

## SERVICIO POST VENTA: GARANTÍAS Y REPARACIONES-

### GARANTÍA CREPIER

¡TÚ PRODUCTO CUENTA CON LA GARANTÍA CREPIER!

Todos nuestros productos cuentan con una garantía por defecto de fabricación de 01 año a partir de la fecha de compra del producto.

### **SOBRE EL SERVICIO DE REPARACIÓN:**

- Si usted ha realizado una compra puede solicitar el servicio de reparación de su/s producto/s en cualquiera de nuestras tiendas propias a nivel nacional (Crepier Store, Crepier Concept Store, Travel Place by Crepier y Outlets)
- Si usted realizó la compra en nuestras **Tiendas Propias** como Crepier Stores, Crepier Concept Store, Travel Place by Crepier o Outlets, deberá presentar su boleta o factura de venta original para solicitar el servicio de reparación. En caso no cuente con la boleta o factura, se le solicitará el número de DNI para buscar la compra en el sistema y verificar si el producto se encuentra o no dentro del periodo de garantía. Es requisito indispensable que la compra esté registrada en nuestro sistema, caso contrario no podremos hacer efecto la aplicación de la Garantía Crepier.
- Si usted realizó la compra en **Tiendas por Departamento** como Ripley, Saga, Oeschle o Paris deberá presentar su boleta o factura de venta para solicitar el servicio de reparación. En caso no cuente con la boleta o factura de venta, no podremos hacer efecto la aplicación de la Garantía Crepier. Crepier no se hace responsable por la pérdida de boleta o factura de venta emitida en Tiendas por Departamento. Si usted no cuenta con dicha boleta, podrá acercarse a dicha Tienda por Departamento a solicitar una copia de la misma.
- Si usted es un cliente del canal institucional, deberá solicitar el servicio de reparación de manera directa a Class Complements SAC a través de su representante conforme a las políticas y garantías establecidas en los productos.
- No se ofrece servicio de reparación a compras de productos realizadas en Ferias o Remates conforme a las políticas y garantías establecidas en dicha venta.
- El cliente al aceptar dejar su producto para ser revisado por el Área de Reparaciones, deberá tener en cuenta los siguientes plazos establecidos en las políticas de la empresa:
  - El plazo de evaluación y revisión del producto a reparar se dará dentro de los **5 días hábiles** siguientes al ingreso de dicha solicitud, plazo en el cual un asesor de servicio lo llamará para indicar el estado de su producto y brindarle una respuesta o solución.
  - El producto será entregado al cliente en el tiempo estimado de **21 días hábiles para provincias y 15 días hábiles para Lima**.
  - En caso se trate de un producto de nuestras marcas terceras, el tiempo estimado

final dependerá si la reparación requiere o no la importación de algún insumo del extranjero. En caso se requiera importar el insumo, se le comunicará al cliente los nuevos tiempos estimados que tomará el servicio de reparación.

- Dentro del proceso de evaluación de producto para aplicar el servicio de reparación, puede determinarse que la falla del mismo puede haber sido originada por mal uso o modificación del producto. De ser el caso, el área de Calidad detallará como se realizó el mismo de manera explicativa y desarrollada de tal manera que el cliente pueda entender el problema con el producto. En ese caso, la garantía no cubre la reparación.
  
- **Casos de mal uso:**
  - Daños evidentes realizados por aerolíneas en el transcurso del viaje.
  - Piquetes, rasguños, rasgaduras y roturas.
  - Desgaste por fricción o rozamiento.
  - Decoloración o desgaste natural.
  - Quemaduras y manchas.
  - Cuando el producto presenta daño físico por uso, abuso, manipulación, transporte o descuido.
  - Por haber transportado artículos inusuales tales como botellas de vidrio, artículos punzo cortantes, líquidos, etc.
  - Accidentes tales como caídas extremas.
  - Contacto con solventes o ácidos.
  - Sumergir en agua o exponer al agua.
  - Daños exteriores causados al producto tales como fracturas, rayones, golpes, manchas, abolladuras, desportilladuras, entre otros
  
- Sobre los costos del servicio de reparación:
  - El servicio de reparación es gratuito siempre y cuando el producto se encuentre **dentro** del plazo de garantía del producto.
  - El servicio de reparación tendrá un costo que deberá asumir el cliente siempre y cuando el producto este **fuera** del plazo de garantía del producto. Este costo será comunicado al cliente finalizada la evaluación de la reparación por el área correspondiente. De aceptar el cliente el costo del servicio de reparación, deberá firmar un acta de aceptación del servicio.
  - Se puede dar el caso de que no se cuente con los insumos correspondientes para poder efectuar el servicio de reparación del producto. De ser el caso, la empresa se comunicará con el cliente para presentarle las alternativas de reemplazo y brindarle una solución.

