

1. Contáctenos
2. Cómo realizar pedidos / opciones de compra
3. Qué sucede después de que realiza un pedido
4. Información de manejo y envío
5. Métodos de pago e información de impuestos
6. Política de devolución y cancelación de pedidos
7. Quiénes somos y a quiénes servimos
8. Misión
9. Atención al cliente
10. Preguntas frecuentes
11. Órdenes internacionales
12. Reportar problemas con la página web
13. Derechos reservados y marcas registradas
14. Notificaciones de ofertas y artículos nuevos
15. Seguridad y privacidad
16. Información adicional
17. Mapa del tiempo en tránsito por tierra

1. CONTÁCTENOS

La tienda de Perfume Chalet, www.perfumechalet.net / www.centrodeperfumes.com **está abierta al público.**
Estamos localizados en Fontana, CA.

Dirección: 14976 Foothill Blvd. Suite 400. Fontana, CA 92335

Horario:

Lunes a viernes de 9:00 A.M. a 5:50 P.M.
Sábados de 10:00 AM a 4:00 PM.
Domingos: Cerrado

*** Generalmente extendemos el horario diario de atención al público y abrimos los domingos durante los días de feriados. Llámenos para obtener más detalles. ***

Teléfono: (909) 428-4777 **Fax:** (909) 428-6676 **Email:** info@perfumechalet.net

2. CÓMO REALIZAR PEDIDOS / OPCIONES DE COMPRA

1. En línea
2. Por teléfono
3. Por fax
4. Por e-mail
5. En persona

1. **EN LÍNEA:** Compre por marca o por categoría. Haga doble clic en el artículo que le interese para ver su descripción y luego añádalo a su “Shopping Cart” (carrito de compras). Una vez que haya terminado sus compras, haga doble clic en “View Cart” (ver carrito) y finalice la compra haciendo clic en “Checkout”. Llène allí la información de envío y facturación. Puede realizar sus pedidos las 24 horas del día, 7 días a la semana. Uno de nuestros representantes se pondrá en contacto con usted para revisar el pedido, y para verificar y hacer cualquier cambio final.
2. **POR TELÉFONO** A través de nuestros agentes de atención al cliente por vía telefónica
Pedidos telefónicos: Los pedidos por teléfono se aceptan de lunes a viernes, entre las 9:30 am y las 5:30 pm, y los sábados de 10:00 a.m. a 4:00 pm (Hora Pacífico).

Además, por motivos de seguridad, monitoreamos todos los pedidos telefónicos. En adición, nuestros representantes deben al final repetir el pedido a los clientes para que lo confirmen y aprueben.

3. **POR FAX:** Envíenos su solicitud por fax al (909)428-6676 y asegúrese de incluir su nombre completo, dirección electrónica, número de teléfono y método de pago. Uno de nuestros representantes se pondrá en contacto con usted para revisar el pedido, y para verificar y hacer cualquier cambio final.
4. **POR E-MAIL:** También puede mandarnos su pedido por e-mail a info@perfumechalet.net. Una vez que lo hayamos recibido, vía e-mail o por teléfono, le informaremos el costo total de su compra. Podemos tomar la información de su tarjeta de crédito por teléfono, o hablar sobre cualquier otra opción de pago. Los artículos serán enviados una vez que el pago haya sido procesado. Puede realizar sus pedidos las 24 horas del día, 7 días a la semana. Uno de nuestros representantes se pondrá en contacto con usted para revisar el pedido, y para verificar y hacer cualquier cambio final.
5. **EN PERSONA:** Ofrecemos atención directa y personalizada en nuestra tienda.

ARTÍCULOS EN STOCK

En general, tenemos en nuestro inventario más del 90% de los artículos que se encuentran en nuestro sitio web; sin embargo, la existencia de los artículos de la lista está sujeta a disponibilidad. Nuestro inventario no está en línea en “tiempo real”, así que puede haber artículos que están en la lista que no estén disponibles en cierto momento. Si por alguna razón no tenemos determinado artículo, se lo notificaremos tan pronto como nos sea posible.

