.
- 7) Le recordamos que el costo del envío corre por cuenta del cliente.
- 8) Vanguardia Acuarística no es responsable del envío una vez entregada la mercancía a la empresa de paquetería.

## Política de cambios.

1. Los cambios de mercancía deben reclamarse a Vanguardia Acuarística al correo: [ventas@vanguardia-acuaristica.com](mailto:ventas@vanguardia-acuaristica.com) o en específico al correo de su vendedor asignado,

también lo puede hacer vía telefónica al 01-33-31452860 (GDL) dentro de los primeros 30 días de haber recibido el pedido.

2. Deberá realizar una solicitud de cambio de mercancía explicando las razones para el mismo. Vanguardia Acuarística revisará su solicitud y emitirá una decisión de procedencia o improcedencia del cambio.
3. No se aceptan cambios en artículos con descuentos o liquidaciones.
4. Para cualquier cambio autorizado debe presentarse la factura original del pedido.
5. Al recibir el/los artículo(s), Vanguardia Acuarística, confirmará que se encuentren en las condiciones adecuadas en las que se enviaron al cliente. En caso de que Vanguardia Acuarística haya enviado mercancía con defecto, se le enviará el reemplazo sin costo extra y se le bonificará el costo del envío que le generó al cliente.
6. En caso de que se determine que el/los producto(s) hayan sido usados, dañados o maltratados por el cliente, Vanguardia Acuarística no realizará el cambio y es responsabilidad del cliente cubrir los gastos del envío de vuelta al domicilio.
7. La mercancía que pretenda cambiarse debe contar con todas sus etiquetas y ser devuelta en el embalaje original.
8. Si el cambio resulta improcedente, el cliente recibirá una notificación vía correo electrónico. Vanguardia Acuarística esperará a recibir el número de guía para enviar el producto de vuelta al cliente. De no recibir dicha notificación dentro del plazo de 15 días, el/los artículo(s) serán desechados.
9. Vanguardia Acuarística no acepta devoluciones.

## Política de Garantías.

1. Todos y cada uno de los productos que comercializa Vanguardia Acuarística cuentan con una garantía de seis meses a partir de su fecha de facturación. A excepción de los elaborados con vidrio o cristal como acuarios y tanques debido a su fragilidad.
2. Tal garantía será válida únicamente contra descomposturas y fallos en su funcionamiento, así como aquellos productos que se encuentran en mal estado por motivos de caducidad o calidad en su elaboración.
3. En caso de artículos de vidrio dañados tales como acuarios y tanques, para clientes que radiquen fuera de la Zona Metropolitana de Guadalajara y reciban sus pedidos por paquetería o camión contratado, podrán hacer la reclamación correspondiente a la Compañía Aseguradora, considerando que se debe pagar un deducible sobre el valor total de la compra en vidrio según la factura que lo ampare.

4. En el momento del arribo de la compañía transportista, el cliente deberá revisar que el total de las cajas y/o pallets coincida con la lista de empaque que se adjunta a la factura en cada uno de los envíos, así como verificar que todas las cajas arriben debidamente cerradas con cinta impresa de Vanguardia Acuarística y flejadas.

Lo anterior se realizará en presencia del repartidor o mensajero y en caso de cualquier anomalía o diferencia deberá reportarse inmediatamente a la compañía transportista para informar de lo sucedido y tramitar el reembolso de los faltantes ya que dicha compañía es responsable de entregar la carga completa y en buenas condiciones.

Como recomendación sugerimos firmar de NO conformidad y poner una leyenda con tales diferencias en la guía de embarque. Vanguardia Acuarística queda a las órdenes para cualquier duda o aclaración.

Para envíos por camión contratado, en caso de roturas en vidrio por mal manejo del chofer, reportarlo de inmediato ya que solo así será negociado por Vanguardia Acuarística con la compañía fletera para su reembolso.

Una vez cumpliendo con el punto anterior se tendrán 48 horas a partir de ese momento para verificar que cada uno y el total de los productos coincidan con la factura enviada y si existiera algún inconveniente deberá reportarse al jefe del Departamento de Operaciones de esta empresa al teléfono (33)31452860 Ext. 104 dentro del plazo indicado, ya que después de este tiempo la empresa queda deslindada totalmente de responsabilidad alguna contra cualquier aclaración.

5. En caso de que el cliente reciba un producto intercambiado por otro o cualquier otro motivo adjudicable a esta empresa y requiera de un cambio, esta deberá ser autorizada por el vendedor asignado; a partir de ese momento el cliente tendrá 7 días hábiles para hacer el regreso de los productos. Los gastos de envío correrán por cuenta de esta empresa.

6. Si el motivo de la devolución es por un error adjudicable al cliente, él se responsabiliza de los gastos de envío y de que la mercancía sea recibida en óptimas condiciones.

7. En caso de un cliente local, deberá revisarse que el total de la mercancía coincida con la lista de surtido que aparece en la factura, así como revisar que todos los productos estén en perfectas condiciones, todo lo anterior en presencia del chofer.

Cualquier anomalía o diferencia deberá reportarse inmediatamente al jefe del Departamento de Operaciones de esta empresa al teléfono (33)31452860 Ext. 104 para su respectiva aclaración. Caso contrario esta empresa no se responsabiliza de cualquier diferencia o anomalía posterior.

