

# POLÍTICAS DE COMPRA CLAUSULAS PRIMERA. DE EL TIPO DE VENTA ALALTURA

Muebles Efectúa los siguientes tipos de venta en [www.alalturamuebles@gmail.com](mailto:www.alalturamuebles@gmail.com)

- A. **Transferencia Bancaria** Al realizar su compra seleccionando la forma de pago Transferencia Bancaria le proporcionaremos los datos de la cuenta donde deberá realizar el depósito bancario. Usted cuenta con 8 días naturales a partir de la generación de su pedido para realizar el pago correspondiente. Una vez realizado su pago se deberá enviar al correo: [hola@alalturamuebles.com](mailto:hola@alalturamuebles.com) una copia del Boucher e IFE con su domicilio de entrega completo, incluyendo entre calles y/o referencias, así como los teléfonos de contacto. Le agradeceremos que en el asunto del correo coloque el número de pedido que la tienda web le asigne. B. **Tarjeta Bancaria** Su pago puede realizarse a través de nuestra plataforma de pagos certificada con tarjetas de crédito o débito, ya sean Visa o MasterCard. Pago en una sola exhibición. Una vez efectuado su pago, nuestra área de asesores se comunicará con usted para confirmar los datos y fecha de entrega de su compra. En caso de que el banco lo requiera, le pediremos hacernos llegar copia de una identificación oficial del titular de la tarjeta al correo: [hola@alalturamuebles.com](mailto:hola@alalturamuebles.com) para autenticar su compra.
- B. **SEGUNDA. DE LA ENTREGA Y RECEPCIÓN DE LOS PRODUCTOS** A. Si EL CLIENTE recoge su mercancía en almacén general, dentro de los horarios establecidos; la transportación de LOS PRODUCTOS será por su cuenta y riesgo, debiendo el CLIENTE, previa revisión, firmar de conformidad al recibirlos. B. Si el cliente solicita la entrega de LOS PRODUCTOS en su domicilio, la transportación tendrá un cargo de envío independiente a LOS PRODUCTOS, mismo que se detalla en el anverso del pedido. C. El horario de entrega de LOS PRODUCTOS a domicilio es de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas en la fecha programada. D. Las solicitudes de reprogramaciones y/o cambios de domicilio, deberán reportarse a ALALTURA Muebles con un mínimo de tres días (72 horas) previo a la fecha programada para su entrega; en primeras instancias al vendedor o al Centro de Atención al Cliente, al número telefónico: 333 460 58 92 E. Si al presentarse en el domicilio de EL CLIENTE para realizar la entrega de LOS PRODUCTOS, previa confirmación de su llegada, éste no se encontrase, deberá pagar un servicio de envío adicional con igual costo que el contratado originalmente, para el o los siguientes envíos. F. En caso de entregas fuera del área de cobertura de ALALTURA Muebles, el CLIENTE podrá escoger alguna de las siguientes opciones: EL CLIENTE recoge su mercancía en almacén general, dentro de los horarios establecidos; la transportación de LOS PRODUCTOS será por su cuenta y riesgo, debiendo el CLIENTE, previa revisión, firmar de conformidad al recibirlos. ALALTURA Muebles podrá entregar en el domicilio del almacén de la transportista contratada por el CLIENTE. G. Con el fin de facilitar la operación de entrega de LOS PRODUCTOS, EL CLIENTE previamente despejará el área donde estos serán colocados, ya que, el personal de ALALTURA Muebles no está autorizado para mover otros PRODUCTOS (muebles y generales) distintos a los que se están entregando. H. ALALTURA Muebles no se hace responsable de ningún daño que sufran EL CLIENTE o bienes de su propiedad en caso de que EL CLIENTE intervenga en la maniobra de entrada y/o acomodo de LOS PRODUCTOS. I. Por razones de seguridad, ALALTURA Muebles no ofrece ni realiza el servicio de "VOLADO" de LOS PRODUCTOS, entendiéndose por VOLADO, el introducirlos LOS PRODUCTOS por ventanas, azoteas o exteriores del inmueble. J. El personal de ALALTURA Muebles no está autorizado a

quitar o desmontar: puertas, marcos, ventanas, protecciones, domos o cualquier otro elemento para la introducción de LOS PRODUCTOS al interior del domicilio de entrega.

