

## POLÍTICAS LITERALIA CRISTIANA

A continuación se describen las políticas para hacer uso de situaciones en compras, envíos, devoluciones y reembolsos. Cualquier duda por favor contactarse a:  
atencionaclientes@literaliacristiana.com

### POLITICA DE COMPRA

Somos un sitio de compras por internet, por lo que todas las compras son en línea, existen dos métodos para realizarlas:

**Compra autónoma:** El cliente solicita su pedido por medio de la tienda en línea añadiendo los productos al carrito, finalizando compra, registrando sus datos para envío y haciendo el pago por medio de tarjeta de crédito o débito a través de Pay pal o Mercado Pago. En caso de preferir hacerlo por medio de depósito bancario o transferencia se dirige al chat de LITERALIA CRISTIANA para compartir foto de su comprobante.

El vendedor de LITERALIA CRISTIANA se pone en contacto con el cliente para notificar que hemos recibido su solicitud de pedido y para dar oportunidad a que el cliente tenga noticias nuestras acerca de su compra.

**Compra manual:** El cliente solicita el producto que busca por medio del chat, llamada, mensaje o correo. El vendedor de LITERALIA CRISTIANA le comparte toda la información; imágenes, precios, costo de envío y métodos de pago. Una vez que el cliente esta de acuerdo el vendedor de LITERALIA CRISTIANA procede a levantar el pedido pidiendo todos los datos del cliente necesarios para solicitud de la compra. El cliente comparte una foto del comprobante de pago al vendedor y éste da salida a su pedido.

La compra no procederá sí:

El cliente quiere recibir el producto antes de pagar.

No responde a ninguno de los datos de contacto que dejó el cliente.

Los datos de contacto no existen.

En los dos últimos casos mencionados se procederá al reembolso en caso de que el pago haya sido por medio Mercado Pago o PayPal.

### POLITICA DE ENVÍOS

Una vez que se haya logrado un contacto con el cliente y haya quedado validado el pago por el vendedor, LITERALIA CRISTIANA procede a solicitar el envío del pedido a cualquiera de las compañías mensajeras conveniente en tiempo y forma para el cliente, la compañía de envío sera elegida por LITERALIA CRISTIANA de acuerdo a los convenios realizados con las diferentes compañías mensajeras.

El paquete se envía a nombre del comprador para asegurar que lo reciba y notificarle directamente cuando tengamos registro de que ha sido entregado.

LITERALIA CRISTIANA guarda siempre una copia de la guía hasta que el cliente haya confirmado de recibido.

LITERALIA CRISTIANA hace llegar un correo de que la compra ha sido completada.

Nuestras entregas demoran alrededor de 5 días hábiles. En zonas remotas puede llegar a demorar hasta 15 días hábiles, esto no depende de Literalia Cristiana sino de las compañías mensajeras que asignan los tiempos y la frecuencia con que hacen el reparto de paquetes.

El costo de envío en CDMX y área metropolitana es de \$75. hasta 3kg, aumentando \$15. por cada kilo adicional.

El costo de envío en el interior de la República es de \$140. hasta 3kg aumentando \$15. por cada kilo adicional.

El costo de envío a zona remota (zona extendida) es de \$250. aproximadamente hasta 3kg aumentando \$15. por cada kilo adicional, el costo puede aumentar aun mas si la zona de entrega es de difícil acceso o esta catalogada como peligrosa por la compañías mensajeras, estos costos seran notificados al cliente previamente para que esté al tanto y de acuerdo en pagar estos costos.

#### POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO

Todos nuestros productos son nuevos. En bodega se revisan antes de ser empacados, se tiene gran cuidado de que no traigan raspaduras, manchas, dobleces, rayones, etc. En lo que concierne al embalaje, éste, es apto sobre todo para cuidar los productos de material delicado (cerámica, vidrio) por consiguiente no aceptamos ningún tipo de devolución de producto.

Si existiese la situación de que el producto llegó dañado, roto o es el producto incorrecto debe notificarse a Literalia Cristiana dentro de la 72 horas posteriores al recibir el pedido; compartiendo fotos del producto dañado y del embalaje con el que fue recibido.

Literalia Cristiana debe proceder a validar y darle respuesta y solución al cliente en los 5 días hábiles posteriores al haber recibido la notificación del cliente.

#### MOTIVOS PARA HACER REEMBOLSO DE DINERO

En el momento en que se ha realizado el pago, Literalia Cristiana debe dirigirse con el cliente para cerciorarse de que hemos recibido su solicitud de pedido y confirmar existencia. Si no se cuenta con existencia del producto debemos darle a conocer esto al cliente y darle la opción de:

Hacerle el reembolso del dinero

Guardárselo en un cupón para una futura compra.

Darle otras opciones de producto que cubran el monto ya pagado.

Una vez que el cliente ha aceptado alguna de estas opciones no puede retractarse pues la información ya habrá sido registrada en el sistema y no hay opción de cambio.

Para más información y dudas con respecto a estas políticas favor de escribir un correo a [atencionaclientes@literaliacristiana.com](mailto:atencionaclientes@literaliacristiana.com)

DATOS DE PAGO POR MEDIO DE TARJETA DE CREDITO O DEBITO, DEPOSITO EN VENTANILLA O TIENDA DE CONVENIENCIA, O TRANSFERENCIA ELECTRONICA

Al hacer check out o finalizar la compra se despliega un formulario para llenar con los datos de entrega y las diferentes opciones para hacer el pago:

ON LINE

Cargo directo a tarjeta de crédito o débito a través de MercadoPago o PayPal

OFF LINE

CLABE PARA TRANSFERENCIA ELECTRONICA

Banco: BBVA (Bancomer)

CLABE: 012 180 015 525 705 45 3

DEPÓSITO EN SUCURSAL

Banco: BBVA (Bancomer)

Número de cuenta: 155 257 0545

DEPOSITO EN OXXO

Banco: BBVA (Bancomer)

Número de tarjeta: 4152 3137 9951 3572