

POLÍTICAS ESPECIALES HOUSE OF SAMSONITE

BUEN FIN 2020

MEDIOS DE PAGO

Para pagar las compras en nuestro sitio www.samsonite.com.mx puedes utilizar tu Tarjeta de Crédito o de Débito: Tarjeta de Crédito Visa, Mastercard o American Express. Si compras con tarjeta de crédito, recuerda que los costos y cargos asociados al uso de la tarjeta, así como el monto de cada cargo dependerá de las condiciones que acordaste con tu banco emisor.

El cargo que aceptas a tu tarjeta se realiza mediando el procesador de Pagos MercadoPago.

POLÍTICAS DE DESPACHO Y ENVÍOS

El tiempo final de despacho está sujeto a los tiempos de distribución y servicio de FedEx México.

Al momento de realizar tu pedido, el sistema calculará automáticamente un estimado de recepción del producto respecto a la dirección de entrega, el cuál irá detallado en su orden de pedido online. El plazo estimado de entrega es de 3 días hasta un máximo de 7 días hábiles, debido a la venta especial de Buen Fin el plazo puede extenderse por la demanda y recepción de pedidos, así como los servicios de entrega de la paquetería, por lo que los tiempos de entrega pueden ser mayores a los normales.

Los tiempos estimados para calcular la orden empiezan a contar al día siguiente hábil a partir de la comprobación del pago.

El costo de despacho se calculará e informará previo a realizar tu pedido, al igual que el tiempo estimado de entrega, una vez que ingreses la dirección de envío. En compras con un monto mínimo de \$899 MXN el servicio de envío será gratuito.

Las entregas se realizarán en días hábiles de lunes a viernes, de 09:00 a 19:00 hrs, excepto los días festivos.

No existe la posibilidad de retiro en oficinas de FEDEX México, puede realizar el seguimiento del envío a través la página de internet <https://www.fedex.com/es-mx/hom.html> con el número de guía asignado a su pedido.

Te recomendamos proporcionar referencias específicas de tu dirección cuando estés realizando tu orden y mantenerte pendiente de las notificaciones de tu guía para que estés en casa el día de programación de entrega.

Si realizas una compra de \$2,499 MXN o más, te enviaremos gratis una mochila Samsonite Ultimate Orion, color rojo, SKU 12161617261CNU. Artículo limitado a un total de 400 existencias.

Devoluciones de pedido por problemas de dirección:

Si la dirección de entrega fuese errónea o simplemente no se encontró quien recibiera el pedido, éste será enviado de vuelta a nuestro centro de distribución. En este caso un ejecutivo se pondrá en contacto vía mail o teléfono para resolver el problema.

Si usted desea el reenvío del pedido, este tendrá un tiempo de entrega de 10 día hábiles.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En Samsonite puedes solicitar un cambio o anulación del pedido si el producto presenta fallas de origen o si no cumple con las características anunciadas en nuestro sitio web.

Sin embargo, la Ley establece que no se realizan cambios si no te gustó un producto, pero para brindarte una mejor experiencia de compra, Samsonite cuenta con una garantía voluntaria (además de la garantía legal) de Satisfacción Garantizada, con la que puedes cambiar o anular un pedido dentro de los primeros 10 días de recibido éste, siempre que se cumplan los requisitos de satisfacción garantizada. Para esto sólo debes ponerte en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente por chat, teléfono o email, donde un ejecutivo atenderá y orientará en el proceso.

Requisitos de satisfacción garantizada:

1. El producto NO PUEDE haber sido usado.
2. El producto DEBE estar con sus embalajes originales completos y etiquetas en perfectas condiciones.
3. El producto debe estar con todos sus accesorios.

Devoluciones de compras online

Su compra está protegida en todo momento, si desea la devolución de su dinero sólo siga los siguientes pasos. Esta Política de Devoluciones se aplica a todos los artículos adquiridos únicamente a través de esta Página Web: <https://www.samsonite.com.mx>. En Samsonite disponemos de un plazo para realizar devoluciones de 5 días hábiles a partir de la fecha en que la paquetería entrega su pedido en la dirección proporcionada al realizar la compra (por favor indicar el motivo por el cual desea realizar la devolución, esto nos ayuda a seguir mejorando).

Procedemos a la devolución total de la cantidad monetaria pagada, NO realizamos cambios de artículo.

El costo del servicio de paquetería para la devolución del producto es gratuito para el cliente.

Aplica dentro de los primeros 5 días naturales hábiles siempre y cuando los productos no presenten señales de uso, desgaste, humedad o daño y se devuelvan con todas las etiquetas y empaque originales, o en su defecto si ya fueron retiradas, debe introducirlas dentro del artículo, de lo contrario su reembolso no será autorizado.

