



## **POLITICAS DE GARANTÍA DE PREMIOS CANJEADOS**

Para poder asegurar que tu experiencia sea agradable con nuestros artículos, contamos con 3 tipos de garantía, a continuación, te las explicamos:

### **Por mal manejo de mensajería**

- Es muy importante que, si recibes el paquete con el sello violado, la caja muy maltratada, rota o con alguna muestra de que fue abierto, rechaces la entrega, ya que corres el riesgo de recibir un artículo en mal estado o que no sea lo solicitado. En caso de que esto suceda, repórtalo de

inmediato al Centro de Atención Telefónica para notificar que trataron de hacer la entrega de un paquete en mal estado.

- Si el empaque te fue entregado en buen estado, revísalo inmediatamente para verificar que el producto no está dañado, roto o golpeado. Si no se encuentra en buenas condiciones, repórtalo a través del Centro de Atención Telefónica en un plazo no mayor a 48 horas.

- Es importante mencionar que la paquetería no permanecerá en tu domicilio esperando a que revises el paquete. El premio dañado no debe ser entregado a la paquetería sin la guía de devolución que te enviaremos. Para hacer válida la garantía primero tienes que reportarlo directamente al Centro de Atención Telefónica.

- Una vez detectada la falla, será necesario enviar la evidencia al correo: [contacto@socioselecto-bepensa.com](mailto:contacto@socioselecto-bepensa.com) y tendrás que guardar el premio nuevamente en su empaque original.

- La evidencia necesaria será:

- Fotografía del daño

- Fotografía de la guía

- Fotografías del empaque por dentro y por fuera.

- Si la garantía aplica, te enviaremos la guía de recolección, pégala para que puedas devolver el premio. Nosotros te informaremos la fecha en la que mensajería recolectará el producto.

Por fallas o defectos de fábrica: Antes de 30 días desde la recepción del premio.

- Aunque el premio se haya recibido de forma correcta, es necesario guardar el empaque original, durante los 30 días posteriores a la entrega.



- Reporta la falla de tu premio antes de 30 días desde la recepción de este en nuestro Centro de Atención Telefónica.
- Una vez detectada la falla, será necesario enviar la evidencia al correo: [contacto@socioselecto-bepensa.com](mailto:contacto@socioselecto-bepensa.com) y tendrás que guardar el premio nuevamente en su empaque original.
- Si la garantía aplica, te enviaremos la guía de recolección, pégala para que puedas devolvernos el premio. Nosotros te informaremos la fecha en la que mensajería recolectará el producto.
- Para poder cambiar tu premio, te solicitamos que guardes el empaque original, en caso de no contar con él se enviará directo a garantía con Fabricante.

#### **Por fallas o defectos de fábrica**

Posterior a los 30 días desde la recepción del premio (Fabricante)

- Si tu premio tiene alguna falla después de transcurridos los 30 días, deberás llamar al Centro de Atención Telefónica para reportar el premio.
- Si la garantía aplica, te enviaremos la factura para que la presentes en el centro de servicio del fabricante.
- Dirígete al centro de atención de la marca para aplicar la garantía directamente con el fabricante.