



## Política de Cambios y Garantías COCOJewel

### CAMBIOS DE JOYERÍA

1.- Es requisito **INDISPENSABLE** contar con tu Nota de compra y Certificado de Autenticidad de la joya que compraste para hacer valida una garantía.

2.- Tienes **máximo 30 días** para hacer tu cambio en tienda físicas **y 60 días para tienda en línea.**

#### Proceso para tienda en línea:

2.1 Notificarnos vía call center 800-769-2626 Deberá de realizarse dentro del periodo de 30 días naturales después de haber recibido tu producto (favor de especificar el motivo de la devolución).

2.2 Nosotros te enviaremos por el mismo una guía de paquetería y un número de autorización el cual tienes apuntar en el exterior del paquete.

2.3. La mercancía no debe tener muestras de uso y debe regresarse en la misma caja con el empaque y material con la que la recibiste.

Deberás enviar la devolución vía mensajería **ESTAFETA**, en dado que se desee con otro proveedor deberás marcar a nuestro call center para solicitar la cotización. En cuanto recibamos la mercancía devuelta y revisemos que está en perfecto estado y que se cumplió el procedimiento de devolución, procederemos a realizar el cambio.

3.-El costo a pagar de tu segunda compra **siempre debe ser mayor a la de tu devolución.** Ejemplo:

|              | PP    | Descuento:              |
|--------------|-------|-------------------------|
| 1era compra: | \$500 | N/A                     |
| Devolución   | \$500 |                         |
| 2da Compra   | \$536 | Diferencia a pagar \$36 |

4.-El cambio de joyería debera **realizarse SIEMPRE** en la misma sucursal donde realizaste la compra.

5.-**Los cambios afectan a tus diferenciales** dependiendo de la devolución y la nueva compra.

6.-Para tu calificacipón deberás **considerar** tu nueva compra menos la devolución.

Ejemplo:

| 1era compra            | Descuento                   | Costo             |
|------------------------|-----------------------------|-------------------|
| \$6,000                | 50% de descuento<br>(pp)    | \$3,000           |
| No vendí:              | 50% de descuento<br>\$1,000 | <b>\$500</b>      |
| 2da compra<br>(cambio) | 50% de descuento            | \$3,000<br>-\$500 |
| \$6,000 (5,000)        |                             | <b>\$2,5000</b>   |

## GARANTÍAS

1.- Es requisito **INDISPENSABLE** contar con tu Nota de compra y Certificado de Autenticidad de la joya que compraste para hacer valida una garantía.

2.- Tu garantía es de por vida en brillo y color.

### Proceso para tienda en línea:

2.1 Notificarnos vía call center 800-769-2626 Deberá de realizarse dentro del periodo de 30 días naturales después de haber recibido tu producto (favor de especificar el motivo de la devolución).

2.2 Nosotros te enviaremos por el mismo una guía de paquetería y un número de autorización el cual tienes apuntar en el exterior del paquete.

2.3. La mercancía no debe tener muestras de uso y debe regresarse en la misma caja con el empaque y material con la que la recibiste.

. Deberás enviar la devolución vía mensajería **ESTAFETA**. En dado caso que requieras enviarla por otro proveedor, deberás marcar a nuestro call center para cotizar. En cuanto recibamos la mercancía devuelta y revisemos que está en perfecto estado y que se cumplió el procedimiento de devolución, procederemos a realizar el cambio.

3.- El valor PP (precio publico) de la pieza a devolver será igual a la nueva pieza que te llevarás. En caso de existir alguna diferencia de **deberá pagar** (sin descuento).

|              | PP    | Descuento:              |
|--------------|-------|-------------------------|
| 1era compra: | \$500 | N/A                     |
| Devolución   | \$500 |                         |
| 2da Compra   | \$536 | Diferencia a pagar \$36 |

4.- Las garantía **no afectan tus diferenciales**, ni tu calificación.

## **SOLDADURA Y DEFECTOS DE FÁBRICA**

1. Si tu pieza tiene algún defecto por soldadura o montadura, tendrás 30 días naturales para solicitar un cambio.
2. Dirígete directamente a la sucursal donde lo compraste, llevando tu nota y certificado, y la cambiaremos inmediatamente por otra que gustes.