3. QUÉ SUCEDE DESPUÉS DE REALIZAR UN PEDIDO

Una vez que haya realizado su pedido, recibirá una confirmación del pedido por e-mail, seguido de una llamada telefónica. Si no recibe la confirmación dentro de un plazo de 24 horas después de realizar su compra, eso significa que no recibimos su pedido. Por favor vuelva a intentar o llámenos al 909-428-4777. Tan pronto como le hayamos enviado su pedido, usted recibirá un email de confirmación del envío, seguido por una llamada telefónica.

4. INFORMACIÓN DE MANEJO Y ENVÍO

LUGARES A LOS QUE ENTREGAMOS:

- Nuestros productos se entregan en todos los territorios de Estados Unidos a excepción de Alaska, Hawái y Puerto Rico.
- Entregamos a través de las siguientes empresas de envíos:
 - **UPS** (United Parcel Services) – Servicio estándar de entregas por tierra nacionales
 - **FedEx** -- Servicio estándar de entregas por tierra nacionales
 - **USPS** (Servicio Postal de Estados Unidos)Sólo se entregan catálogos vía USPS (Precio de catálogo \$ 5.00 + \$ 5.00 del envío = \$ 10.00 costo total)

- *** Si tiene alguna petición o instrucción especial en cuanto al envío, háganosla saber por teléfono, correo electrónico o por fax.
- *** Los productos llegan directamente a su dirección residencial o comercial.
- *** Se cobrará un recargo adicional por envío y manejo.

MERCANCIAS PELIGROSAS

Las fragancias y los perfumes, entre otros artículos, son considerados mercancías peligrosas por parte del Departamento de Transporte de Estados Unidos. A causa de esto, tenemos que usar métodos de **entrega por tierra estándar** para enviar nuestros productos.

5. MÉTODO DE PAGO & INFORMACIÓN DE IMPUESTOS

FORMAS DE PAGO:

Perfume Chalet www.perfumechalet.net / www.centrodeperfumes.com acepta las siguientes formas de pago:

- En efectivo
- Depósito bancario
- *Giros postales (Money Orders)
- *Cheques de caja (Cashier's Checks)
- Tarjetas de crédito Visa, Master Card, American Express & Discover Card
- Paypal (Por Internet - paypal@perfumechalet.net)

*Se recomienda comprar giros postales o cheques de caja en bancos o en oficinas postales.

Para realizar pagos con tarjeta de crédito se necesita la siguiente información:

- Nombre completo tal como aparece en la tarjeta
- Dirección para la facturación
- Números de la tarjeta de crédito
- Fecha de vencimiento
- CVC (código de verificación de la tarjeta, que es el código de seguridad que encuentra en el lado posterior de las tarjetas de crédito o débito MasterCard, Visa o Discover, y que generalmente es un grupo de 3 números localizados a la derecha de la franja para la firma en su tarjeta). En las tarjetas American Express, el código de seguridad consta de cuatro dígitos impresos a la derecha en la cara de enfrente de su tarjeta.

Cuando los usuarios ingresan información confidencial a través de nuestro sitio web, la protegemos tanto en línea como fuera de esta. Cuando en nuestro formulario de registro o en el de pedidos les solicitamos a los clientes que ingresen información confidencial (tal como el número de su tarjeta de crédito), esta se la encripta y protege.

Nos importa mucho la privacidad de su información, así que si usted no desea proporcionar los datos de su tarjeta de crédito en línea, puede seleccionar "other" para acceder a otra opción de pago; un representante de ventas lo llamará para obtener sus datos por teléfono. Después del cargo a su tarjeta de crédito, su información será eliminada permanentemente de nuestro sistema.

Para hacer pedidos por PayPal, le enviaremos una Solicitud de Pago por correo electrónico (paypal@perfumechalet.net) cuando el pedido esté listo con el cobro exacto, incluido el costo de envío. Recuerde que si elige PayPal, su cuenta deberá ser previamente verificada y asegurada por la empresa PayPal.

No se aceptan tarjetas de crédito internacionales.