Debe ponerse en contacto con nuestro equipo de Servicio al Cliente acerca de la devolución, antes de que se cumplan los 5 días hábiles de la entrega de su producto, a través de alguno de nuestros canales: llamando a la línea de Servicio al Cliente al **(55) 8438 1803**, en nuestro chat en línea que se encuentra en la página o en el correo electrónico servicioalcliente.mexico@samsonite.com, los cuales le proporcionaran los pasos a seguir para hacernos llegar el producto. Una vez recibida la información en el correo electrónico, recibirá una respuesta en máximo 48 horas hábiles. Revise spam o correos no deseados, si no ve el correo en la bandeja de entrada. En cuanto nos llegue su paquete, verificaremos las condiciones de este y de acuerdo con él dictamen, nos pondremos en contacto con usted para indicarle el estatus y proceder con la devolución de su dinero.

La orden de devolución del dinero será emitida inmediatamente después de que sea aceptada; pero dependerá de la forma de pago que se usó para que se vea reflejada en su tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria.

Si pagaste con tarjeta de crédito:

- Al hacer la devolución del producto, se solicitará la anulación del cargo a la tarjeta.
- El proceso puede tardar entre 10 y 15 días hábiles. Se demorará algunos días en aparecer reflejado en tu estado de cuenta online.
- Si el pago se realizó en cuotas, debes tener en cuenta que cada tarjeta anula los cargos de manera diferente.

Si pagaste con tarjeta de débito:

- Al hacer la devolución del producto, nuestro proveedor MERCADO PAGO regresará el dinero a la cuenta MERCADO PAGO asociada al email que se utilizó para realizar la compra en www.samsonite.con.mx
- Una vez el dinero se encuentre en la cuenta MERCADO PAGO, solo debes iniciar sesión y podrás transferir el dinero a tu cuenta bancaria.
- Si no tienes una cuenta creada en MERCADO PAGO, se habilitará una temporal asociada al mail de la compra, así podrás registrar un usuario y transferir el dinero a tu cuenta bancaria.
- Puede tardar un día hábil en hacerse efectiva la transferencia.
- Para más detalles contacta a nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Cambio o devolución en tiendas físicas:

Por seguridad de nuestros clientes en períodos de COVID-19 NO ESTÁ HABILITADA LA OPCIÓN DE DEVOLUCIONES DE COMPRAS EN NUESTRAS TIENDAS FÍSICAS.

QUIEBRES DE STOCK

A pesar de nuestros constantes esfuerzos por mantener actualizado el stock online, tu pedido puede sufrir un quiebre en algún producto solicitado.

Para resolver este tipo de inconveniente tenemos las siguientes opciones:

Anulación de compra y devolución total de dinero.

Si tu pedido fue realizado por tarjeta de crédito o débito, sólo con la confirmación de anulación del pedido se realizarán las gestiones con Mercado de Pago para la anulación del cobro. El tiempo estimado para la devolución del dinero es de hasta 5 días hábiles a contar del envío de datos de transferencia.

Envío parcial y devolución proporcional del dinero por los productos faltantes.

Para esto se calculará un porcentaje estimado dependiendo a monto de tu pedido, necesitamos tu aprobación del envío parcial de la compra. Una vez hecho esto último el envío parcial se realizará en un plazo máximo no mayor a 15 días hábiles.

Favor enviar todos los datos a pertinentes a servicioalcliente.mexico@samsonite.com

Una vez detectado el quiebre de stock intentaremos comunicarnos por mail y por teléfono, para informarte de la situación. Si al cabo de 5 días hábiles no hemos recibido información respecto al problema suscitado, se entenderá que se ha elegido la opción de anulación del pedido.

REGALO CON COMPRA

Para el Buen Fin 2020 en Samsonite se ha realizado la promoción especial “Regalo con compra”. La mecánica es la siguiente:

Si realizas una compra mínima de \$2,499 MXN o más, te enviaremos gratis una mochila Samsonite Ultimate Orion, color rojo, SKU 12161617261CNU. Artículo limitado a un total de 400 existencias.

REPOSICIONES DE STOCK

Samsonite se compromete con sus clientes, por lo que independiente del stock que maneja en su tienda online, se hacen reposiciones cada 48 horas del stock que no esté disponible (siempre y cuando Samsonite cuente con existencias en su Centro de Distribución).

COMPENSACIONES

Samsonite se hará responsable por problemas que puedan suceder en período de Buen Fin 2020 mediante compensaciones, que se otorgarán única y exclusivamente a clientes que se comuniquen con nuestro Servicio al Cliente. Se realizará una investigación sobre el caso en particular y se verá algún tipo de compensación dependiendo del caso, la cual deberá ser aprobada por Gerencia General.

Samsonite México, S.A. de C.V.
Boulevard Manuel Avila Camacho No. 5, Torre A, Piso 14, A1401, A1402
Col. Lomas de Sotelo, Naucalpan de Juarez
C.P.: 53390, Estado de México. México.

