



PROCEDIMIENTO PARA GARANTÍAS

En OCELLARIS tenemos como prioridad que nuestros clientes siempre tengan la mejor atención.

Para poder solucionar un problema necesitaremos que cuentes con la siguiente información:

- Ticket de compra.
- Fecha de compra.
- Motivo por el cual deseas aplicar la garantía (Descripción del daño).
- Fotos y/o videos evidenciando el problema del producto, con su empaque original y todos los accesorios con los que llegó.

Si el producto llegó incompleto:

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

Si el pedido o producto llegó roto:

- ¿Iba golpeada, abierta o destapada la caja de empaque? Adjunta fotos del empaque.

Si el producto no funciona correctamente:

- Envíanos fotos en donde muestres la falla que presenta el producto.
- Especificanos cuando fue que llegó el pedido y si funcionó una sola vez o no funcionó desde su llegada.



Una vez tengas toda la información, hazla llegar al siguiente correo: garantias@ocellaris.mx o comunícate con nosotros al teléfono: [55 7508 5663](tel:5575085663). Después de haber comunicado tu problema, gestionaremos la solicitud en un periodo de 24 a 48 horas. Efectuaremos la solución respectiva y te responderemos al correo electrónico o teléfono 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 GARANTÍA SERÁ INVALIDA 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, cambiados 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, etc.) o cualquier sustancia u objeto que no forme parte del equipo.
5. Daños ocasionados por accesorios o equipos externos no diseñados específicamente para dicho producto.
6. Cuando el producto haya sido alterado o reparado por personas no autorizadas por OCELLARIS.



POLITICAS DE LA EMPRESA:

1. No se aceptarán productos sin comprobante de compra, ticket, nota o factura sin excepción.
2. No se hacen devoluciones en efectivo.
3. No se hace valida la garantía de ningún equipo con daño físico (Roto, quebrado, golpeado, quemado, etc.)
4. No se hace valida la garantía con productos que fueron manipulados por personas no autorizadas por OCELLARIS.
5. Aquellos productos en los cuales no coincida el número de serie con la previa factura o ticket de compra.
6. Para hacer valida la garantía el cliente deberá hacer llegar el producto a nuestras oficinas, en el siguiente domicilio: *Porfirio Sosa 107. Colonial Iztapalapa. Iztapalapa, 09270, Ciudad de México.*
7. En caso de aplicar garantía, Ocellaris se hará cargo de que el producto sea devuelto al cliente. De no aplicar garantía por los casos antes mencionados, el envío adicional será cubierto por el cliente mismo.

Todo producto está sujeto a revisión y diagnóstico, sin excepción. Y se entregará de vuelta, sólo presentando su comprobante de recepción.