



TÉRMINOS Y CONDICIONES

FORMAS DE PAGO

a) Tarjeta de Débito y Crédito. Paga con tarjetas Visa, Mastercard, American Express y Carnet, utilizamos Openpay como procesador de pagos.

b) Transferencia Bancaria o depósito. Realiza tu pago y envía el comprobante al correo atencionaclientes@ocellaris.mx con tu nombre completo, teléfono de contacto, correo electrónico y dirección de envío.

c) El pago o transferencia deberá efectuarse exclusivamente en la siguiente cuenta bancaria dentro de un periodo de 24 horas después de haberse realizado la compra, a nombre de REEF DEALERS CLUB SA de CV

Número de cuenta para pago en pesos: Banamex: 2210054 CLABE: 002180701822100541

ENTREGA DE PRODUCTOS

a) El envío de los productos estará sujeto al pago del servicio de y a las existencias en inventario. Este se realizará una vez que hayamos recibido, el comprobante de pago por el valor total del pedido.

b) El tiempo de entrega, correspondiente al servicio de mensajería seleccionado por el cliente, podrá ser de 24 a 96 horas. Cuando la dirección de entrega se encuentre fuera del área de cobertura, podrán aplicarse cargos adicionales y/o requerir mayor tiempo para la entrega y dependerá de la empresa de mensajería seleccionada.

POLITICAS DE ENVIO

- 1) El cliente se compromete a proporcionar una dirección válida localizable dentro de la república mexicana donde pueda entregársele el pedido. En caso de que el cliente proporcione una dirección que no sea localizada por la paquetería, cualquier otro costo adicional será cubierto por el cliente mismo.
- 2) Todos los envíos realizados por nosotros van perfectamente empacados, en caso de que su pedido le sea entregado con daño físico por parte de paquetería, usted debe de agregar una nota al firmar el manifiesto al empleado del servicio de paquetería indicando que el paquete presenta señales de maltrato. Sin esta anotación, se da por entendido que usted recibe de conformidad el paquete.



- 3) Una vez recibido el paquete por usted o alguna persona en la dirección de entrega, cuenta con 24 horas para reportar anomalías por daño físico o faltante en su pedido, después de este plazo no procede ningún cambio o reclamación.
- 4) El área de reparto de nuestros productos se limita a los Estados de la República Mexicana. Entregamos en todas las localidades donde existe cobertura a través de las empresas de paquetería con las que tenemos servicio. En las entregas por paqueterías dependemos totalmente de las condiciones de cada una de ellas.
- 5) No podemos procesar pedidos con la dirección de entrega incompleta.
- 6) Si su pedido incluye productos que están en existencia y otros que están sobre pedido se le cobrará por cada uno de los envíos.

Si el pedido o producto llegó incompleto:

1. ¿El producto llegó destapado? Adjuntar fotos del empaque
2. ¿Qué productos debieron llegar? Por favor especifica cuales llegaron y cuales faltaron y adjuntar fotos de los recibidos.

Si el pedido o producto llegó roto:

1. ¿Iba golpeada, abierta o destapada la caja? Adjuntar fotos del empaque

Si el producto no funciona correctamente:

1. Envíanos fotos en donde muestres la falla que presenta el producto.
2. Cuéntanos hace cuanto fue recibido el producto, si funcionó una sola vez o no funcionó desde su entrega

Una vez tengas toda la información hazla llegar al siguiente correo atencionclientes@ocellaris.com o comunícate al 557508 5663. Después de haber comunicado tu problema, gestionaremos la solicitud en un periodo de 24 a 48h, luego de eso efectuaremos la solución respectiva y te responderemos al correo o teléfono desde el cual nos enviaste la solicitud. Ten presente que la respuesta del caso dependerá de todos los factores aquí consignados para validar que es efectiva la devolución por garantía.



LA GARANTIA SE INVALIDARÁ EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- 1) Cuando el producto presente daño físico por mal uso, uso excesivo y/o descuido.
- 2) Cuando los sellos de garantía o número de serie se encuentren rotos, manipulados, cambiado o removidos.
- 3) Daños causados por descargas eléctricas o uso con voltaje incorrecto.
- 4) Daños generados por presencia de elementos nocivos (Líquidos, ácidos, polvo, plagas.
- 5) etc.) o cualquier sustancias u objeto que no forme parte del equipo
- 6) Daños ocasionados por accesorios o equipos externos no diseñados específicamente para dicho producto.
- 7) Cuando el producto haya sido alterado o reparado por personas no autorizadas por OCELLARIS.

- 8) POLITICAS DE LA EMPRESA:
- 9) No se aceptarán equipos sin comprobante de compra, ticket, nota o factura sin excepción.
- 10) No se hacen devoluciones en efectivo
- 11) No se recibe a garantía ningún equipo con daño físico (Roto, quebrado, golpeado, quemado.
- 12) Con manipulación no autorizada por OCELLARIS
- 13) Aquellos equipos en los cuales no coincida el número de serie con la previa factura o ticket de compra.

Todo equipo este sujeto a la revisión y diagnostico sin excepción. Y se entregara de vuelta solo presentando su comprobante de recepción.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuándo recibiré mi pedido?

Si tu entrega es foránea es decir fuera de la Ciudad de México que es donde se encuentran nuestras instalaciones, el tiempo de entrega depende de tu ubicación y de los tiempos de las paqueterías con las que trabajamos, pero puedes estimarlo entre 3 y 7 días hábiles después de haber realizado tu compra.

En caso de que tu entrega sea dentro de la Ciudad de México y Estado de México habrá un plazo de 24 a 48hrs, después de haber realizado tu compra.

¿Cuánto costará mi envío?

Los costos de envío están sujetos a las tasas de las paqueterías con las que trabajamos, las cuales se basan en las medidas volumétricas y de peso de tu paquete. Esto para envíos foráneos.

En caso de que tu paquete sea entregado en la Ciudad de México el costo de envío es de \$165.00 y para el Estado de México su costo será de \$200.00

Mi pedido debería haber llegado ya, pero aún no lo he recibido. ¿Qué hago?

- Antes de contactarnos, por favor ayúdanos siguiendo estos pasos:
- Comprueba que tu solicitud de compra, lleve dirección de envío y que sea correcta.
- En caso de ser foráneo, puedes rastrear tu guía vía internet en la página de la paquetería que seleccionaste para tu entrega.
- Asegúrate que el servicio de paquetería, no lo haya entregado con un familiar, amigo o vecino.
- Puedes preguntar por tu paquete en tu oficina local de paquetería.
- En caso de que hubieras cometido algún error con tu dirección de envío, podemos enviarte nuevamente tu producto, pero tendrías que hacerte cargo de los costes.
- Si la dirección de envío fue correcta y el paquete no está en la oficina local de paquetería, ni con algún familiar o vecino, ponte en contacto con nosotros vía correo electrónico a kaavendano@ocellaris.mx o al teléfono: 557508 5663 necesitaras tener a la mano tu número de ticket que se expidió en tu compra.