POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

CSI TACTICAL

Políticas de cambios y devoluciones 2
Alcance de la garantía 5
Exclusiones de la cobertura 6
Políticas de apartado y pedido especial 7
Política de preventa 9
Política de envíos 9
Política de servicio de post venta 10

Políticas de cambios y devoluciones

CSI Tactical tiene una política de cambios y devoluciones de 7 días. Puede devolver o cambiar su mercancía dentro de los siguientes 7 días naturales posteriores a su compra y/o recepción de su producto. CSI Tactical sólo reconoce las devoluciones y cambios de mercancía si han sido adquiridas en cualquiera de sus tiendas. La mercancía podrá ser cambiada si conserva todas las etiquetas colgantes originales unidas.

Los cambios de productos deben ser por el mismo producto (u otro color) o por un producto del mismo valor. Los productos que presenten signos de uso, lavado o daño por parte del cliente no aplican para cambio o devolución.

Las devoluciones mediante envío solamente se efectúan cuando la mercancía presenta algún defecto de fabricación o por un error en el envío; en este caso, CSI Tactical cubrirá los gastos de envío.

Para hacer una devolución o cambio, por favor, lea los siguientes apartados:

Envíos

- ¿Cuándo aplica un cambio?

Se realiza cambio de producto cuando la mercancía esta defectuosa o hay un error en el envío. No aplica el cambio por problemas personales o de tallas. En caso de que el estilo que se devuelve ya no se tenga en stock o en color comprado inicialmente, se puede pedir el mismo producto pero en otro color o bien otro producto de igual valor. Para solicitar cambio de productos debe de estar dentro de los 7 días posteriores a la fecha de compra.

- ¿Cómo aplica?

El producto debe ser devuelto a tienda CSI Tactical donde se realizó la compra. Los productos deben conservar sus empaques y etiquetas originales, además de no presentar señales de uso o lavado. Los gastos de envío solo serán cubiertos por CSI Tactical en caso de devolución por cambio de productos defectuosos o por error de envío.

Para hacer un cambio debes:

1. Llamar al número de la tienda donde se realizó la compra para obtener un número de Autorización de Retorno de Mercancía (RMA #)
    - Tijuana (664) 647 00 33
    - Hermosillo (662) 381 87 71
    - Irapuato (462) 962 40 87
    - Culiacán (667) 721 56 79

    - Para recibir un RMA # debes:
        - Nos debes decir qué producto y por qué lo quieres devolver o cambiar
        - El departamento de garantías pedirá fotografías del producto en cuestión al cliente y este las debe enviar al correo que se le indique
        - Debes registrar o guardar el RMA # y los detalles para su referencia futura

2. Para devolver el producto a la tienda CSI Tactical sigue los siguientes pasos:
    - Incluir copia del comprobante original de compra o recibo
    - Incluir copia de identificación oficial del cliente.
    - Incluir una breve descripción del problema indicando cuál es el defecto y el RMA #
    - Anexar el RMA # en el exterior de la caja y enviar producto a la dirección de la tienda donde se realizó la compra con atención al departamento de Garantías *CSI Tactical / 5.11 "Ciudad"* y RMA #
        - Tijuana: Carr. Aeropuerto 1900 Local I-12 Centro Comercial Otay CP. 22425
        - Hermosillo: Blvd. García Morales #143 Local D, Col. El Llano CP. 83210
        - Irapuato: Av. Manuel Gómez Morín #3377 Plaza Centro 4 Vías L-17 CP. 36643
        - Culiacán: Blvd. Pedro Infante No. 3770 Infonavit Las Flores CP. 80104

Ejemplo: Atención: Departamento de garantía CSI Tactical Tijuana, RMA # (generar código con Claudia) RMA # CAM-FAC1052

3. Debe enviar el producto pre pagado y asegurado, (CSI Tactical no asume ninguna responsabilidad de los productos durante el envío del cliente al departamento de garantía y los gastos de envío no son reembolsables).

✓ CSI Tactical determina si el producto esta defectuoso para determinar si se reemplazará el producto. Todas las políticas creadas por CSI Tactical están dentro de las garantías de la marca 5.11, son exclusivas y finales.

