

TERMINOS DE USO Y CONDICIONES



MÉTODO DE PAGO.

Para concretar su compra, usted podrá realizar los pagos en nuestro sitio web. Mediante transferencia electrónica y Conekta que aceptará tarjetas de crédito y débito únicamente Visa y MasterCard.

Al momento de procesar la compra, obtendrá una notificación por parte de Conekta tanto si el pago fue aprobado o rechazado; el cobro a la tarjeta se generará a partir de que el usuario confirme la compra en el sitio web y la institución bancaria apruebe la transacción. En el caso de la transferencia electrónica una vez confirmado el pago con la institución bancaria correspondiente se procesará la compra.

COMPROBANTE DE COMPRA.

Este será emitido al instante por Conekta al momento de confirmarlo con la institución bancaria correspondiente.

Si el Usuario Requiere factura Amigo Safety mostrará un apartado previo a finalizar la compra, donde el cliente confirmará o proporcionará los datos fiscales necesarios para generar la factura correspondiente. La facturación se llevará a cabo una vez quede surtido el pedido.

PRECIOS.

Al ser una plataforma electrónica, los precios ofrecidos en nuestro sitio web, pueden variar respecto a otros canales de venta de Amigo Safety, como son sucursales, representantes de ventas, promocionales, cotizaciones vía correo electrónico o telefónica.

Conforme a las promociones, estas solo podrán hacerse válidas a través de nuestro sitio web, o en su caso se especificarán los medios alternativos. Estas promociones son en beneficio del usuario y este mismo tendrá que cumplir con los requerimientos que se establezcan en el momento de la oferta y respetar la vigencia de cada promoción.

Por lo cual Amigo Safety se reserva el derecho de poder modificar los precios de nuestros productos en cualquier momento y sin previo aviso. Amigo Safety respetará el costo en el momento que el usuario efectuó la compra.

CANCELACIONES Y REEMBOLSOS.

Cuando el cliente haya concretado la compra, y por algún motivo requiera cancelarla.

Tendrá un margen de 24 horas para realizar dicha cancelación después de ese plazo el proceso de compra continuará hasta finalizar la entrega.

Para tramitar la cancelación y la respectiva devolución de su dinero, en el lapso antes descrito deberá realizar el proceso Cancelación de compra disponible en nuestro sitio web en el apartado Pedidos, llenando completamente el formulario presentado para este fin.

En caso de que el cliente requiera cancelar una compra por los siguientes motivos: descontento con nuestro servicio o producto: por ejemplo, el envío se retrasó, nunca llegó a su destino, producto erróneo o dañado y ya no quiere cambio físico.

Deberá notificarlo por escrito a las siguientes direcciones de correo electrónico: ventas.web@amigosafety.com y contacto@amigosafety.com, en cuyo asunto deberá indicar la leyenda **cancelación** así como el número del pedido.

Para efectuar la devolución del pago se le enviará un formato para su llenado donde se requerirá la siguiente Información:

- Nombre completo del solicitante
- Cuenta y CLABE interbancaria
- Nombre del banco
- Comprobante de pago
- Descripción, motivo de cancelación

En ambos casos el lapso de respuesta de la devolución del pago será de 15 días posteriores a la solicitud.

SEGUIMIENTO DE COMPRA Y CONSULTA.

Ponemos a su disposición los siguientes medios de contacto.

Personalmente en nuestras sucursales publicadas en el sitio web con un horario de atención de lunes a viernes de 8:30 AM a 6:30 PM y sábados de 8:30 AM a 2:00 PM.

En Redes Sociales: **Facebook:** [Amigosafetyoficial](#) e **Instagram:** [Amigosafetyoficial](#)

Vía Electrónica a través de las direcciones ventas.web@amigosafety.com y contacto@amigosafety.com

Vía telefónica, marcando a nuestro Centro de Distribución CEDIS (442) 2 46 38 77 en un horario de lunes a viernes de 8:30 AM a 6:30 PM y sábados de 8:30 AM a 2:00 PM.

GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES.

Garantías

Todo producto adquirido en nuestro sitio web tendrá un plazo de garantía de 15 días naturales. Aplicará únicamente en los productos con defecto de fabricación.