- C. **TERCERA. DE LAS GARANTÍAS** ALALTURA Muebles otorga una garantía de 120 días a partir de la entrega de LOS PRODUCTOS, por desperfectos imputables a ALALTURA Muebles o al fabricante, o bien por vicios, defectos o daños ocultos, observando lo siguiente: A. Toda reclamación por daños o entregas incompletas debe notificarse dentro de los primeros 2 días hábiles siguientes a la fecha en que EL CLIENTE recibió LOS PRODUCTOS, debiendo reportarse al centro de atención a clientes tel. 333 460 58 92; en caso contrario, se entenderá que el CLIENTE recibió LOS PRODUCTOS a su entera satisfacción. B. Cuando se trate de PRODUCTOS en liquidación, LOS PRODUCTOS se entregarán en las condiciones físicas en que se encuentren al momento de su venta. Sobre estos PRODUCTOS no se aceptará reclamación, reparación, devolución o cambio físico alguno, debiendo EL CLIENTE firmar de conformidad al momento de levantar el pedido y recibir los PRODUCTOS. En caso de que LOS PRODUCTOS presenten daños menores derivados de la entrega efectuada por ALALTURA Muebles, EL CLIENTE acepta que un técnico especializado de ALALTURA Muebles efectúe la evaluación correspondiente y en su caso el toque fino de terminado en el domicilio del CLIENTE. C. ALALTURA Muebles no estará obligado a cumplir con lo que se menciona en esta cláusula, cuando el plazo de garantía haya prescrito o en su defecto, LOS PRODUCTOS hayan sido usados en condiciones diferentes a las normales, presenten reparaciones efectuadas por un tercero o hayan sido trasladados a otro lugar del domicilio donde se efectuó su entrega. D. En los casos de recámaras, comedores y salas, de marca registrada o reconocida, la garantía será otorgada directamente por el
- D. fabricante con reporte a nuestro Centro de Atención a clientes, a fin de coordinar el servicio.
- CUARTA. DE LA RESCISIÓN O CANCELACIÓN DEL PEDIDO** Para solicitar cualquier rescisión o cancelación, EL CLIENTE deberá presentar el pedido, bajo las siguientes consideraciones: A. Una vez recibidos LOS PRODUCTOS y firmados de conformidad, no se aceptan cancelaciones por cambio de modelo, tamaño, color, y/o cancelaciones definitivas por causas imputables al cliente. B. En LOS PRODUCTOS que hayan sido armados en el domicilio del CLIENTE, no se aceptará cancelación ni cambio alguno, por lo cual el CLIENTE deberá asegurarse que el espacio es el adecuado para su montaje, ya que el producto una vez armado no podrá cambiarse de lugar, ni desarmarse. C. Cuando EL CLIENTE no tenga PRODUCTOS en su poder, la cancelación del pedido y la devolución de su dinero D. Cuando el CLIENTE tenga PRODUCTOS en su poder, ALALTURA Muebles enviará a un técnico especialista para inspeccionar el estado físico de los PRODUCTOS y certificar si procede la cancelación. De ser procedente, se cancelará el pedido en donde se realizó la operación de compra y EL CLIENTE deberá entregar LOS PRODUCTOS en el lugar donde los recibió (almacén) o bien, solicitar que ALALTURA Muebles se encargue de recoger los PRODUCTOS en el domicilio indicado por el CLIENTE. En este último caso el costo de transportación se descontará del importe de la devolución y será equivalente al cargo por servicio de envío vigente. E. La devolución del dinero al EL CLIENTE, se efectuará en donde se realizó la operación de compra presentando el documento y recibos de pago originales, cinco días después de que ALALTURA Muebles tenga los PRODUCTOS en su poder. F. Tratándose de ventas de "Apartado", y si EL CLIENTE no liquidará el saldo total del pedido, en el plazo máximo de 30 días posteriores a la fecha de elaboración, ALALTURA Muebles dará por cancelado el pedido y devolverá a EL CLIENTE las

cantidades pagadas a la fecha de la cancelación. La devolución del dinero a EL CLIENTE se efectuará en donde se realizó la operación de compra presentando el documento y recibos de pago originales. G. Tratándose de ventas en Reserva, ALALTURA Muebles se reserva el derecho de cancelar el pedido en caso de que EL CLIENTE se atrase en dos o más pagos, de acuerdo con el calendario de pagos pactado. La devolución de su dinero será dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de la cancelación, en la sucursal donde se haya efectuado la operación de compra. H. El plazo para obtener el reembolso de las cantidades pagadas a que tenga derecho EL CLIENTE prescribirá al término de un año, contado a partir de la fecha de la cancelación del pedido. I. Para todos los casos de cancelación con devolución de dinero para EL CLIENTE, éste se efectuará de acuerdo con lo siguiente: ♦ Cuando el pago haya sido efectuado en efectivo, cheque y/o tarjeta de débito se reembolsará con cheque a nombre del CLIENTE que aparece como titular en el pedido. ♦ Cuando el pago haya sido efectuado con cualquier tipo de tarjeta de crédito se acreditará a la tarjeta utilizada en el momento de la compra, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de cancelación.