Para que un producto aplique para cambio (ya sea que se haya abierto o no el empaque), este deberá tener las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño e incluir todas sus partes, accesorios, manuales, certificados de garantía y su empaque original.

- ❖ El reembolso de dinero correspondiente a la adquisición de mercancías mediante envío no son válidos, solamente realizamos cambios de producto. Nos reservamos el derecho de devolver dinero en cualquiera de sus formas.

Tiendas

- ¿Cuándo aplica cambio?

Se realiza cambio de producto cuando el cliente quiere cambiar la talla. En caso de que no se cuente con stock o el color del estilo que se devuelve, se puede cambiar por un producto de igual valor u otro color del mismo modelo u otro producto de mayor valor cubriendo la diferencia. El cambio aplica dentro de los 7 días posteriores a la fecha de compra.

- ¿Cómo aplica?

El cambio de producto se realiza en la tienda CSI Tactical donde se hizo la compra. Los productos deben conservar sus etiquetas, manuales y empaques originales. Tampoco deben presentar señales de uso o lavado.

Para hacer un cambio usted debe:

1. Acudir a la tienda donde realizó la compra:
    - Tijuana, Carr. Aeropuerto 1900 Local I-12 Centro Comercial Otay CP. 22425
    - Hermosillo, Blvd. García Morales #143 Local D, Col. El Llano CP. 83210
    - Irapuato, Av. Manuel Gómez Morín #3377 Plaza Centro 4 Vías L-17 CP. 36643
    - Culiacán, Blvd. Pedro Infante No. 3770 Infonavit Las Flores CP. 80104

2. Al acudir debe llevar:
    - Comprobante original de compra o recibo, No necesario en caso de haber realizado su registro completo en nuestro sistema.
    - Identificación oficial
    - Asegurarse de regresar el empaque original con sus accesorios, etiquetas y empaques originales

        - *La autorización de devolución de mercancía es realizada por el Supervisor (a) de tienda o en su defecto por el Contador (a) de tienda.*

- ¿Cuándo aplica devolución de dinero?

Se realiza devolución de dinero cuando el cliente decide que no quiere el producto y no le interesa cambiar el producto adquirido por otro color, talla o por otro modelo del mismo valor de su compra. La devolución aplica dentro de los 7 días posteriores a la fecha de compra. A partir del octavo día no hay reembolso de dinero ni cambios.

- ¿Cómo aplica?

El producto debe ser devuelto a tienda CSI Tactical donde se realizó la compra. Los productos deben conservar sus etiquetas, manuales y empaques originales. Tampoco deben presentar señales de uso o lavado.

Para hacer una devolución usted debe:

3. Acudir a la tienda donde realizó la compra:
    - Tijuana, Carr. Aeropuerto 1900 Local I-12 Centro Comercial Otay CP. 22425
    - Hermosillo, Blvd. García Morales #143 Local D, Col. El Llano CP. 83210
    - Irapuato, Av. Manuel Gómez Morín #3377 Plaza Centro 4 Vías L-17 CP. 36643
    - Culiacán, Blvd. Pedro Infante No. 3770 Infonavit Las Flores CP. 80104

4. Al acudir debe llevar:
    - Comprobante original de compra, No necesario en caso de haber realizado su registro completo en nuestro sistema.
    - Identificación oficial
    - Asegurarse de regresar el empaque original con sus accesorios, etiquetas y empaques originales para poder aplicar el reembolso de dinero.

        - *El reembolso de dinero se hará mediante el mismo método de pago con el que se realizó la compra.*

- *Reembolso en productos menores a $1,000 pesos dentro de las 24 horas siguientes a la devolución.*
- *Reembolso en productos mayores a $1,000 pesos durante los 7 días posteriores a la devolución.*
- *La autorización de devolución de dinero es realizada por el Supervisor (a) de tienda o en su defecto por el Contador (a) de tienda.*

Alcance de la garantía

5.11 garantiza que cada producto vendido por 5.11 o sus distribuidores autorizados estarán libre de defectos en sus materiales o mano de obra mientras sea titular de producto o durante el periodo máximo permitido por las leyes de su jurisdicción.

