

¡GRACIAS POR TU COMPRA!

WHATSAPP:
(55) 8803 - 2362

MAIL:
CONTACTO@PRIMEWATCHMX.COM

WEB:
PRIMEWATCHMX.COM

FACEBOOK, YOUTUBE Y TIKTOK :
@PRIMEWATCHMX

INSTAGRAM:
@PRIMEWATCH_MX

**PÓLIZA DE GARANTÍA, PROBLEMAS
Y SOLUCIONES COMUNES**

GARANTÍA DE COMPRA - PRIME WATCH MX

Duración de la garantía: Todos nuestros relojes, tanto en calidad suiza como japonesa, cuentan con una garantía de 3 meses a partir de la fecha de entrega.

Cobertura de la garantía:

- Cubre **fallas en la maquinaria** del reloj (mecanismo interno).
- Cubre **fallas en broches, botones, coronas y correas** (garantía limitada, para correas de cuero y caucho especificada más abajo).
- En caso de falla durante el periodo de garantía, Prime Watch cubre **los gastos de envío** de devolución y reemplazo.
- En modelos con defecto de maquinaria:
 - Si el reloj se encuentra en excelente estado estético, se **podrá hacer un cambio por una pieza nueva (solo si hay en existencia)**.
 - Si presenta signos de uso o daños estéticos, se realizará la **reparación de la maquinaria** o el **cambio de mecanismo interno**, según corresponda (todas las reparaciones o cambios se aplican con maquinaria o piezas de la misma calidad del producto adquirido).
 - El tiempo de reparación es de **1 a 2 días hábiles**.

Proceso para solicitar la garantía:

- Enviar un mensaje al WhatsApp **55 8803 2362** o al correo **contacto@primewatchmx.com** explicando la falla del reloj, de preferencia con fotografías o video.
- Consultar el apartado de "**Problemas comunes**", donde se explican situaciones frecuentes y fáciles de resolver como:

PROBLEMAS Y SOLUCIONES COMUNES

- Si no cambia tras este ajuste, puede tratarse de un defecto de maquinaria. Contáctanos para revisarlo.
 - **3. El bisel no gira**
 - Algunos modelos tienen biseles decorativos (no funcionales).
 - Si tu reloj tiene un bisel fijo por diseño, es normal que no gire.
 - Si tu modelo debería tener bisel giratorio y no lo hace, contáctanos para revisarlo.
 - **4. La tapa inferior está floja**
 - Puede desenroscarse con el uso, sobre todo si ya fue abierta previamente.
 - Para ajustarla:
 - Usa una pelota especial para abrir/cerrar tapas de relojes (rosca).
 - Si es atornillada, se requiere desarmador especializado.
 - También puedes llevarla con un relojero para asegurarla correctamente.
 - **5. El broche no cierra o está muy duro**
 - En algunos modelos (especialmente japoneses), el broche puede estar rígido al inicio. Con el uso, se aflojará gradualmente.
 - Si parece que no cierra, intenta presionar firmemente pero con cuidado.
 - Si tienes dudas o dificultad, contáctanos para ayudarte.
- Para cualquier otra duda, puedes escribirnos por WhatsApp al **55 8803 2362** o al correo **contacto@primewatchmx.com** y con gusto te apoyamos.

GARANTÍA DE COMPRA - PRIME WATCH MX

- Si deseas volver a adquirir el producto después de devolverlo, contáctanos para activar nuevamente la publicación.
- Si deseas un remplazo y no una devolución o ha pasado más de un mes desde tu compra puedes aplicar el proceso de garantía con nosotros desde el primer día, siguiendo los pasos indicados en el apartado anterior.

Exclusiones de la garantía:

- **Desgaste por uso normal o accidentes.**

Desgaste del recubrimiento de color: Aunque los relojes de acero inoxidable con colores como dorado, negro, entre otros, cuentan con recubrimiento PVD de alta calidad, el contacto constante con agua, sudor o químicos puede provocar desgaste.

- Solo los relojes fabricados completamente en oro (como algunos originales) no se despintan.
- Los relojes suizos color oro normalmente cuentan con **chapado en oro de 18k**, lo que les da mayor durabilidad y posibilidad de ser **rechapados** en el futuro (este proceso no lo realizamos y **no está cubierto por garantía**).
- **Modelos decorados con piedras:** No garantizamos que las piedras permanezcan fijas, ya que su durabilidad depende del uso y el cuidado.
- **Correas de caucho y piel:** Tienen garantía de 1 mes contra defectos. El desgaste, roturas o deterioro natural no está cubierto después de este periodo. En caso de requerir una nueva correa, contáctanos para verificar disponibilidad.

