



Política de envío

Para el envío de la mercancía al cliente final se utilizarán tres paqueterías con guías electrónicas para el seguimiento de los envíos, la que mejor cubra nuestras necesidades y la del cliente.

A nivel Nacional.-

- Grupo Carssa (Calidad en Recursos y Servicios S.A. de C.V.)
Link para rastreo de guía:
<https://www.grupocarssa.com/new/>
- Red pack
Link para rastrear la guía Red Pack:
<https://www.redpack.com.mx/>

A nivel regional o local.

- Inbox
Link para rastreo de guía:
<http://www.inbox.com.mx/>

Preguntas frecuentes

En **Car Master** puedes hacer la compra desde cualquier lugar y en cualquier momento, nosotros nos encargamos del resto; enviamos tus llantas hasta la puerta de tu domicilio.

1. ¿En dónde puedo recibir mi orden?

Puedes recibir tu pedido en cualquier dirección dentro de la República Mexicana.**

2. ¿Cuánto debo pagar por el envío?

El envío es gratis.

3. ¿En cuánto tiempo recibiré mi pedido?

De 4 a 6 días**

4. ¿Qué sucede después de que hago mi orden en www.carmaster.mx?

Para pagos con Paypal.



Después de haber completado el proceso de compra, nuestro centro de distribución comenzará a suministrar tu pedido dentro de 24 horas hábiles. Una vez que tu orden este completa, recibirás un e-mail de confirmación.

5. ¿Cuál es el proceso para recibir mi pedido?

Una vez que tu pedido es enviado, recibirás un correo de confirmación de envío que incluye tu número de guía para rastreo. **Car Master** no se hace responsable de los paquetes perdidos o robados si se confirma como entregado por parte de la compañía de paquetería.

El cliente asume toda la responsabilidad por cualquier pérdida o daño de estos artículos.

6. ¿Puedo rastrear mi orden?

Sí, recibirás un e-mail de confirmación con el número de guía de tu pedido, de este modo podrás ver dónde se encuentra.

Toma en cuenta que el tiempo estimado para realizar el rastreo de tu orden es de 24 horas después de haber recibido tu confirmación de envío.

7. Si yo no estoy ¿Quién puede recibir mi pedido?

Las entregas son exactas a los domicilios proporcionados por el cliente, por lo que cualquier persona en el domicilio puede recibir el paquete y por lo tanto Car Master toma como entrega la mercancía en el domicilio.

****Aplican Términos y condiciones**

1.- El período de entrega al interior de la republica puede variar dependiendo el estado y disponibilidad de cobertura de las compañías de paquetería.

2.- El período de entrega está sujeto al horario en que se realiza el pedido, no se contabilizan los días de fin de semana (sábado y domingo, así como horarios nocturnos) y festivos.

3.- El período de entrega depende de diversos factores como la distancia, condiciones climáticas, paquetería utilizada, el traslado entre otras; en caso de que esto ocurra, uno de nuestros asesores se comunicará contigo y te informará la razón.

4.- Los días para entrega son calculados por días laborables/hábiles, NO aplican en días naturales.



5.-Ten en cuenta que el horario comercial es de lunes a viernes de 8:00 am a 7:00 pm. Sábado de 8:30 am a 2:00 pm, el envío no está disponible los fines de semana ni los días festivos nacionales.

6.- Las llantas se envían por empresas transportadoras serias y reconocidas, cuando un destino requiera una cobertura especial o la zona no tenga cobertura por parte de las paqueterías contratadas, nos comunicaremos contigo para indicártelo y busquemos la mejor opción para la entrega de tus mercancías.



Políticas de Devolución

A) Causa atribuible a nuestra empresa:

En el caso de que reciba mercancía incorrecta, deberá de realizar los siguientes pasos:

- Informarnos inmediatamente para poder coordinar la entrega del producto correcto.
- No se aceptarán reclamos por entrega **errónea 5 días** después de la firma del talón de entrega.
- El tiempo estimado de resolución es de **10 a 15 días hábiles** contando a partir de la fecha de reclamación.

En el caso de que reciba mercancía dañada, deberá de realizar los siguientes pasos:

- Deberá firmar de inconformidad la guía de entrega de la paquetería.
- Ponerse en contacto inmediatamente con nosotros para informarnos sobre los daños y de esa manera proceder con la investigación correspondiente.

Ejemplo de leyenda:

Se recibe la mercancía marcada con la guía N° xxxxxxxxxxxxxx con daño.

- Nuestro departamento de atención a clientes, realizará las investigaciones correspondientes y le hará llegar su mercancía.
- No se aceptarán reclamos por mercancía **dañada 5 días** después de la firma del talón de entrega.
- El tiempo estimado de resolución para estos casos es **máximo 15 días hábiles.**
- Enfatizamos la firma de inconformidad, sin esta no podemos proceder con ningún tipo de dictamen.
- Es muy importante se revise la mercancía antes de firmar el talón de entrega a la paquetería, una vez firmando no podremos realizar el cambio por este concepto.