**QUINTA. DE EL SERVICIO AL CLIENTE** K. Para brindarle un servicio de calidad y satisfacción total, contamos con un Centro de Atención al Cliente, que se encuentra a sus órdenes en el número telefónico 333 460 58 92. El formato del anverso forma parte integral del clausulado anterior.

**POLÍTICAS DE FACTURACIÓN** 1. Para solicitar el envío de su facturación deberá notificarlo dentro de un plazo no mayor a 3 días hábiles a partir del momento en que recibe el correo electrónico de confirmación de compra, donde se indica su número de Pedido. 2. Deberá enviar su solicitud al correo electrónico: [hola@alalturamuebles.com](mailto:hola@alalturamuebles.com) indicando en el Asunto de su correo el siguiente texto: "Facturación" y el número de pedido que le fue asignado. Este requerimiento siempre deberá ser solicitada en el mes que realizó su compra, ya que no proceden solicitudes de facturas para meses anteriores. 3. Al enviar su solicitud vía correo electrónico será necesario que nos proporcione los siguientes requisitos Fiscales: • RFC. • Nombre completo o razón social. • Domicilio Fiscal completo incluyendo calle, colonia, delegación o municipio, estado y código postal. • Régimen fiscal. • Uso de CFDI. • Forma en la que realizó el Pago ya se efectivo, transferencias electrónicas de fondos, tarjetas de débito, de crédito. • Indicar al menos los últimos 4 dígitos de su cuenta de pago 4. Adicionalmente deberá proporcionar su e-mail donde le haremos llegar su factura.

**MERCANCIAS Y SERVICIOS** Las condiciones que aquí se describen son aplicables a los productos y servicios descritos, por los cuales ALALTURA Muebles, garantiza la mejor relación: Producto-Calidad-Precio.

**TIPO Y CONDICIONES DE VENTA ALALTURA Muebles** levanta diferentes pedidos conforme a las condiciones de venta siguientes: A) Contado: EL COMPRADOR(A) liquida totalmente el importe de la operación en el momento de levantar el pedido. B) Apartado: En esta opción EL COMPRADOR(A) tiene la oportunidad de reservar el precio de mercancías o servicios por un máximo de tres meses, dejando un anticipo de 50%.

**SERVICIO DE ENTREGA** • Si EL COMPRADOR(A) recoge su mercancía en tienda o almacén general dentro de los horarios establecidos; la transportación de LOS PRODUCTOS será por su cuenta y riesgo, debiendo EL COMPRADOR(A), previa revisión, firmar de conformidad al recibirlos. • La solicitud o prestación del servicio de entrega de la mercancía a domicilio tiene un costo independiente, que se incluirá en el pedido. • El horario de entrega de la mercancía es de Lunes a sábado de 8:00 a 20:00 horas. • Las solicitudes de reprogramación y/o cambios de domicilio deberán reportarse con un mínimo de 3 días antes de la fecha programada, en primera instancia a la

sucursal o al Centro de Atención al Cliente, al número telefónico: 333 460 58 92. • Si al presentarse en el domicilio de EL COMPRADOR(A) para realizar la entrega, previa confirmación de llegada éste no se encontrase, deberá solicitarse un flete adicional con su costo correspondiente, por el o los siguientes viajes. • En caso de entregas foráneas a cualquier parte de la República Mexicana, ALALTURA Muebles coordinará la prestación de servicio de flete y éste será por cuenta y riesgo de EL COMPRADOR(A). • Con el fin de facilitar la operación de entrega de la mercancía, el área donde estos serán colocados deberá estar previamente despejada ya que nuestro personal no está autorizado a mover artículos distintos de los entregados. • A solicitud de EL COMPRADOR(A), ALALTURA Muebles podrá hacer entregas parciales de la mercancía que ampara éste contrato, estando obligado EL COMPRADOR(A) a liquidar el valor total de la mercancía. • ALALTURA Muebles no se hace responsable de ningún daño que sufran EL COMPRADOR(A) o bienes de su propiedad en caso de que EL COMPRADOR(A) intervenga en la maniobra de entrada y/o acomodo de LOS PRODUCTOS. • Por razones de seguridad "NO VOLAMOS" la mercancía, entendiéndose por ello, introducirlos por ventanas, azoteas o exteriores del inmueble. • El personal de ALALTURA Muebles, no está autorizado a quitar o desmontar puertas, marcos, ventanas, protecciones, domos o cualquier otro elemento, para la introducción de la mercancía en el domicilio de la entrega. GARANTÍA ALALTURA Muebles otorga una garantía de 90 días a partir de la entrega de la mercancía, por defectos imputables a ALALTURA Muebles o al fabricante, de acuerdo con los artículos 82, 92, y 93 de la Ley de Protección al Consumidor, observando lo siguiente:

