



Políticas de Cancelación y de Reembolso

1. DESCRIPCION

Estas Políticas son válidas para el sitio web <https://gramafina.com>

El reembolso es la solicitud de un cliente por recibir el monto que ha pagado por un artículo o servicio.

2. MOTIVOS DEL REEMBOLSO

- El producto adquirido se encuentra fuera de inventario y no es posible entregar otro de características similares y de igual o mayor precio.
- El tiempo de entrega excede de los 10 días hábiles desde la fecha de compra sin que el cliente reciba el producto.
- El producto fue extraviado por la mensajería.
- Se ha cobrado un monto incorrecto al cliente, el reembolso aplica por la diferencia.
- Debido a los diferentes escenarios que pueden haber en las compras en línea, todos aquellos casos no contemplados en estas políticas se revisarán y procesaran por individualmente.

3. REQUISITOS

- Para solicitar un reembolso, se te pedirá la siguiente información, la cual puedes hacer llegar por Correo Electrónico, chat o Telefónicamente al 398-4236 o 6982-8654
- Número de pedido con el que compraste tu producto. (Se encuentra en la opción MI CUENTA).
- Descripción del artículo y/o pedido.
- Motivo por el cual se solicita el reembolso.
- Forma de pago con la que se adquirió la compra.
- En caso de que sea necesario el envío del producto, las condiciones del mismo deberán ser evaluadas por parte de GRAMA AZUL, S.A. (GRAMAFINA) antes de proceder a un posible reembolso.
- Confirmada la recepción de solicitud de reembolso se procederá al proceso de revisión del mismo, la recepción de solicitud no implica la autorización del reembolso.
- Las solicitudes de reembolso se analizarán y se dará avisó al cliente tanto en casos de proceder como en casos de no procedencia de los reembolsos y los motivos.
- Los gastos de envío para la devolución del producto correrán por cuenta del cliente, si lo desea podemos enviar una guía para que se programe la recolección del producto y el costo del envío se descontará del reembolso.

4. TIEMPOS

Los tiempos estimados para el procesamiento de un Reembolso una vez autorizado el mismo son:

- Pago con TDC tiempo de 10 a 15 días hábiles.
- Pago con Transferencia bancaria ACH, 10 días hábiles.
- Excepciones

Las siguientes excepciones aplican para los reembolsos.

El producto adquirido no funciona correctamente y ha sido reportado dentro de los primeros 15 días de recepción del mismo, el cliente y GRAMA AZUL, S.A. (GRAMAFINA) se comprometen a esperar por la revisión del artículo y la reparación del mismo, solo en caso de que no sea posible repararlo se podrá cambiar el producto por otro nuevo.