

POLÍTICA DE CAMBIO Y ANULACIÓN DE PRODUCTO

CAMBIOS MÉXICO

Para realizar un cambio envíanos un mail a contacto@zanaartesanal.com, dentro de los 15 días posteriores a la entrega de la mercancía en su domicilio, con la siguiente información:

Asunto: Cambio y tu número de pedido

Nombre:

Motivo de cambio:

Después de recibir respuesta, te haremos llegar un correo electrónico con la información sobre el día y hora estimada de entrega del nuevo producto. Puedes contactarnos a través del correo electrónico: contacto@zanaartesanal.com para proporcionar instrucciones de entrega para que el paquete sea entregado a un recepcionista, guardia de seguridad o a un vecino. Los costos de envío deberán ser cubiertos por el cliente mismo.

Una vez recibidos los artículos que quieres cambiar, ZANA enviará los nuevos productos al servicio de paquetería para que sean entregados a tu domicilio con costo de envío. El tiempo estimado de entrega depende del servicio de paquetería.

Se pueden realizar cambios de producto siempre y cuando sea del mismo o menor precio. Solo se podrá hacer el cambio siempre y cuando exista mercancía disponible. En caso que el nuevo producto seleccionado para cambio tenga un costo mayor al producto anterior, el cliente deberá cubrir el monto faltante. En caso que el nuevo producto seleccionado para cambio tenga un costo menor al producto anterior, ZANA no realizará el abono del monto sobrante.

Los productos que tienen descuentos o que fueron adquiridos con cualquier otra promoción, no están sujetos a cambio.

IMPORTANTE

Todos nuestros productos son hechos a mano y, debido a su origen artesanal, no podemos garantizar que sean idénticos uno al otro o a las imágenes mostradas a través del sitio web: <https://zanaartesanal.com/>. En ZANA hemos hecho el esfuerzo de mostrar los colores y las imágenes de nuestros productos con la mayor precisión de colores posible. ZANA no puede garantizar que el monitor utilizado muestre los colores de manera exacta.

Para validar cualquier cambio, los artículos deben de estar en perfecto **estado** en el que se entregaron (no usados) y limpios. Deben **venir en su empaque** y con la etiqueta con el que fue entregado el producto.

Cuentas con **15 días hábiles** para realizar tu cambio **a partir del día que recibiste tu pedido**.

POLÍTICA DE CAMBIO DE PRODUCTO

Antes de cambiar los artículos, por favor lea y siga las siguientes instrucciones. Es importante conocer nuestra política para que se pueda realizar cualquier cambio.

DISPOSICIONES GENERALES

Para cambiar cualquier artículo deberá seguir los siguientes pasos:

1. Cumplir con la vigencia de 15 días posteriores a la entrega de la mercancía en su domicilio y que los productos se encuentren en perfecto estado con etiqueta.
2. Contactarnos a contacto@zanaartesanal.com y proporcionar información específica sobre su cambio con el siguiente formato:
 1. **Asunto:** Cambio y tu número de pedido
 2. **Nombre:**
 3. **Motivo de cambio:**
3. Al enviar la solicitud, se le responderá por correo confirmando el cambio.
4. Una vez confirmada la dirección, te enviaremos la guía de alguna compañía paquetera para realizar el cambio.
5. Una vez recibido el producto que se necesita cambiar, **ZANA enviará el nuevo producto al servicio de paquetería** en los siguientes **7 días hábiles** posteriores al recibimiento.

Puedes contactarnos a través del correo electrónico: contacto@zanaartesanal.com para proporcionar instrucciones de entrega para que el paquete sea entregado a un recepcionista, guardia de seguridad o a un vecino.

6. ZANA no será responsable del tiempo de entrega estimado por el servicio de paquetería.
7. ZANA no será responsable en caso que el servicio de paquetería sufra retrasos en la entrega. Te recomendamos tomar en cuenta que debido a la contingencia mundial por Covid-19, la entrega de los paquetes pueden sufrir de retrasos.

Si pediste un artículo equivocado y quieres cambiarlo:

En ese caso, se puede solicitar un cambio sin problema, siempre y cuando conserve las etiquetas, la bolsa de empaque y las condiciones con las que fue entregada la mercancía, además de no estar manchado o maltratado, así como haber solicitado la forma de cambio en un máximo de 15 días naturales posteriores a la entrega de su mercancía y haber cumplido en forma idónea con el procedimiento de cambio señalado en los números anteriores.

Producto Equivocado:

En el caso de que los productos que llegarán a tu domicilio no fueran los solicitados, favor de contactar con nosotros al correo contacto@zanaartesanal.com. En ese caso el cambio, así como los costos de envío, correrán a cuenta de ZANA.

IMPORTANTE

Para validar cualquier cambio, los artículos deben de estar en perfecto **estado** en el que se entregaron (no usados) y limpios. Deben **venir en su empaque** y con la etiqueta con el que fue entregado el producto.

Los artículos recibidos tendrán una revisión al recibirse para verificar que el producto no haya sido manipulado de forma inadecuada o presente algún daño, en caso de que se presentará algún daño se le notificará al correo electrónico o teléfono proporcionado y se realizará un cargo proporcional al daño realizado al producto.

Cuentas con **15 días hábiles** para realizar tu cambio **a partir del día que recibiste tu pedido**. Tendrás que pagar el envío de la mercancía dependiendo de donde te encuentres.

Si recibiste tu artículo incompleto o con algún daño:

Una vez recibido el paquete por usted o alguna persona en la dirección de entrega, cuenta con 15 días para reportar anomalías por daño físico o faltante en su pedido, después de este plazo no procede ningún cambio o reclamación. El cliente deberá tomar una fotografía del mismo y enviarla al correo electrónico: aclaraciones@zanaartesanal.com, agregando la siguiente información:

Asunto: Cambio y tu número de pedido

Nombre:

Motivo de cambio:

En este caso el cambio, así como los costos de envío, correrán a cuenta de ZANA.

ANULACIÓN DEL PEDIDO

Si deseas anular tu pedido, **cuentas con 24 horas a partir de la hora de compra**. Si éste llega antes de la salida de la mercancía, se realizará el reembolso del 100% del pago realizado y no tendrá ningún costo. En caso que la mercancía se encuentre en proceso de envío, no se podrá anular el pedido.