



# POLÍTICAS DE CAMBIOS & DEVOLUCIONES

- Política de Cambios y Devoluciones en tienda en línea:

Si un cliente no está satisfecho con nuestros productos y decide que le gustaría cambiar su pedido, debe enviar un correo electrónico a [contacto@ingratafortuna.com](mailto:contacto@ingratafortuna.com) incluyendo su nombre completo y número de pedido, mismo que consta de cuatro dígitos.

El cliente tendrá 3 días hábiles posteriores a la fecha en la que reciba su pedido para imprimir la guía y realizar el envío de la mercancía en las mismas condiciones y empaques con los que se recibió, a través de una oficina local de FedEx. El envío puede tomar entre 2 y 3 días hábiles en llegar a nuestras instalaciones, o llevarlo personalmente. Una vez recibido el paquete y su contenido, lo notificaremos al cliente.

La mercancía debe recibirse en perfectas condiciones; por lo que nuestra confirmación para realizar el cambio la haremos después de que la pieza haya sido recibida y revisada físicamente por nuestro equipo. La determinación de que el producto devuelto está en perfectas condiciones será por parte del equipo de Ingrata únicamente.

Una vez recibida la devolución, se puede realizar un cambio físico por otra pieza. Si el cliente lo requiere, podemos brindarle un cupón para futuras compras, válido por 90 días. Esto debido a que el tipo de mercancía con el que trabajamos, tiene fluctuaciones de valor en espacios de tiempo de corto plazo.

En el caso de que requiera un reembolso por defectos de fabricación, deberá solicitarlo vía correo electrónico para coordinar la devolución con el personal de Ingrata Fortuna. Los reembolsos se aplican solo por defectos de fabricación.

Devolver las piezas de forma segura a nuestras instalaciones es responsabilidad del cliente.

Nuestros envíos se entregan en paquetes sellados. Si usted recibe un paquete dañado o sospecha que ha sido abierto, comuníquese de inmediato con la empresa courier (FedEx o UPS);

Las entregas en la Ciudad de México las realiza directamente nuestro equipo. Es obligatorio firmar o permitir que se tome una foto en el momento de la entrega. Quien recibe debe de verificar que el paquete esté sellado, si no lo está, contáctenos directamente. El comprador puede autorizar que otra persona reciba el paquete, sin embargo debe informar a nuestras oficinas. Te contactaremos lo antes posible para coordinar la logística (solo aplica para entregas en la Ciudad de México). Al firmar la ficha de envío o al permitir que se tome una fotografía, el destinatario acepta las condiciones de entrega del paquete. Una vez que se entrega el paquete, no asumimos ninguna responsabilidad por pérdidas.

Las entregas en las Ciudad de México se harán una vez por parte de nuestro equipo, en caso de que no se reciba el paquete por el destinatario, los gastos de envío a partir de la segunda vez corren por cuenta del comprador.

Esta política no se aplica a pedidos especiales ni a compras fuera de la tienda en línea. Recuerde que Usted siempre tiene la opción de recibir su mercancía de forma segura en nuestras instalaciones.

Los cupones son válidos para productos en tienda física o en línea, no para pedidos especiales de ningún tipo.



# POLÍTICAS DE CAMBIOS & DEVOLUCIONES

- Política de Cambios y Devoluciones en tienda en física:

Si un cliente no está satisfecho con nuestros productos y decide que le gustaría realizar un cambio, debe de regresar en perfectas condiciones la mercancía a nuestro establecimiento en un lapso no mayor a 5 días hábiles.

La entrega en nuestras instalaciones es responsabilidad del cliente, debe de realizarse dentro de nuestro horario laboral.

Bajo ninguna circunstancia se realizarán cambios en aretes por cuestiones de higiene.

En el caso de que requiera un reembolso por defectos de fabricación, deberá solicitarlo directamente con el personal de Ingrata Fortuna. Los reembolsos se aplican solo por defectos de fabricación.

Una vez recibida la devolución, se puede realizar un cambio físico por otra pieza. Si el cliente lo requiere, podemos brindarle un cupón para futuras compras, válido por 90 días. Esto debido a que el tipo de mercancía con el que trabajamos, tiene fluctuaciones de valor en espacios de tiempo de corto plazo.

La determinación de que el producto devuelto está en perfectas condiciones será por parte del equipo de Ingrata únicamente.

