

POLÍTICA DE VENTA

DE PRODUCTOS SOLUCIÓN PLUVIAL S.A. DE C.V.

Muchas gracias por adquirir productos con Isla Urbana. El presente documento tiene como objeto establecer la política de mercancía y calidad, en los productos e instalaciones de venta directa por parte de Solución Pluvial S.A de C.V. Sirvase de leerlo cuidadosamente y externar cualquier duda que le pueda genera.

Devoluciones

Solución Pluvial S.A. De C.V. podrá aceptar la devolución de algún producto siempre y cuando cumpla con todas y cada una de las condiciones que se establecen en la siguiente política de Devoluciones:

Solución Pluvial S.A. de C.V. Se hará responsable en forma automática de mercancía que resulte con defecto de fabricación o por omisiones internas, comprobables e imputables a nuestra empresa.

PROCEDIMIENTO

1. El Cliente deberá pedir la autorización de retorno del producto al correo ventas@islaurbana.org anexando descripción del motivo, fotografía o escáner de nota de venta y comprobante de pago.
2. Recibida su solicitud por este medio, Solución Pluvial S.A. de C.V. se compromete a confirmar su registro y recepción vía correo electrónico.
3. Solución Pluvial S.A. de C.V. **se reserva el derecho a la aceptación de dicha devolución ya que se encuentra ligada a una previa revisión del producto y la situación particular.** En el caso de una resolución negativa o positiva, daremos aviso al cliente 72 horas a más tardar.
4. Todas las devoluciones se tomarán al precio emitido en la nota de venta.
5. El plazo máximo para recibir una solicitud de devolución del producto será de 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la mercancía, sin excepciones.
6. El producto a cambiar o devolver deberá estar en las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño e incluir todas sus partes, accesorios, manuales, garantías y en su empaque original.



IslaUrbana

7. Por ningún motivo se podrá aceptar el producto en devolución aún cuando haya recibido confirmación, si se presenta una de las siguientes características:

- a)** El empaque o las cajas de producto cuentan con etiquetas no originales o estén violadas; se encuentren rayado, con golpes, sucio o con otra forma de maltrato.
- b)** El producto fue vendido por una promoción de remate.
- c)** No hay devoluciones directas en filtros purificadores. Para casos de garantía en fabricación de ellos y sus componentes favor de dirigirse directamente con el fabricante a las pólizas de garantía anexas dentro del producto.

Reembolso

El reembolso para todos los casos se llevará a cabo de la siguiente manera:

- a)** Mediante la sustitución del mismo producto en físico por defectos en la fabricación.
- b)** Bajo casos especiales mediante una nota de crédito para la adquisición de producto/s de igual y/o menor precio, la cual podrá ser utilizada una sola vez en un plazo no mayor a treinta días y la cantidad restante de la operación pasará a liquidación.

En ningún caso Solución Pluvial S.A. de C.V. otorgará dinero en efectivo.

Venta en oficina

Para la venta directa en oficina de nuestras mercancías, será responsabilidad del cliente la verificación sobre la calidad y cantidad de los productos adquiridos junto con el vendedor. Deberá para ello firmar de recibido y revisado la mercancía en el lugar de venta y notificar cualquier anomalía o duda que pueda presentar sobre la calidad del producto.

Una vez salida la mercancía de la oficina no hay devoluciones más que por defectos de fabricación no visibles a simple vista que impidan el correcto funcionamiento del producto.

Solución Pluvial S.A. de C.V. podrá recibir mercancía como devolución en sus oficinas únicamente y exclusivamente cuando se cuente con una autorización previa por parte de la empresa.



VENTA Y ENVÍOS EN ÁREA METROPOLITANA

Para envíos de productos en área metropolitana y/o que requieran traslado especial, se toma en consideración que **es responsabilidad del cliente hacer el seguimiento del producto y el pedido con la empresa que le provea el servicio**, conocer su política de entrega, así como no firmar carta porte hasta revisar que todos los productos han llegado en buen estado. De solicitar el servicio por parte de algún proveedor utilizado por Solución Pluvial S.A. de C.V., ésta dará el número de pedimento para su seguimiento al cliente, así como sugerencias de contratación de servicios de cuidado extra donde sea necesario.

Si la carta porte es firmada por el cliente o algún familiar sin revisar con anterioridad la mercancía, se entiende que los productos han llegado en buen estado, completos, y Solución Pluvial S.A. de C.V. se verá imposibilitado de hacer reclamación alguna dadas las políticas internas particulares de la empresa transportadora.

Para cualquier asunto relacionado con el robo, extravío, daño o afines que se genere por este servicio, deberá ser tratado con el proveedor del servicio y notificado a la brevedad a Solución Pluvial S.A. de C.V. para el levantamiento de reporte interno.

En pedidos de mercancías delicadas, el cliente asume la responsabilidad en la contratación o no contratación así como costos totales de servicios de transporte para mercancías frágiles.

En el caso de devoluciones y pedidos generados por omisiones del Cliente o solicitudes especiales, Solución Pluvial S.A. de C.V. no se hace responsable por costos adicionales generados, por lo que el Cliente se compromete a cubrir cualquier costo adicional incurrido por motivo de la Devolución. Esto incluye flete de ida, flete de regreso, costo de seguro por traslado, mercancía dañada o faltante y/o cualquier otro cargo adicional.