- Toda reclamación por daños o entregas incompletas debe notificarse dentro de los primeros 2 días hábiles siguientes a la fecha en que EL COMPRADOR(A) recibió LOS PRODUCTOS, debiendo reportarse al centro de atención a clientes tel. 333 460 58 92 en caso contrario, se entenderá que EL COMPRADOR(A) recibió LOS PRODUCTOS a su entera satisfacción.
- Cuando se trate de PRODUCTOS en liquidación y LOS PRODUCTOS se entregarán en las condiciones físicas en que se encuentren al momento de su venta. Sobre estos PRODUCTOS no se aceptará reclamación, reparación devolución o cambio físico alguno, debiendo EL COMPRADOR(A) firmar de conformidad al momento de levantar el pedido y recibir los PRODUCTOS.
- En caso de que LOS PRODUCTOS presenten daños menores derivados de la entrega efectuada por ALALTURA Muebles, EL COMPRADOR(A) acepta que un técnico especializado efectúe la evolución correspondiente y en su caso el toque fino de terminado en el domicilio de EL COMPRADOR(A).
- ALALTURA Muebles no estará obligada a cumplir con lo que se menciona en esta cláusula, cuando el plazo de garantía haya prescrito o en su defecto, LOS PRODUCTOS hayan sido usados en condiciones diferentes a las normales, presenten reparaciones efectuadas por un tercero o hayan sido trasladados a otro lugar del domicilio donde se efectuó su entrega.

RESCISION O CANCELACION DEL PEDIDO

1. Por tratarse de mercancía exclusiva de importación, y pagada con anticipación por parte de ALALTURA Muebles a sus proveedores, en caso de cancelación se aplicará un cargo de 20% como Gasto Administrativo del valor total de la operación.
2. En caso de rescisión del presente contrato por causas imputables a ALALTURA Muebles se le devolverá a EL COMPRADOR(A), las cantidades entregadas como pago o anticipo de la mercancía o servicios.
3. Después de 90 días a partir de la recepción de la mercancía o servicios no se aceptan cancelaciones o devoluciones.
4. Para solicitar cualquier cancelación de mercancía y la devolución de su dinero, EL COMPRADOR(A), deberá de presentar el pedido y la solicitud de cancelación por escrito y se considera lo

siguiente: A) Cuando EL COMPRADOR(A) no tenga PRODUCTOS en su poder, la cancelación del pedido y la devolución de su dinero se efectuará en donde se realizó la operación de compra presentando el documento y recibos de pago originales. B) Cuando EL COMPRADOR(A) tenga PRODUCTOS en su poder, ALALTURA Muebles enviará a un técnico especialista para inspeccionar el estado físico de LOS PRODUCTOS y certificar si procede la cancelación. De ser procedente, se cancelará el pedido en donde se realizó la operación de compra y EL COMPRADOR(A) deberá entregar LOS PRODUCTOS en el lugar donde los recibió (almacén) o bien solicitar que ALALTURA Muebles se encargue de recoger LOS PRODUCTOS en el domicilio indicado por EL COMPRADOR(A). en este último caso el costo de transportación se descontará del importe de la devolución y será equivalente al cargo por servicio de envío vigente. Para todos los casos de cancelación con devolución de dinero para EL COMPRADOR(A), éste se efectuará de acuerdo con lo siguiente: • Cuando el pago haya sido efectuado en efectivo. Cheque y/o tarjeta de débito se reembolsará con cheque a nombre de EL COMPRADOR(A) que aparece como titular en el pedido. • Cuando el pago haya sido efectuado con cualquier tipo de tarjeta de crédito se acreditará a la tarjeta utilizada en el momento de la compra, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de cancelación. ALALTURA Muebles no está obligada a cumplir con lo que se menciona en este apartado, cuando el plazo de garantía haya prescrito o en su defecto la mercancía haya sido utilizada en condiciones distintas a las normales o presenten reparaciones efectuadas por un tercero. El teléfono de Atención y Servicios al Cliente es el 333 460 58 92 GENERALES Los precios del producto puede variar de acuerdo con la zona geográfica de compra Una vez firmado este contrato, no podrá ser modificado. En caso que sea voluntad de las partes el que se modifique, deberá celebrarse un nuevo contrato, con una nueva fecha de entrega y nueva cotización. Para la interpretación y aplicación del presente contrato serán componentes los tribunales de la ciudad de Guadalajara Jalisco, por lo que las partes renuncian desde este momento a la competencia de otros tribunales en razón de su domicilio, sin perjuicio de la competencia que por ley corresponde a la Procuraduría Federal del Consumidor, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 fracción III de la ley que rige dicho organismo.