



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

Colorantes Importados, S.A. de C.V., (en adelante identificada como COLORIM) con domicilio en Calle 10 No. 20, colonia San Pedro de los Pinos, Alcaldía de Álvaro Obregón, C.P. 01180, Ciudad De México, informa a sus consumidores (en lo sucesivo el Usuario), acerca de las políticas de devolución de los productos adquiridos en el sitio web www.colorantesmariposa.mx (en lo sucesivo el "Sitio WEB").

I. CAUSAS DE DEVOLUCIÓN.

Los productos adquiridos por el Usuario podrán ser devueltos por las siguientes causas:

1) Si existe un error en el producto.

Para su devolución deberá conservar la envoltura original y el producto no deberá ser abierto y/o presentar muestras maltrato, acompañado de la orden de compra correspondiente que hará las veces de ticket de compra.

2) Si el producto presenta defectos de fabricación.

En este caso, el producto se recibirá para dictamen para lo cual deberá conservar la envoltura original, y no deberá presentar muestras de maltrato, acompañado de la orden de la compra correspondiente.

3) Si el Usuario hace valer, de manera oportuna, el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para la revocación de la compra por parte del Usuario el producto deberá conservar la envoltura original, y no deberá presentar muestras de maltrato, y deberá estar acompañado de la orden de la compra correspondiente; asimismo, deberá hacerse mediante aviso o mediante entrega del producto en forma personal en las oficinas de COLORIM, por correo registrado o certificado tomando como fecha de revocación la de recepción en las oficinas,



la de recepción para su envío, o por otro medio fehaciente. La revocación en estos términos deja sin efecto la compra, debiendo COLORIM reintegrar al Usuario el precio pagado. En este caso, los costos de flete y seguro correrán a cargo del Usuario.

II. CONDICIONES GENERALES DE DEVOLUCIÓN.

Es importante que el Usuario considere que los productos a devolverse deben de cumplir con las siguientes características:

- a) Conservar su empaque original, etiquetas, adhesivos y envolturas (emplaye en su caso), y
- b) No contener signos de uso o manipulación.

III. DEVOLUCIONES POR PRODUCTOS DIFERENTES O DEFECTUOSOS.

En caso de que el Usuario desee devolver el producto por alguno de los motivos señalados en numeral anterior, deberá llamar al número telefónico +52 55 91495500 de Atención a Clientes, de lunes a viernes en un horario de 9:00 horas a 18:00 horas, o enviar un correo electrónico a contacto@colorantesmariposa.mx, para que se le proporcione un Folio de Devolución a efecto de darle seguimiento al proceso.

PROCESO DE DEVOLUCIÓN.

Para realizar la devolución mediante servicio de paquetería, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Solicitar la guía de devolución a COLORIM para lo cual el Usuario deberá contar con un Folio de Devolución otorgado por COLORIM la cual se realizará por la empresa de paquetería elegida por el Usuario originalmente.
2. Enviar el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye), así como de la Orden de Compra generada por el Sitio Web



dentro de una caja. El producto deberá estar bien empacado para que no sufra daños en el traslado, ya que COLORIM no se hace responsable si el producto es dañado por la empresa de paquetería por una omisión en la protección en el envío.

3. Pegar las etiquetas de la guía en el paquete y sellarlo bien y entregar el paquete en cualquier sucursal de la empresa de paquetería de la cual se emitió la guía.
4. El Usuario deberá conservar copia de la guía sellada como comprobante de envío a través de la empresa de paquetería para dar seguimiento a su proceso de devolución.

Al recibir una devolución, COLORIM verificará que el producto devuelto cumpla con las Condiciones Generales de Devolución y las Políticas de Devolución y, de ser así, se procederá con el reembolso, cancelación del cargo o cambio correspondiente según lo solicitado por el Usuario, para lo cual se deberá observar lo siguiente:

1) Cancelación del cargo a la tarjeta o cuenta del Usuario.

El Usuario podrá solicitar la cancelación del cargo relativo al precio de los productos devueltos, dentro de las 48 horas siguientes a partir de que el Usuario realizó el pago. Una vez pasado este término, COLORIM no podrá por políticas bancarias gestionar la cancelación del cargo, por lo que el Usuario podrá optar por el reembolso del monto pagado por los productos o una sustitución del producto.

2) Reembolso del monto pagado por el Usuario.

El Usuario podrá solicitar el reembolso del monto pagado por los productos devueltos, a la tarjeta de débito, crédito o cuenta con la que realizó el pago.

3) Sustitución del producto por uno igual o de similares características.

El Usuario podrá solicitar el cambio físico del producto pagado, por uno igual o de características similares y recogerlo en las oficinas de COLORIM o recibirlo en su domicilio, pagando el costo de envío.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, COLORIM podrá



rechazar la solicitud del Usuario y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado ni el cambio correspondiente, retornando el producto a la dirección del remitente.

IV. DEVOLUCIONES POR ARTÍCULO 56 DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR O ARREPENTIMIENTO.

En caso de que el Usuario desee devolver el producto por este motivo, deberá llamar al número telefónico +52 55 91495500 de lunes a viernes en un horario de 9:00 horas a 18:00 horas, para que se le proporcione un Folio de Devolución a efecto de darle seguimiento al proceso. Una vez obtenido el número de Folio, podrá realizarse la devolución que puede ser de dos formas: (i) con envío vía la empresa de paquetería elegida por el Usuario desde un inicio o (ii) directamente en el domicilio de COLORIM; para lo cual el producto deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. El producto deberá ser nuevo y sin uso, conservando el estado original que guardaba cuando fue recibido por el Usuario (incluyendo accesorios, empaques, entre otros).
2. El producto no deberá presentar muestras de maltrato.
3. El producto deberá conservar su envoltura original o emplaye.
4. El producto no deberá estar alterado por el Usuario.

PROCESO DE DEVOLUCIÓN.

Para devolución por arrepentimiento vía paquetería, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Solicitar la guía de devolución COLORIM para solicitar el Folio de Devolución.
2. Enviar el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye) e instructivos, así como copia de la Orden de Compra generada por el Sitio Web, dentro de una caja. El producto debe estar bien



empacado para que no sufra daños en el traslado, ya que COLORIM no se hace responsable si el producto es dañado por la empresa de paquetería por una omisión en la protección en el envío.

3. Pegar las etiquetas de la guía en el paquete y sellarlo bien, entregar el paquete a cualquier sucursal de la empresa de paquetería elegida por el Usuario inicialmente, de la cual se emitió la guía.
4. El Usuario deberá conservar copia de la guía sellada como comprobante de envío a través de la empresa de paquetería.

Al recibir una devolución, COLORIM verificará que el producto devuelto cumpla con las Condiciones Generales de Devolución y de las Políticas de Devolución y, de ser así, se procederá con el reembolso, o cancelación del cargo, en caso contrario, hará la devolución del producto a la dirección del remitente.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, COLORIM podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado, retornando el producto a la dirección del remitente.

Una vez aceptada la devolución, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, conforme a las Condiciones Generales de Devolución.

V. GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS.

El Usuario entiende y acepta que Colorantes Mariposa no ofrece garantías superiores a las señaladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor o en las Normas Oficiales Mexicanas.