Si 5.11 determina que el producto es defectuoso, 5.11 reemplazará el producto o reparará el producto. Todas las determinaciones hechas por 5.11 son exclusivas de 5.11 y son finales.

En cuanto a las **garantías de los relojes**, 5.11 garantiza que cada reloj vendido por 5.11 o sus distribuidores autorizados estarán libres de defectos en materiales o mano de obra durante dos años, o durante el periodo máximo permitido por las leyes de su jurisdicción. Sin embargo, están sujetos a los mismos términos y condiciones de esta garantía de cambios y devoluciones.

Para reemplazo de la batería; se podrá realizar con el proveedor de reparación autorizado por 5.11 en su ciudad. Si usted selecciona su propio especialista en reparación de relojes tenga en cuenta que la garantía queda anulada. Para ser canalizado (a) con el proveedor de reparación autorizado de 5.11 debe presentar su comprobante compra en la tienda donde realizó la compra, así como todos los empaques y manuales.

En el caso de la **garantía de los cargadores de los productos Ligth for Life** vendidos por 5.11 o sus distribuidores autorizados estarán libres de defectos de materiales o mano de obra durante el tiempo que sea el titular del producto o por el máximo permitido por las leyes de su jurisdicción. Sin embargo, 5.11 garantiza los cargadores de los productos Ligth for Life por un periodo de un año a partir de la fecha de compra; aunque los cargadores están sujetos a los mismos términos y condiciones de esta garantía de cambios y devoluciones.

En cuanto a la **garantía para uniformes y ropa resistente al fuego**, 5.11 garantiza que sus prendas y las prendas ignífugas y resistentes al fuego estarán libres de defectos de materiales y mano de obra durante la vida útil de los productos cuando sean utilizados por personal debidamente capacitado en la lucha contra incendios o procedimientos de servicios de emergencia y cuando sigan las advertencias en el uso y las instrucciones de cuidado de las prendas.

Para los fines de esta garantía, se entiende por defectos de fabricación y materiales los defectos derivados del proceso de fabricación, incluidas las costuras sueltas o rotas, el mal funcionamiento del equipo y los tejidos defectuosos. Los defectos no abarcan los resultados del desgaste ordinario.

Además, la vida útil para los fines de esta garantía, se define como no más de tres años, pero esta puede ser más corta dependiendo del tipo y frecuencia de uso del producto. Sin embargo, es responsabilidad del usuario y del departamento o agencia aplicable establecer sus propias pautas y estándares para evaluar y determinar la vida útil de sus prendas y equipo.

Exclusiones de la cobertura

- No se aceptan cambios ni devoluciones después de 7 días a partir de la fecha de compra.
- No hay devoluciones por productos adquiridos mediante envíos.
- No hay devoluciones en Pedidos Especiales
- Productos adquiridos en tiendas distintas a las de CSI Tactical.
- Daños resultantes por abuso, mal uso o atención inadecuada de los productos.
- Daños por desgaste prolongado.
- Daños por manipulación o modificación del cliente.
- No contenga las etiquetas, empaques, accesorios y certificados de garantía originales.
- No se aceptan cambios ni devoluciones en prendas de ropa interior.
- No se aceptan devoluciones de accesorios cuando el empaque original haya sido abierto, ni cuando el sello de garantía haya sido violado.
- No se aceptan cambios en accesorios, calzado y ropa cuando estos presenten evidencia de uso y tengan desprendidas las etiquetas.
- Esta garantía es exclusiva de 5.11 en relación con el producto, y es la máxima permitida por la ley, 5.11 niega todas las demás garantías implícitas.

    - En el caso de los relojes:
        - Productos adquiridos en tiendas distintas a las de CSI Tactical.
        - Daños causados por apertura, manipulación, modificación por el cliente o exposición a sustancias causticas.
        - Daños resultantes por servicio o reparación de un proveedor de servicio no autorizado.
        - Bandas de muñecas, vástago, reemplazo de la batería, corona y cristales no están cubiertos por la garantía.
        - Daños indirectos e incidentales.