- Para el recojo del producto reparado, el cliente deberá traer el cargo de la Guía de Reparaciones entregada previamente junto con su DNI. Si el cliente no presenta su cargo se le pedirá el DNI de la persona que solicitó el servicio de reparación; de no presentar el DNI, NO SE LE ENTREGARÁ EL PRODUCTO.
- En caso de transcurrir (90) días sin que el cliente recoja sus productos, estos se consideraran abandonados por su propietario y CLASS COMPLEMENTS S.A.C. queda en la libertad de realizar lo que estime conveniente como darlos en donación a una entidad sin ánimo de lucro.

## **POLITICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES:**

Para asegurar la satisfacción del cliente por la compra de nuestros productos se aceptan cambios o devoluciones en los siguientes casos:

- **Desistimiento de la compra:**

- El cliente tiene hasta 7 días hábiles para hacerlo efectivo. Aplica sólo para las compras realizadas en tiendas propias (Crepier Stores, Concept Stores, Travel Place by Crepier y Outlets) según las políticas de garantía establecidas y mencionadas anteriormente. Además, el producto debe estar en óptimas condiciones, es decir, que contenga todos sus accesorios, su respectivo handtag y bolsa cambrel sin condiciones de haber sido usado. No aplica devoluciones en productos comprados en Ferias o Remates según las políticas establecidas en la venta de estos productos.

- **Cambio de modelo o producto:**

- El cliente tiene hasta 7 días hábiles para hacerlo efectivo en cualquiera de nuestras tiendas a nivel nacional (Crepier Stores, Concept Stores, Travel Place by Crepier y Outlets). Esto se genera con una nota de crédito equivalente al monto de la compra realizada y el cambio de modelo o producto debe ser no menor al monto de la nota de crédito. Además, el producto debe estar en óptimas condiciones, es decir, que contenga todos sus accesorios, su respectivo handtag y bolsa cambrel sin condiciones de haber sido usado.

- **Garantía por fallas de fabricación:**

- Si está dentro del periodo de los 7 días hábiles después de realizada la compra se hace una evaluación del producto en la misma y se genera una nota de crédito al instante.
- Si está fuera del periodo establecido, se le indicará al cliente que se procederá a recepcionar el producto para enviarlo a evaluación y determinar el origen de la falla. Como parte de la evaluación, se puede ofrecer como solución el servicio de reparación del producto.

- **Por mala reparación:**

- Cuando se le entrega el producto reparado al cliente y en un corto periodo de tiempo este presenta la misma falla. Según sea el caso, se procede a realizar una devolución de dinero o cambio inmediato de producto.

- **IMPORTANTE:**

- Los cambios o devoluciones de compras serán únicamente atendidos en cualquiera

de nuestras tiendas propias incluido los Outlets según las condiciones establecidas para cada formato de tienda.

- En el caso de que la compra se realizara en Tiendas por Departamento, Supermercados u otro canal, el cliente, con su ticket de compra puede acercarse a cualquiera de nuestras Tiendas Propias. De no contar con el ticket, **NO PODRÁ SER ATENDIDO** según las políticas de la empresa. La empresa no se hace responsable por la pérdida de ticket de venta. De ser el caso, el cliente está en la obligación de solicitarle a la Tienda por Departamento, Supermercado u otro canal, una copia del mismo.
- Los cambios o devoluciones están sujetos a validación del estado del producto y condiciones de garantía y/o compra.
- El cliente debe retornar el producto sin condiciones de haber sido usado, en perfectas condiciones, con sus etiquetas, empaques y accesorios originales. En el caso de pack de productos en promoción, se requiere la entrega de todos los productos incluidos en la promoción correspondiente.

