

## POLÍTICAS DE SERVICIO KOH GUAYABERAS

Koh Guayaberas es una empresa 100% Yucateca, establecida formalmente desde el 2010, que lleva acabo su comercialización única y exclusivamente por asesores telefónicos, medios digitales y redes sociales autorizadas, así mismo nuestros sitios oficiales son: [www.koh.mx](http://www.koh.mx), [www.facebook.com/kohguayaberas](https://www.facebook.com/kohguayaberas), [www.instagram.com/kohguayaberas](https://www.instagram.com/kohguayaberas) y líneas telefónicas publicadas en estos mismos medios.

### SERVICIO, ENTREGAS Y ENVÍOS

- El plazo de entrega regular es de cinco a siete días hábiles a partir de la confirmación del pago correspondiente. Koh Guayaberas se reserva el derecho de realizar el envío en un plazo de uno a dos días hábiles posteriores a la confirmación.
- En caso de envíos urgentes o con servicio exprés (*previamente pactado con un asesor de Koh Guayaberas*), el pago deberá ser confirmado antes de las 11:00 am hora local, para garantizar la realización del envío en el mismo día, sin excepción, el plazo es de uno a dos días hábiles con total RESPONSABILIDAD de la mensajería.
- En pedidos a confección, el plazo requerido es mínimo 20 a 25 días hábiles a partir del pago total de la prenda, más el plazo convencional de entrega antes mencionado, en casos especiales, en el que el cliente requiera la prenda en un plazo menor, Koh Guayaberas se deslinda de contratiempos que demoren la entrega, puesto queda entendido por el cliente que es un plazo irregular.
- Koh Guayaberas, en su servicio de ventas en línea con envío a domicilio, se compromete a entregarle su pedido en el tiempo establecido a excepción de situaciones ajenas relacionadas con el servicio de mensajería.
- Koh Guayaberas realiza los envíos a través de un tercero, por lo cual, una vez depositado en la paquetería, será proporcionado el número de rastreo correspondiente y con ello la responsabilidad de entrega queda a cargo de la paquetería en cuestión y a su vez, también es responsabilidad del cliente dar seguimiento al estado del envío.
- Koh Guayaberas se reserva los derechos de cubrir el costo de envío cuando, el cliente omitió datos de su domicilio, el servicio ya cuenta con 2 visitas o el envío es rehusado, empresa en vacaciones, domicilio en construcción, no conocen a la persona; el cliente desea que el servicio se coordine a una oficina postal y no pasa a recolectarlo en el tiempo máximo de 3 días hábiles.
- Los paquetes que lleguen dañados, abiertos o con faltante deben ser rechazados por el destinatario, no sin antes tomar evidencia fotográfica que compruebe un mal manejo por parte de la paquetería. El cliente debe comunicarse inmediatamente con un asesor para levantar el reporte.
- Las promociones de envío gratis quedan a disponibilidad de la zona postal, en casos en los que la zona postal de la ciudad, municipio, ranchería o comisaria se considere zona extendida por la paquetería, el cliente se compromete a cubrir los gastos que resulten del excedente de un envío nacional (\$140.00, son ciento cuarenta pesos 00/100 M.N).

**CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES**

- En cualquier caso, el cliente puede solicitar el cambio de su prenda en los 3 días hábiles posteriores a recibir su pedido, siendo el cliente quien se hará cargo del costo del envío (cliente - Koh Guayaberas) y Koh Guayaberas se hará cargo del costo de envío (regular) de la prenda de cambio, excepto en el caso de que se haya adquirido la prenda con promoción de envío gratis, en cuyo caso, el cliente se hará cargo de ambos costos de envío.
- En caso de existir defectos de fábrica (prendas rotas, manchadas o con defectos irreversibles en la costura) o el caso de envíos erróneos, Koh Guayaberas se hará cargo de los costos íntegros de devolución y reenvío del pedido. En ningún caso se realiza devolución del monto pagado, solo en especie).
- Para que el cambio proceda el producto debe ser valorado por Koh Guayaberas y deberá contener las etiquetas aplicadas al momento de entrega.
- El cliente tendrá un plazo no mayor a 3 días hábiles para reportar y proporcionar pruebas fotográficas de la situación reportada donde se procederá a la valoración. Solo se aceptarán cambios por fallas antes reportadas y valoradas únicamente por Koh Guayaberas, si el producto presenta fallas no reportadas no se procederá el cambio. El asesor dará instrucciones para realizar la devolución y reenvío del pedido.
- Todas aquellas acciones que no queden expresadas en el título anterior quedaran sujetas al Capítulo V de la Ley federal de protección al consumidor referente a las ventas a domicilio, mediatas o indirectas.

---

**DESDE 1985** ®