

# GARANTIAS

**TRANSPORTE:** Los productos que sufran algún desperfecto durante su transportación deberán reclamarse a más tardar 3 días después de su recepción.

**DEFECTOS DE FABRICACIÓN:** Por defecto de fabricación se entiende: rotura de metal, no provocada por presión excesiva o mal manejo, mal funcionamiento, dimensiones equivocadas, diferencias en el acabado, mal ensamblado, piedras mal pegadas o fallas en soldadura.

## PROCEDIMIENTO PARA EL RECLAMO DE GARANTÍAS

Comunicarse al centro de atención a socios, ya sea vía telefónica o por e-mail, es indispensable contar con la siguiente información:

- Número de la transacción con la cual se adquirió la pieza.
- Número de socio
- Código del producto
- Motivo de reclamación

En artículos de fantasía de hasta 90 días al hacer su reclamación tiene las siguientes opciones:

**\*\* Sustitución:** Se repondrá la pieza. Solicite en su próximo pedido una guía en blanco para regresarnos la pieza en mal estado. O bien costee el gasto del envío, y mándenos su factura por fax para el reembolso del mismo. ***Asegúrese de exigir su número de reporte por el servicio***

**\*\* Saldo a favor en su estado de cuenta:** (el cual al ser aplicado no dará kilates ni valor negocio). Si por razones de tiempo o por así convenir a sus intereses no quiere que le sea sustituida la pieza, se le puede acreditar el importe neto de la pieza como saldo a favor a su cuenta para que lo pueda utilizar en futuras compras. Por ninguna razón se hace la devolución de dinero.

Las piezas defectuosas correspondientes deberán ser enviadas por mensajería a más tardar una semana después de recibir la pieza nueva, es muy importante considerarlo pues el sistema lleva un record de recepción y envío de garantías y después de tres reclamaciones enviadas y no recibidas bloquea la opción para poder recibir otro reclamo.

**NOTA:** *Los cristales que utilizamos en nuestros productos son frágiles, por lo que no se considera defecto de fabricación: El que alguno de estos finos cristales se quiebre al sufrir algún golpe, rotura de metal por exceso de presión o la pérdida de recubrimiento dorado por el uso constante*

## **PLATA ORO, RELOJES**

En el caso de piezas de oro, plata y relojes la reposición se hace hasta recibir la pieza en la dirección correspondiente a su país y que haya sido revisada y considerada como defecto de fabricación.

En México, después de reportarlo a Servicio a Clientes, se les envía una guía de transportación en su siguiente pedido, al recibir la pieza en nuestras oficinas se evalúa y si fuese defecto atribuible a la compañía se repondrá inmediatamente, de lo contrario se le informará el costo de la reparación y en cuanto usted acepte dicho cargo se emitirá una factura por este concepto. Pasado el año de garantía la Socia paga el costo del flete más el costo de la reparación de cada una de las piezas reclamadas.

NOTA: Es importante señalar que cambios de medida (anillos) no se consideran defectos de fábrica y el costo por este concepto será de \$70 pesos (7 dlls).

Al momento de reportar sus garantías, es indispensable el código del producto, número de transacción con la cual se adquirió la pieza, número de socio y motivo de reclamación, a través del área de Servicio a Clientes ya sea por teléfono o por correo electrónico.

### **SERVICIO A SOCIOS:**

**Líneas Nacionales:** 01800 200 1064, 01800 200 1065, 01800 022 2028

**Líneas Internacionales:** 1877 656 6840, 1877 666 5453

**Correos Electrónicos:**

[serviciosile@josmex.joskes.com.mx](mailto:serviciosile@josmex.joskes.com.mx)

[serviciosile1@josmex.joskes.com.mx](mailto:serviciosile1@josmex.joskes.com.mx)

[serviciosjcr@josmex.joskes.com.mx](mailto:serviciosjcr@josmex.joskes.com.mx)