    - En el caso de las linternas:
        - Productos adquiridos en tiendas distintas a las de CSI Tactical.
        - Daños causados por apertura, manipulación, modificación por el cliente o exposición a sustancias causticas.
        - Daños resultantes por un mal uso.
        - Daños resultantes del desgaste prolongado.
        - Daños resultantes por la manipulación o modificación del cliente.
        - Daños resultantes de la exposición a una sustancia caustica.
        - Daños indirectos e incidentales o consecuenciales.

    - En el caso de los uniformes y ropa resistente al fuego:
        - Productos adquiridos en tiendas distintas a las de CSI Tactical.
        - Daños resultantes por un mal uso o atención inadecuada.
        - Daños resultantes del desgaste prolongado.
        - Daños resultantes por la manipulación o modificación del cliente.
        - Daños indirectos, incidentales y/o consecuenciales.

Todas las garantías exclusivas proporcionadas por 5.11 relativa a productos, y en medida que lo permita la ley, 5.11 niega todas las demás garantías implícitas, incluyendo, sin limitación, garantías de comercialidad y/o aptitud para un propósito particular.

Políticas de apartado y pedido especial

Producto en existencia

¿Cuándo aplica?

Se realiza el apartado de mercancía cuando se tiene en existencia el producto requerido.

¿Cómo aplica?

- El apartado se realiza desde un 20% de anticipo del costo del producto o de la cifra final de cotización.
- A partir de realizarse el pago por anticipo, se tiene un periodo de 30 días para liquidar el producto (os).
- En el transcurso de los 30 días se pueden hacer más abonos.
- De no acudir a liquidar el total del costo del producto en el periodo de los 30 días, se pierde el derecho a devolución o reembolso.
- Después de los 30 días se puede hacer uso del anticipo en algún producto equivalente al pago ya realizado. O bien, utilizarlo como diferencia para compra de un producto de mayor costo.
- El apartado puede abarcar un máximo de dos piezas de cada color por modelo.
- Pasados los 30 días el producto se pondrá en venta o exhibición.
- El cliente puede pedir una prórroga de 15 días para recoger el producto, este debe comunicarse a la tienda donde realizó el pedido. La prórroga comienza a partir del término de los 30 días originales.

Para liquidar su apartado usted debe:

1. Acudir a la tienda donde realizó el apartado:
   - Tijuana, Carr. Aeropuerto 1900 Local I-12 Centro Comercial Otay CP. 22425
   - Hermosillo, Blvd. García Morales #143 Local D, Col. El Llano CP. 83210
   - Irapuato, Av. Manuel Gómez Morín #3377 Plaza Centro 4 Vías L-17 CP. 36643
   - Culiacán, Blvd. Pedro Infante No. 3770 Infonavit Las Flores CP. 80104
2. Al acudir debe llevar:
   - Comprobante original de anticipo
   - Identificación oficial
   - Capital para liquidar el costo del producto

Restricciones:

- No aplica con promociones.

- No será posible apartar producto y cubrir su saldo de acuerdo al total resultante por precio de promoción.
- No aplican descuentos en costos de productos en apartado.

Sin existencia en Tiendas

¿Cuándo aplica?

Se realiza pedido especial cuando no se tiene existencia del producto en tienda.

¿Cómo aplica?

- El pedido se realiza efectuando un pago de anticipo del 50% del costo del producto o de la cifra final de cotización.
- A partir de realizarse el pago de anticipo, CSI Tactical tiene un período de 30 a 35 días para hacer la entrega de la mercancía.
- Una vez que se le avisa al cliente que su pedido está en tienda, el cliente tiene un período de 15 días para liquidar su pago y recoger su producto (os).
- Después de los 15 días naturales posteriores al aviso sobre recoger la mercancía, se pierde el derecho a la devolución de dinero. Solamente se puede hacer uso del anticipo en algún producto equivalente al pago ya realizado. O bien, utilizarlo como diferencia para compra de un producto de mayor costo. A consideración del Supervisor en base al producto.
- Pasados 3 días naturales a partir de la fecha límite para recoger mercancía o uso de anticipo, el producto se pondrá en venta o en exhibición. A consideración del Supervisor en base al producto.
- El cliente puede pedir una prórroga de 15 días para liquidar un pedido especial, una vez que se le ha indicado de la llegada del producto. La prórroga comienza a partir del término de los 15 días originales a partir de que ya se ha avisado al cliente.
- En caso de cancelación de su pedido especial se generará un cargo del 25% por concepto de tasa de reposición