GARANTÍA DE COMPRA - PRIME WATCH MX

- **Daños por agua:** Ningún reloj debe sumergirse solo es apto para resistir salpicaduras o lavado de manos (no para bañarse con él), a menos que se especifique lo contrario y sea certificado por nosotros para uso acuático.
- Aún con certificación de hermeticidad, cualquier caso de entrada de agua será **revisado individualmente** para verificar si fue por manipulación (como abrir la tapa inferior y no cerrarla correctamente, dejar la corona floja, golpes o fisuras).
- La hermeticidad certificada solo cubre **uso recreativo en piscinas o playa**, no inmersión profunda o buceo, ni deportes acuáticos o saltos bruscos al agua.
- **Tornillos decorativos:** Algunos modelos, incluyen tornillos decorativos que no cumplen una función estructural. Estos pueden aflojarse o desprenderse si no se tiene cuidado al usar el reloj, por golpes, caídas o manipulación inadecuada. Su desprendimiento no está cubierto por garantía, por lo que se recomienda usarlo con precaución, a menos que se desprenda en el primer uso o al quitarle los plasticos protectores.

Notas adicionales:

- El tiempo de atención para solicitudes de garantía es de **24 a 48 horas** hábiles.
- La garantía solo aplica si el reloj ha sido usado conforme a las recomendaciones y no ha sido manipulado por terceros.
- En caso de duda, puedes contactarnos directamente para recibir atención personalizada y seguimiento de tu caso.
- Si pasada la garantía tu reloj presenta algún defecto, contáctanos. Podemos ayudarte a resolverlo

PROBLEMAS Y SOLUCIONES COMUNES

A continuación, te compartimos una lista de problemas frecuentes que pueden surgir con el uso de tu reloj, junto con sus posibles soluciones. Muchas de estas situaciones no representan fallas, sino condiciones normales de funcionamiento o detalles que pueden resolverse fácilmente.

2. El reloj no camina o se detiene

- Si tu reloj es de cuarzo verifica o cambia la batería puede ser que se haya agotado y requiera cambio.
- Si tu reloj es automático o mecánico requieren carga.
 - Para dar cuerda manual:
 - En modelos como Cartier: gira la corona hacia arriba de 10 a 15 veces (no hay que botar la corona).
 - En modelos como Rolex: gira la corona hacia abajo para aflojarla (hasta que "se bote") y luego gira hacia arriba para cargar.
 - Si el reloj lleva mucho tiempo sin uso o es su primer uso, pueden requerirse más vueltas de lo normal para iniciar la carga, también puedes agitar el reloj varias veces para que el rotor se mueva y cargue el reloj.
 - Una vez cargado y con uso continuo (caminatas durante el día), el reloj automático seguirá funcionando sin necesidad de cuerda manual.
 - La reserva de energía promedio es de 24 horas.

2. El reloj no cambia el día/fecha

- Esto puede ocurrir en relojes automáticos si el reloj no tenía suficiente carga para alcanzar la medianoche, o si al ajustar la hora no se tomó en cuenta la posición correcta del ciclo AM/PM.
- Para comprobar si funciona correctamente: saca la corona y gira las manecillas 24 horas para ver si cambia el día.

GARANTÍA DE COMPRA - PRIME WATCH MX

- Cambio de pila en relojes de cuarzo.
 - Falta de carga o cuerda en relojes automáticos/manuales.
 - Fallas de broches o correas.
- Si el problema persiste y aplica garantía, solicitaremos el domicilio para generar una guía de devolución.
 - La devolución se hace por la paquetería de nuestra conveniencia (normalmente DHL, FedEx o Estafeta). El cliente debe llevar el paquete a la sucursal o podemos programar una **recolección a domicilio**, si la paquetería lo permite.
 - Una vez recibido el reloj, será revisado y se procederá con la **reparación, ajuste o reemplazo** según corresponda.

Compras a través de Mercado Libre:

Si el reloj presenta una falla dentro del primer mes, puedes hacer la devolución directamente desde tu cuenta, **POR FAVOR ANTES DE HACER UN RECLAMO ESCRÍBENOS** por mensaje en la plataforma o por WhatsApp, podemos ayudar a solucionar el problema, si no, te indicamos para que inicies una devolución.

- Ir a "Mis compras", seleccionar la compra y elegir la opción "**Devolver gratis**".
- Seleccionar el motivo "El producto no funciona" y especificar si el embalaje llegó en buenas condiciones.
- Mercado Libre nos notificará y gestionará la devolución. **El reembolso lo realiza directamente Mercado Libre**.
- Importante: la devolución solo será aceptada si el reloj **no presenta daños visibles o signos marcados de uso**.