



## POLÍTICAS GENERALES DE GARANTÍA, DEVOLUCIONES Y ENVÍOS

Lamentamos escuchar que realizarás la devolución de alguno de tus productos.

Esperamos poder darte una solución de manera rápida y efectiva.

El horario de atención del departamento de Servicio al cliente es de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes, y Sábados de 9:00 a 12:30 hrs Tel: (55) 3548.4800 Ciudad de México (477) 198.1400 León (81) 2719.9900 Monterrey [www.grupoadarah.com](http://www.grupoadarah.com) (sección legal).

La política de devolución y cambio de ADARAH AROMA BOUTIQUE depende de una serie de factores, incluido el tipo de producto comprado y el tiempo transcurrido desde la fecha de compra.

Específicamente, la política de ADARAH AROMA BOUTIQUE es la siguiente:

**AROMA BOX:** se puede devolver cualquier difusor por cualquier motivo dentro de los 15 días posteriores a la fecha de compra o la fecha en que recibe el equipo, lo que ocurra más tarde, para un reembolso. Los costos de envío no son reembolsables y el cliente es responsable del envío de devolución. El difusor debe estar sin usar y aún en su embalaje original con todas las piezas y accesorios.

**AROMA PURO:** puede devolver cualquiera de nuestros aromas por cualquier motivo dentro de los 15 días posteriores a la fecha de compra o la fecha en que recibe el producto, lo que ocurra más tarde, para un reembolso siempre y cuando que la botella esté sellada y sin abrir. Los costos de envío no son reembolsables y el cliente es responsable del envío de devolución.

Desafortunadamente, una vez que se rompe el sello o se abre la botella de aceite, la venta es final.

**SIN EXCEPCION NO HAY REEMBOLSO NI DEVOLUCION Y TAMPOCO CAMBIO DE AROMA**

**Punto de venta:** solo los artículos que se hayan comprado directamente de ADARAH AROMA BOUTIQUE, ya sea en nuestra tienda física, a través de un distribuidor autorizado de ADARAH AROMA BOUTIQUE o de nuestro sitio web, se pueden devolver a ADARAH AROMA BOUTIQUE.

Los productos ADARAH comprados a través de otros minoristas, revendedores **NO TIENEN REEMBOLSO NI DEVOLUCION.**



Envío: el cliente será responsable de todos los costos relacionados con el envío de cualquier producto. Asegúrese de que el artículo que está devolviendo se vuelva a empaquetar con todos los cables, adaptadores, botellas, accesorios y documentación que se incluyeron cuando lo recibió.

De lo contrario no se podrá realizar el reembolso, ni la devolución correspondiente.

### Cómo devolver un artículo

Para devolver un artículo a ADARAH AROMA BOUTIQUE, realice los siguientes pasos:

1. Envíe un correo electrónico a [info@grupoadarah.com](mailto:info@grupoadarah.com) indicando nombre completo, correo electrónico, teléfono con lada y/o celular, fotografía del producto y/o número de lote de la fragancia para solicitar una autorización de devolución. Y una breve reseña porque solicita la devolución.
2. Una vez que reciba la autorización, devuelva el producto en su embalaje original, a la dirección que vendrá junto con las especificaciones que se le solicitan. Recuerde, es su responsabilidad empacar el producto de manera segura. Se recomienda encarecidamente el uso de envíos rastreables, ya que ADARAH AROMA BOUTIQUE no es responsable de ningún paquete perdido o dañado. Los costos de envío no son reembolsables y el cliente es responsable del envío de devolución. Una vez que se haya recibido el producto y haya pasado la inspección, espere de 10 a 15 días hábiles a partir de la fecha en que recibamos su devolución para que podamos procesar el reembolso o el cambio, según sea el caso.

En ADARAH AROMA BOUTIQUE los equipos y fragancias cuentan con garantía limitada de un (1) año a partir de su fecha de adquisición o facturación.

Sólo se harán válidas por defectos de fabricación y en ningún caso por daño físico en el caso de clientes foráneos cuando este haya sido causado en transportación ya que viajan por cuenta y riesgo del cliente.

Si su producto tiene un defecto de fabricación los pasos para la devolución son los siguientes:

1. En el caso de fragancias el producto no debe tener más de 3 días (clientes locales) y 8 días (clientes foráneos) de haber sido comprado.



2. Envíe un correo a [info@grupoadarah.com](mailto:info@grupoadarah.com) indicando nombre completo, correo electrónico, teléfono con lada y/o celular, fotografía del producto y/o número de lote de la fragancia y una breve reseña porque solicita la garantía.
3. Al recibir su petición uno de nuestros técnicos se pondrá en contacto contigo para verificar que el producto tenga defectos de fabricación.
4. Una vez que nuestro técnico valide la garantía del producto, se pondrá nuevamente en contacto contigo para coordinar el envío.

\*\*Los costos de envío no son reembolsables y el cliente es responsable del envío de devolución.

Le recordamos que para trámite de garantía, devolución y cambio físico es necesario:

- a) Presentar copia de la factura y/o nota de venta legibles.
- b) Presentar póliza de garantía del fabricante de los productos que lo contengan (sólo para trámite de garantía)
- c) El producto debe venir en condiciones de venta con empaques, manuales y accesorios originales.

La Garantía NO cubre en los siguientes casos:

1. Cuando el producto presenta daño físico por mal uso, abuso, manipulación, transporte o descuido.
2. En ningún caso por daño físico en el caso de clientes foráneos cuando este haya sido causado en transportación ya que viajan por cuenta y riesgo del cliente. Deberán realizar el reclamo a la fletera correspondiente.
3. Cuando los sellos de garantía se encontraren rotos, manipulados, cambiados, removidos o sobre etiquetados remarcados.
4. Daños causados por descargas eléctricas o uso de voltaje incorrecto.
5. Daños generados por presencia de elementos nocivos (líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos, inorgánicos, sustancias químicas) que no forman parte del diseño de los equipos.
6. Por el uso de productos no autorizados o compatibles con nuestros equipos.
7. Por el uso de productos químicos de limpieza no autorizados.