Donde el usuario podrá enviar su reporte de garantía a través de los medios electrónicos antes mencionados. Adjuntando evidencias en imágenes nítidas donde el daño del producto sea visible para su correcta evaluación. El plazo de respuesta será de 3 días hábiles. En caso de que aceptarse la garantía Amigo safety hará la reposición del producto por uno completamente nuevo.

Según sea el caso, se puede requerir al usuario el envío, cuyo costo será absorbido por el cliente, con el propósito de efectuar una evaluación física. Esta evaluación puede demorar hasta 15 días con motivo del aseguramiento de la calidad y comprobar que efectivamente existe un problema de fabricación, el plazo comienza a partir de la fecha de recepción del producto.

Se expedirá un reporte una vez finalizado el proceso. En caso de hacer válida la garantía Amigo Safety hará el cambio físico del producto por uno nuevo, sin costo de envío de vuelta para el usuario.

En caso de ser garantía improcedente y el usuario requiera de vuelta su producto, el costo de envío de devolución correrá por cuenta del usuario.

La garantía es improcedente si:

- El producto presenta desgaste por uso,
- Está contaminado, maltratado o golpeado.
- Respecto al calzado, si presenta desgaste excesivo en la suela, forro interno rotos o despegados, raspones, cortaduras u ojillos oxidados.

Devoluciones

Tendrá un margen de 5 días a partir de la recepción de su producto para notificar la devolución de este.

Para tramitar la devolución y cambio físico del producto, en el lapso antes descrito deberá realizar el proceso Devolución de producto disponible en nuestro sitio web en el apartado Pedidos, llenando completamente el formulario presentado para este fin y cargando la mayor cantidad posible de imágenes o videos del producto en alta calidad.

Vía correo electrónico notificaremos que efectivamente la devolución es válida y el proceso a seguir para el envío a nuestras instalaciones del producto a devolver y el envío del nuevo producto al cliente.

DISPONIBILIDAD.

Amigo Safety únicamente vende y entrega productos dentro de la República Mexicana. Por lo cual no podrá enviar ningún producto fuera del territorio mexicano.

La información en cuanto a la disponibilidad del producto en nuestro sitio web, estará sujeto a cambios sin previo aviso, basado en el inventario disponible. Si el producto no se encuentra disponible al momento de concretar la compra el cliente será informado de la situación a través de la página de seguimiento del envío. El tiempo de entrega de producto no disponible está sujeto a los tiempos de entrega de cada proveedor.

Puede haber la posibilidad que existan productos cuyo stock sea en extremo limitado o bien su tiempo de entrega es prolongado. Esta información se verá reflejada en la página del señalado como producto especial y el estimado de la fecha de envío.

FACTURACIÓN.

Tendrá un margen de 5 días a partir de la finalización de la compra para solicitar su factura.

No se realizarán cancelación de facturas, por lo que deberá asegurarse que los datos introducidos sean correctos.

ENVÍOS.

El envío será totalmente gratis en la compra mínima de \$1,500.00 MXN. De no cubrir la cifra mínima, el envío se indicará con cobro al destinatario, el cual se hará en dirección de entrega proporcionada.

Una vez confirmado el pago de la compra, inicia el proceso de envío, cuando el paquete se encuentre en las instalaciones de la paquetería se proporcionará el número de guía o rastreo.

Durante el proceso de confirmación de compra se solicitará al cliente indicar el domicilio de entrega, pudiendo ser este diferente al de facturación.

RETRASOS, RESTRICCIONES O RIESGO DE PÉRDIDA.

El periodo de entrega para pedidos con productos en existencia puede ser de hasta 5 días hábiles. En caso de demora esta información se verá reflejada en el estado de su pedido.

En caso de duda podrá contactar con nuestro equipo a través de los medios antes indicados en el apartado **SEGUIMIENTO DE COMPRA Y CONSULTA.**

Demoras por situaciones extraordinarias como son desastres naturales o similares, si existe información esta se verá reflejada en el estado del envío.

Todos los productos comprados en Amigo Safety estarán respaldados por nosotros hasta que el cliente se encuentre en posesión de ellos.