Los costos de la paquetería serán absorbidos por nuestra cuenta.



B) Causa atribuible al cliente:

Aplicará solamente:

- Cuando el usuario haya solicitado un modelo o medida diferente a la que el vehículo utiliza.

En estos casos deberá de realizar los siguientes pasos:

- Ponerse en contacto inmediatamente con nosotros para informarnos sobre esta situación.
- Deberá de mandar los datos correctos del producto a solicitar.
- Nuestro departamento de atención a clientes realizará la re cotización correspondiente, para determinar un saldo a favor o a cargo del cliente.
- No se aceptarán cambio y/o devolución **de mercancía 5 días** después de la firma del talón de entrega.
- El envío del producto correcto, se le dará el tratamiento de un nuevo pedido.
- Los costos de la paquetería serán absorbidos por cuenta del cliente, por el regreso de la mercancía y por el envío de la nueva mercancía. Para iniciar el proceso de devolución deberá de depositar estos gastos previamente.

En ambos casos el proceso será el siguiente:

El reporte deberá ser enviado por correo electrónico a carmasteronline@gpoibarra.com, con la siguiente información:

- Especificar el motivo de la devolución y/o cambio.
- Especificar el número de pedido.
- Especificar el número de las guías con las que recibió el producto.
- 3 Fotografías en las que se compruebe el estado de las llantas.
 - ❖ Las fotos deberán ser por neumático mostrando el dibujo de piso, cara y ceja del neumático.
- Una vez recibidas las fotografías se procederá a la autorización de la devolución, el tiempo estimado para la aprobación de su solicitud será de 1 a 2 días hábiles.
- En caso de proceder con el cambio o devolución, recibirá una guía electrónica la cual deberá de pegar a cada una de las llantas en cuestión.



- Tener listo el producto para que el servicio de paquetería pase a recogerlo en la fecha y hora acordadas.
- Una vez recibida la mercancía y verificado el óptimo estado de los neumáticos, se procederá con el envío de las nuevas llantas.
- Al momento de reportarlo le será proporcionado un folio, el cual deberá conservar para futuras aclaraciones.

El producto deberá estar en las mismas condiciones en las que se recibió y el empaque original, plásticos, embalaje, etiquetas u cualquier otro material con el que haya sido entregado.

El sitio no será responsable por devoluciones bajo alguno de los siguientes casos:

- ❖ Cuando el producto haya sido montado y/o rodado.
- ❖ Cuando el producto haya sido rodado y lastimado en cualquiera de sus partes.



Política de Garantía

Nuestras llantas cuentan con garantía solamente contra defectos de fabricación, la cual podrá solicitar la revisión de la misma en cualquiera de los distribuidores autorizados de la marca, ubicados en su localidad, presentando:

- Factura original de compra

Exclusiones

Banda de rodamiento

Cuando la profundidad de la banda de rodamiento llega a 1.6mm en cualquier punto de esta, se considera que el neumático está desgastado (demostrado por los indicadores de desgaste moldeados en la base de los canales circunferenciales).

No se aceptan garantías en:

A.- Neumáticos inservibles debido a:

1.- Resultado de malas condiciones en carreteras como:

- (A) Daños e impactos.
- (B) Daños por cortes o arrancamientos.
- (C) Penetraciones.
- (D) Daños por atrapamientos de piedras, etc.

2.- Resultado de:

- (A) Instalación, montaje o desmontaje inapropiados.
- (B) Falta de alineación.
- (C) Falta de balanceo.
- (D) Holguras en componentes de suspensión.
- (E) Uso o condiciones de un rin inapropiado.
- (F) Mala aplicación.
- (G) Desgastes irregulares relacionados con las condiciones anteriores, etc.

3.- Resultado de descuidos del propietario como:

- (A) Mal mantenimiento del vehículo.
- (B) Mal uso.
- (C) Abuso.



(D) Accidente.

(E) Baja presión de inflado.

(F) Sobre inflado.

(G) No rotar los neumáticos como es recomendado, etc.

4.- Uso en pruebas de manejo, carreras o uso fuera de carretera.

5.- Neumáticos con más de 4 años de la fecha de su fabricación o con un remanente en la banda de rodadura de igual o menor a 1.6mm

6.- Neumáticos almacenados inapropiadamente.

B.- Neumáticos que estén:

1.-Desgastados irregularmente y/o que muestren costillas que estén a la misma profundidad del indicador de desgaste de 1.6mm.

2.-Instalados en otro vehículo diferente al que se instalaron inicialmente.

3.-Vendidos fuera de la República Mexicana, Sudamérica, Centro América y el Caribe.

4.-Comprados como usados.

5.-Neumáticos con cualquier alteración.

6.-Con reparaciones de cualquier tipo, reparaciones inapropiadas o que no cumplan con los estándares.