○ **Cambio de producto:**

- Los cambios pueden realizarse por uno o más productos manteniendo el importe original pagado. Si el valor es mayor, el cliente asume el pago por la diferencia restante.
- Se permite al cliente efectuar un solo cambio o en su defecto la emisión de una nota de crédito que puede aplicar para una siguiente compra. Se sugiere al cliente realizar su canje dentro del año que efectuó la nota de crédito.

○ **Reembolso de dinero:**

- La devolución de dinero procede desde la solicitud del cliente hasta las 72 horas después si este se encuentra dentro del plazo establecido.
- En el caso del extorno de tarjetas pueden tomar hasta 15 días hábiles de acuerdo al Banco para ello se le tiene que brindar al cliente el número de reclamo para que pueda hacer el seguimiento directo con el banco.

○ **Ferías:**

- Sólo se aceptan cambios y devoluciones de productos de temporada conforme a la información que se detallará al momento de la venta y en el ticket de venta de manera obligatoria. De no contar con esa información en el ticket, no se procederá a hacer efectivo ningún cambio ni devolución de producto.
- Los cambios y devoluciones de productos de temporada comprados en Ferias pueden hacerse efectivos en cualquiera de nuestras tiendas propias a nivel nacional con ticket de venta respectivo presentado de manera obligatoria. De no presentar el ticket de venta, no podrá hacerse efectivo.
- En los productos que no sean de temporada, adquiridos con descuento y en liquidación **NO SE ACEPTAN CAMBIOS NI DEVOLUCIONES**. El cliente debe verificar el producto al 100% antes de realizar su compra. El ticket de venta de esta compra deberá contar esta indicación.

## **RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO Y CONSERVACIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS**

El cuidado de nuestros productos varía según el tipo de material, a continuación algunas recomendaciones:

### **BOLSOS, MOCHILAS WOMEN Y ACCESORIOS:**

- **Bolsos efecto cuero:**
  - Limpiar la superficie con un trapo húmedo con jabón suave o shampoo suave. Posteriormente limpiar con un paño seco.
  
- **Colección Weekender:**
  - Poner en un recipiente agua con jabón o detergente.
  - Utilizar una escobilla de ropa de cerdas suaves de preferencia.
  - Mojar la escobilla en la mezcla y cepillar a mano todo el bolso
  - Cambiar la mezcla por agua limpia sin jabón.
  - Mojar la escobilla con el agua, limpiar y volver a cepillar para retirar el jabón o detergente
  - Dejar secar a la sombra
  
- **Bolsos efecto gamuza:**
  - No limpiar con agua.
  - Frotar con cepillo seco para quitar el polvo y suciedad (Puede ser un cepillo de dientes de cerdas suaves)
  - Para las manchas y suciedad específica frotar con un paño húmedo bien exprimido, dejar secar y frotar suavemente con un cepillo seco.

### **MALETAS:**

- **Maletas Rígidas:**
  - Preparar una solución de agua con jabón o detergente.
  - Humedecer un paño y frotar suavemente la superficie.
  - Cambiar la solución por agua limpia sin jabón
  - Luego secar el producto con otro paño para evitar dejar manchas o huellas.
  
- **Maletas Blandas:**
  - Preparar una solución de agua con jabón o detergente.

- Utilizar una escobilla de cerdas suaves y frotar la superficie de la maleta.
- Cambiar la mezcla por agua limpia sin jabón.
- Mojar la escobilla con el agua limpiar y volver a cepillar para retirar el jabón o detergente.
- Dejar secar a la sombra.

### **COLECCIÓN CREPIER MEN - POLIESTER**

- Preparar una solución de agua con jabón o detergente.
- Utilizar una escobilla de cerdas suaves.
- Mojar la escobilla en la mezcla y cepillar a mano la mochila o morral.
- Cambiar la mezcla por agua limpia sin jabón.
- Mojar la escobilla con el agua limpiar y volver a cepillar para retirar el jabón o detergente.
- Dejar secar a la sombra.

### **COLECCIÓN CREPIER MEN - PU**

- Limpiar la superficie con un paño húmedo con jabón suave o shampoo suave.
- Posteriormente pasar un paño húmedo nuevo y finalmente limpiar con un paño seco.

¡Queremos escucharte!

Encuétranos en nuestras redes sociales Facebook e Instagram @CrepierOfficial o a través de nuestra web [www.crepier.com](http://www.crepier.com)