OTRAS CONSIDERACIONES

Solución Pluvial S.A. de C.V. se reserva el derecho de admitir devoluciones que queden al margen de las cláusulas anteriormente expuestas.

Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso, haciéndose vigente la más cercana a la fecha de emisión de compra del cliente.

Al adquirir el producto y/o servicios el cliente acepta estos términos y condiciones.

Ciudad de México, a 3 de septiembre del 2019.



IslaUrbana

GARANTÍA DE PRODUCTOS



Solución Pluvial S.A.de C.V. se hace responsable de los siguientes productos

1. Tlaloque 200
2. Tlaloque 40
3. Reductor de turbulencia Axolote
4. Filtro de hojas tipo canasta de 4, 6 y 8"
5. Pichancha Flotante

por un periodo de un año (365 días) contado a partir de la fecha de compra.

Para el resto de los productos verifique la política de devolución, reembolso y en caso de contar con garantía del fabricante, contactarlo directamente.

La garantía cubre todo desperfecto producido por el uso adecuado, o por cualquier daño atribuible a la fabricación del dispositivo.

Invalidez de la garantía

Esta garantía es inválida en los siguientes casos:

- Que el producto este golpeado
- Que haya tenido un uso fuera de sus especificaciones.
- Que no se siguieran las instrucciones causando daños.

Esta garantía no cubre:

- Desgaste normal del aparato
- Reparaciones por personal no autorizado
- Extinción del periodo de la garantía.

Trámite de garantía

Para solicitar la garantía de conformidad con los términos señalados, será necesario que el Cliente escriba al correo ventas@islaurbana.org (atendido en un horario de 10:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes) proporcione: nota de venta, comprobante de pago ó número de la factura que ampare la compra del producto, describa claramente el defecto, daño o faltante observado en el producto adquirido y solicite su garantía, poniendo como asunto en el correo: GARANTÍA. Los productos o partes que a juicio de Solución Pluvial S.A. de C.V tengan defectos de fabricación, serán reparados o reemplazados. La aceptación o negación de la garantía se reportará en un plazo no mayor a 72 hrs.

Una vez aceptada la garantía:

Independientemente del método de compra, el Cliente deberá presentar el producto en Épsilon 130, o gestionar el envío del mismo a la siguiente dirección: colonia Romero de Terreros, delegación Coyoacán, CP 04310, Ciudad de México, en un horario de 10:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes y se reemplazará en un periodo máximo de 72 horas.

El costo de envío del producto a las oficinas de Solución Pluvial S.A de C.V. correrá por parte del Cliente, el costo de paquetería hacia el destino del Cliente, correrá por parte de Solución Pluvial S.A. de C.V.

En caso de haber contratado la instalación de un sistema de captación completo, ubicado en la Ciudad de México, un asesor se pondrá en contacto para realizar la reparación o cambio del producto, en sitio.

En caso de haber pagado por la instalación del producto en otra zona a la Ciudad de México, un asesor se pondrá en contacto para programar la reparación con algún distribuidor autorizado cercano, y gestionar el envío y reposición de la pieza o producto.

Solución Pluvial S.A. de C.V.

www.islaurbana.mx
ventas@islaurbana.org
(55) 5446-4831

Epsilon 130, Romero de Terreros, Coyoacán,
CP 04310, Ciudad de México, México

GARANTÍA INSTALACIONES



IslaUrbana

Solución Pluvial S.A.de C.V. se hace responsable de las fallas técnicas producidas por defecto de instalación por un periodo de un mes (30 días) contado a partir del sistema funcionando con lluvia. **La garantía cubre todo desperfecto producido por el uso adecuado, o por cualquier daño atribuible a la instalación del sistema de captación o a la fabricación de sus componentes.**

Invalidez de la garantía

Esta garantía es inválida en los siguientes casos:

Que alguno de los componentes este golpeado, dañado, maltratado.

Que haya tenido un uso fuera de sus especificaciones.

Que no se siguieran las instrucciones causando daños.

Esta garantía no cubre:

Desgaste normal de los componentes.

Reparaciones por personal no autorizado.

Extinción del periodo de la garantía.

Trámite de garantía

Para solicitar la garantía de conformidad con los términos señalados, será necesario que el Cliente escriba al correo ventas@islaurbana.org (atendido en un horario de 10:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes) proporcione: nota de venta, comprobante de pago ó número de la factura que ampare la compra del producto, describa claramente el defecto, daño o faltante observado en el producto adquirido y solicite su garantía, poniendo como asunto GARANTÍA. Los productos o partes que a juicio de Solución Pluvial S.A. de C.V tengan defectos de fabricación, o fallas de instalación, serán reparados o reemplazados. La aceptación o negación de la garantía se reportará en un plazo no mayor a 72 hrs.

Una vez aceptada la garantía:

Si la instalación se realizó en la Ciudad de México, un asesor se pondrá en contacto para realizar la reparación o cambio del producto en sitio, en un periodo no mayor a 5 días hábiles.

En caso de haber pagado por la instalación del producto en otra zona a la Ciudad de México, un asesor se pondrá en contacto para programar la reparación con algún distribuidor autorizado cercano, y gestionar el envío y reposición de la pieza o producto.

Solución Pluvial S.A. de C.V.

www.islaurbana.mx

ventas@islaurbana.org

(55) 5446-4831

Epsilon 130, Romerto de Terreros, Coyoacán,
CP 04310, Ciudad de México, México