

## **GARANTIAS Y DEVOLUCIONES**

### **1. ¿Cuándo hacer válida mi garantía?**

Todos nuestros productos cuentan con al menos un año de garantía directamente con el centro de servicio autorizado por la marca, ante cualquier defecto de fabricación. Es decir, si tu producto presenta algún tipo de situación que impida su funcionamiento óptimo, durante el tiempo de garantía vigente; podrás hacer válida la garantía y nosotros te ayudaremos a gestionarla.

Las garantías convencionales no suelen cubrir golpes, derrames de líquidos, robo, pérdida o cualquier otro factor externo ajeno a la fabricación del producto.

### **2. ¿Cuándo solicitar una devolución?**

A diferencia de las garantías, las devoluciones las gestiona CasaClick.mx y es un seguro que te protege de situaciones que puedan presentarse con tu pedido, en caso de que:

- El producto no sea del color, modelo o cumpla con las especificaciones que solicitaste.
- El producto presentó golpes al momento de la entrega.
- El producto que recibiste sea diferente de lo que solicitaste.
- Quieras devolver un producto nuevo y empacado.

### **3. Todo comienza generando un reporte**

#### **¿Garantía o devolución?**

Cuál sea tu solicitud, garantía o devolución, siempre será necesario realizar la gestión correspondiente al generar un reporte en tu pedido. Nos comprometemos a realizar el envío del producto en forma y a tiempo, sin embargo, somos conscientes de las imperfecciones o detalles que se puedan presentar durante el envío. Tú podrás hacer uso de tu seguro de envío generando el reporte necesario, describiendo los detalles encontrados. Nuestro ejecutivo de ventas te ayudará a resolver esta problemática y, en caso de ser necesario, se devolverá el producto para realizar el reemplazo o reembolso. Para realizar el reemplazo o reembolso el producto deberá estar empacado con los empaques originales. CasaClick solicitará evidencia (fotos y/o videos) de las imperfecciones o detalles que presenta el producto.

Sin embargo, si los productos se encuentran en buenas condiciones, pero presentan fallas al inicio o después de días de uso por un defecto ajeno al proceso de envío, será necesario generar el reporte para hacer válida tu garantía. Nosotros te brindaremos información puntual para gestionar la garantía directamente con el centro de servicio autorizado por la marca de tu producto.

#### **¿Cómo generar un reporte?**

En caso de que tengas un problema con uno o varios productos de tu pedido, podrás generar un reporte del producto correspondiente en la sección de mis pedidos dentro de tu cuenta.

**HE LEÍDO Y ESTOY DE ACUERDO CON LOS ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA CONFIRMAR LA ORDEN.**