

# Términos y condiciones

## Sitio Web

Estimado cliente, agradecemos su visita y le informamos que al acceder a nuestro sitio y realizar alguna transacción se entiende que usted está enterado del presente acuerdo y lo acepta.

Al visitar [www.elmex.mx](http://www.elmex.mx) queda sujeto(a) a los lineamientos, derechos y restricciones aquí mencionadas. Elmex Iluminación Querétaro S.A de C.V y sus filiales y subsidiarias (en adelante "ELMEX ILUMINACIÓN") se reservan el derecho de modificar el presente documento en el momento y bajo las circunstancias que más le convengan, siendo estos cambios vigentes en el momento mismo de su publicación.

Si usted va a realizar una compra a través de [www.elmex.mx](http://www.elmex.mx) es de suma importancia conocer la siguiente información:

## Formato de precios en Elmex.mx

El formato en que se muestran los precios en [www.elmex.mx](http://www.elmex.mx) puede verse afectado por diferencias en las versiones y configuraciones de los navegadores.

El formato en el cual [www.elmex.mx](http://www.elmex.mx) muestra sus precios, es el siguiente:

**Formato correcto :** \$6,890.00 (seis mil ochocientos noventa)

Si la configuración del navegador llegara a afectar este formato se mostraría de la siguiente manera:

**Formato incorrecto :** \$6.890.00

Este formato es incorrecto debido a que los miles y millares se separan por comas y la configuración del navegador los cambia por puntos.

Estimado cliente le informamos que los precios, promociones, disponibilidad e inventario de los productos que aparecen en [www.elmex.mx](http://www.elmex.mx), son exclusivos para ventas por internet.

Debido a que el sistema pueda presentar fallas al momento de publicar los precios en el portal, se informará al cliente de dicha situación, para que nos indique si desea el producto al precio correcto o cancelar la operación y devolverle el importe pagado. En el supuesto de que no sea posible contactarlo, ni por correo electrónico, ni vía telefónica o no obtener respuesta a nuestra comunicación, se procederá a cancelar la compra.

## Aceptación de Términos Legales:

Con el objetivo de ofrecerle un ambiente seguro y agradable para nuestros clientes y visitantes, hemos establecido reglas y términos bajo los cuales se delimitan las áreas de responsabilidad y derechos, tanto de **ELMEX** como de nuestros visitantes.

# Términos y condiciones

## Políticas de garantía y devolución:

Cada marca y producto cuentan con diferentes políticas de garantía y devolución. Sin embargo, para compras realizadas en [www.elmex.mx](http://www.elmex.mx) mercancía dañada y/o desgastada, mal uso e instalación incorrecta por parte del cliente, no existen cambios ni devoluciones.

En el caso de devolución del material, se realizará un cargo del 20% y el producto será únicamente aceptado con caja o cualquier envoltura con que se protege el producto, de la marca correspondiente.

Si el producto presenta algún daño o faltante, cuenta con 24 horas para realizar el reporte a nuestro centro de atención telefónica.

Todos los productos en [www.elmex.mx](http://www.elmex.mx) cuentan con 1 año de garantía.

Recuerda que el producto se deberá encontrar en buenas condiciones para hacer válido el cambio/devolución, por lo que **Elmex** no podrá realizarlo en los siguientes casos:

- Si fue manipulado por terceros no autorizados.
- Por uso inadecuado al especificado en el manual.
- Daños ocasionados por la conexión o configuración inadecuada.
- Descargas eléctricas.

Usos de partes no manufacturadas/autorizadas por el fabricante.

Llama al Centro de Atención telefónica (442) 295 21 51, ten a la mano tu confirmación de compra (email que recibiste cuando realizaste tu compra).

O te sugerimos acudir a la tienda de tu preferencia junto con el producto y la confirmación de compra a la sección correspondiente.

El vendedor te asesorará para realizar el cambio\* y/o devolución\*\*

\*Se sustituye el producto.

\*\*Se bonifica el monto en el mismo medio en que se realizó el pago con un cargo del 20%.

# Términos y condiciones

## Procesos

Si usted desea hacer válida una garantía y/o realizar la devolución de un producto adquirido, porque presenta alguna falla, lo invitamos a contactar a su vendedor o a nuestro Centro de Atención Telefónica.

Todas nuestras entregas tienen un costo adicional por envío. Al aceptar los términos y condiciones al realizar la compra, usted está aceptando el cargo que le corresponda por dicho envío.

Todos los productos que se ofrecen se encuentran sujetos a disponibilidad, en caso de que no sea posible surtir su producto, uno de nuestros asesores lo contactará, para brindarle alguna alternativa.

Por otra parte, nuestras órdenes de compra son procesadas en menos de 72 horas. Los pedidos recibidos después de las 16:00 hrs serán procesados al siguiente día hábil. La entrega de la mercancía se realizará en un período de 7-15 días hábiles una vez procesada la orden de compra y en ventas con poco inventario, el periodo puede ser hasta de 30 días o más sujeto a disponibilidad de la mercancía.

Puede darse la posibilidad, de que la fecha de entrega se pueda ampliar hasta por 20 días hábiles a la estipulada, lo anterior por cuestiones de retrasos en las entregas del producto por parte del fabricante o importador.

En caso de que la orden de compra no se complete dentro del tiempo antes mencionado por diversas circunstancias de inventario, en las que se señalan de manera enunciativa mas no limitativa, la falta de inventario y/o el artículo se encuentre descontinuado, **Elmex** tendrá derecho a realizar lo siguiente: I) para el caso de compras realizadas por el cliente, abonará el monto del valor del o los artículo(s) faltante(s) a la cuenta; y II) en el supuesto de adquisiciones personales cuya compra es a favor de un tercero, **Elmex** podrá regresar la cantidad pagada por el cliente en los mismos términos y forma en que fue realizado el pago.

Es importante mencionarle que para poder cumplir con la entrega, es necesario que la dirección de facturación y del destinatario contenga datos completos.

- En el caso de apartados postales no es posible realizar entregas.
- Actualmente no se encuentra disponible la entrega de órdenes en direcciones internacionales.
- Los artículos son empaquetados para su cuidado y protección, por lo que no contamos con envolturas especiales
- En caso de requerir factura, por favor te invitamos a comunicarte a nuestro Centro de Ventas y Atención Telefónica o ir al apartado FACTURACIÓN EN LÍNEA en nuestra página web.

## Políticas de seguridad:

En el momento en que usted se registra en nuestro servidor seguro o realiza un pedido, sus datos personales, domiciliarios, y los relativos a su forma de pago, son incorporados a nuestra base de datos, utilizándose únicamente para tramitar el pedido, así como para enviar información sobre ofertas y servicios que puedan resultar de su interés; si es que usted así lo solicita.