Para recoger su pedido especial usted debe:

1. Acudir a la tienda donde realizó el pedido:
   - Tijuana, Carr. Aeropuerto 1900 Local I-12 Centro Comercial Otay CP. 22425
   - Hermosillo, Blvd. García Morales #143 Local D, Col. El Llano CP. 83210
   - Irapuato, Av. Manuel Gómez Morín #3377 Plaza Centro 4 Vías L-17 CP. 36643
   - Culiacán, Blvd. Pedro Infante No. 3770 Infonavit Las Flores CP. 80104
2. Al acudir debe llevar:
   - Comprobante original de anticipo
   - Identificación oficial
   - Capital para liquidar el costo del producto

Restricciones:

- No aplica con promociones.
- No hay devoluciones en pedidos especiales.

- No será posible apartar producto y cubrir su saldo de acuerdo al total resultante por precio de promoción.

Política de preventa

¿Cuándo aplica?

Se realiza solamente cuando se genera un pedido especial de producto (s) antes de un lanzamiento.

¿Cómo aplica?

- El anticipo de pedido especial por preventa es del 50% del costo del producto o de la cifra final de cotización directo en tienda.
- El pedido especial puede abarcar un máximo de dos piezas de cada color por modelo.
- El pedido especial se realiza con un máximo de 2 semanas de anticipación al lanzamiento.
- A partir del inicio de lanzamiento, la mercancía estará disponible en la tienda donde se realizó el apartado.
- No se realizan cancelaciones o reembolsos realizados en preventa.

Política de envíos

- El costo de envío corre por cuenta del cliente.
- Hacemos envíos en toda la República Mexicana.
- No existe un límite de productos para hacer el envío. Sin embargo, puede elevarse el costo por envío pues depende del peso, volumen y destino de la mercancía. Y podría aumentar el tiempo de espera si no se tiene toda la mercancía en tienda.
    - CSI Tactical tiene un período para hacer la entrega de la mercancía de 30 a 55 días.
- El tiempo de entrega inicia a partir de un pedido autorizado por el cliente y un anticipo depositado confirmado en cuenta, lo cual se le notificará por correo electrónico en un período de 24 horas a partir de su solicitud.
- Revise que todos los datos e información sobre su pago y pedido sea correcta pues de esto depende el éxito de la entrega.
- Toda la mercancía viaja asegurada en su paquete con los cuidados que sean necesarios para proteger el producto.
- Una vez recibido el paquete, se recomienda revisar que los productos no presenten ningún defecto o alteración o que las prendas sean equivocadas, ya sea por talla, color o cantidad. De existir algún inconveniente con el pedido, es necesario, se comuniquen directamente a la tienda donde se realizó la compra para que se le asigne un número de autorización de devolución (RMA #) y recibir las instrucciones para aplicar al cambio de producto.

*Consulta la política de cambio y devoluciones en envíos para obtener más información.

Política de servicio de post venta

¿Cuándo aplica?

Al realizar una compra en alguna de las tiendas CSI Tactical, ya sea una compra directa en tienda o mediante envío.

¿Cómo aplica?

En un periodo de 30 días posteriores a su compra recibirá una llamada y/o encuesta vía correo electrónico por parte de nuestro departamento de post venta con la finalidad de medir su nivel de satisfacción y conocer su opinión sobre su experiencia de compra con nosotros. Lo cual nos permite mejorar el servicio de atención al cliente en todas las tiendas de CSI Tactical.

- La encuesta telefónica no durará más de 5 minutos.
- La encuesta vía correo electrónico podría ser de entre 8 y 10 preguntas, por lo que no le tomará mucho tiempo responderla.
- El saber que usted nos ha ayudado con la mejora de nuestro servicio y atención al cliente, le da la posibilidad de ser considerado en los sorteos que se celebran durante el transcurso del año.
- Recibirá información sobre nuevos lanzamientos, ofertas, promociones, descuentos y productos de interés.