Los cupones son válidos para productos en tienda física o en línea, no para pedidos especiales de ningún tipo.

- Política de Cambios, Devoluciones y condiciones de trabajo en pedidos especiales:

Los pedidos especiales se hacen a la medida para cada cliente. Es responsabilidad del cliente definir ya sea por su parte o de la mano de nuestro equipo las medidas (talla, espesor, ancho, etc) de las piezas que se realizarán. En caso de que se necesite un cambio de talla o medidas una vez entregado el producto, los gastos corren por la cuenta del cliente. El trabajo de mano de obra es complicado y se debe de analizar si se es posible realizar dichos cambios. Soldar, regrabar y alterar los productos involucran trabajo de montado y desmontado, así como repetir el trabajo previamente realizado de grabado y soldado, por lo que implica un costo adicional.

Los anillos de compromiso o pedidos especiales hechos sobre el esquema de diseño a la medida no entran en la política de cambios y devoluciones. Se deben de leer las confirmaciones de pedidos antes de realizar cualquier pago, realizar un pago se toma como confirmación de las anteriores.

Una vez pactado un precio y con el anticipo hecho, el cliente autoriza el inicio del proyecto. En caso de necesitar cancelar el proceso una vez entregadas las propuestas de diseño, Ingrata Fortuna cobrará \$5,000 MXN por gastos administrativos y honorarios de diseño. En caso de haberse realizado algún adelanto en mano de obra o la realización del producto, el pedido no será reembolsable.



## POLÍTICAS DE CAMBIOS & DEVOLUCIONES

Los renders y dibujos de pedidos especiales no vienen incluidos en las cotizaciones de mano de obra de argollas y pedidos especiales, se cobrarán \$100 USD por render en caso de solicitarse, con un derecho a 3 cambios por render, a partir del tercer cambio, se cobrarán \$100 USD extra.

Los renders y dibujos de pedidos especiales vienen incluidos en las cotizaciones de anillos de compromiso, se entrega UN render final con derecho a tres cambios por render, se cobrarán \$100 USD por render extra que incluyen los mismos cambios. Los cambios permitidos sobre el mismo modelo en 3D son cambios ligeros sobre el mismo diseño (colores, medidas, piedras laterales). Volver a modelar un anillo (cambiar el diseño estructural del mismo) se considera un render extra.

Es responsabilidad del usuario el cuidado y mantenimiento de las piezas, al entregar las mismas se entregan los cuidados y garantías, cada una varía dependiendo del producto. Ingrata Fortuna no se hace responsable por pérdidas parciales o totales de los productos entregados. La garantía se hace válida solamente por defectos de fábrica.

El tiempo de entrega de pedidos especiales varía enormemente dependiendo de la complejidad del trabajo. Atrasos en importación de piedras y cambios constantes en el proceso de diseño pueden atrasar el proceso de mano de obra. Es importante tomar en cuenta que el proceso de mano de obra es de mínimo tres semanas a partir de la autorización del diseño final. La importación, selección de piedras y proceso de diseño es de un mínimo de dos semanas.

Para la mayoría de los pedidos especiales es necesaria una cita presencial o digital con el equipo de diseño para hacer cualquier tipo de cotización. El proceso de cotización es delicado y tarda un mínimo de 48 horas.

La atención al cliente de pedidos especiales se brinda en un horario de lunes a viernes de 11:00-8:00, presencial y digitalmente. Whatsapps, correos electrónicos y citas se manejarán solamente dentro de este horario. Sabemos la importancia que tienen los proyectos para cada uno de nuestros clientes, sin embargo, es de vital importancia que el equipo trabaje dentro del horario previamente establecido por cuestiones de salud mental.

Nos reservamos el derecho de elegir que fotos y productos se comparten de manera pública en nuestros medios de comunicación. La creación de los posts de Instagram, publicación en cualquier red social o nuestra página web no está garantizada. Las fotos que se toman por nuestro equipo son propiedad de Ingrata Fortuna.

No se realizan ajustes, rediseños ni modificaciones de ningún tipo a piezas que no se hayan realizado con la marca previamente. En caso de querer usar piedras recicladas y materiales previamente utilizados en otras piezas es necesario consultar a nuestro equipo para efectos de responsiva de materiales y disponibilidad de mano de obra.