DATOS DE FACTURACIÓN O DE ENVÍO DIFERENTES

Sólo si usted paga con tarjeta de crédito será necesario que los datos de facturación y de envío sean los mismos. Además, siempre se solicita que alguien firme al entregarle cualquier pedido que haya sido prepagado. Asegúrese de que siempre haya alguien disponible para recibir el paquete.

A los clientes nuevos que paguen en el momento de la entrega (COD) se les solicita que realicen un pequeño depósito equivalente al costo de envío del pedido.

Los costos de envío de FedEx y UPS varían según el tamaño y el peso del paquete, y no por el precio total de la compra. Los gastos de envío no aparecerán en su recibo electrónico, pero si prefiere saber el costo exacto del envío antes de procesar el pedido, no dude en hacérselo saber para elaborar una cotización y llamarlo para que apruebe el pedido.

Perfume Chalet no recibe ganancia alguna por el costo de envío; únicamente le cobramos lo que nos cobre la empresa que realiza el envío. Recuerde que mientras más ordene, mayor es el descuento que recibirá. Por ejemplo, el costo de envío en pedidos pequeños de \$ 150,00 (o menos) puede ser el mismo que en un pedido de \$ 300.00.

Además, en algunos casos, la entrega de un paquete se puede retrasar un par de días debido a causas fuera del control de las empresas de envíos; que incluyen, entre otras, condiciones climáticas, desastres naturales, normas de seguridad impuestas por el gobierno o interrupciones en las redes de transporte.

COSTO PROMEDIO DE ENVÍO

Mercancía

(Si se realiza un pedido de las siguientes cantidades)

Costo promedio de transporte

\$ 150.00 - \$ 200.00	\$ 20.00 - \$ 35.00
\$ 200.00 - \$ 300.00	\$ 25.00 - \$ 43.00
\$ 300.00 - \$ 400.00	\$ 30.00 - \$ 50.00
\$ 400.00 - \$ 500.00	\$ 35.00 - \$ 60.00
\$ 500.00 - \$ 600.00	\$ 40.00 - \$ 70.00
\$ 700.00 - \$ 800.00	\$ 50.00 - \$ 90.00

En pedidos de más de \$ 150.00, el precio promedio por frasco es de entre \$ 2.00 y \$ 5.00; y el precio **promedio** para los estuches de regalo es de entre \$ 3.00 y \$ 6.00. Recuerde: cuanto más grande sea su pedido, mayor será el descuento en el costo de envío.

Estos gastos de envío que le proveemos son **únicamente** estimaciones y podrían cambiar según el tamaño y el peso del paquete. Si prefiere saber el costo de envío de su paquete por adelantado, háganoslo saber para crear una aprobación de presupuesto. Cuando se solicitan cotizaciones, los pedidos se pueden retrasar un día.

*** También, por la compra de cada \$250.00 en mercancía reciba un perfume **GRATIS** con el valor de \$35.00 - \$38.00. Las promociones están sujetas a cambio cada mes (la bodega escoge el perfume que se obsequiara).

INFORMACIÓN ADICIONAL:

Excepción: En la actualidad, no hacemos envíos a Alaska, Hawái, Puerto Rico y a casillas postales (PO BOX).

Método de envío: Nacional estándar (EE.UU. solamente). Tiempo de entrega: 3 a 7 días.

Rastreo de pedidos: Haga clic en el logo de FedEx, UPS o de USPS en nuestro sitio web e ingrese su número de rastreo.

INFORMACIÓN DE IMPUESTOS

La compañía www.perfumechalet.net / www.centrodeperfumes.com es una empresa con sede en California; y la ley nos obliga a cobrar el impuesto a las ventas del 8% en el condado de San Bernardino, cuando los pedidos se envían dentro del estado de California. Todos los pedidos de fuera del estado de California están exentos de pagar dicho impuesto a la venta.

6. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN & CANCELACIÓN DE PEDIDOS

PARA ARTÍCULOS RECIBIDOS CON DAÑOS O QUE NO SEAN LOS CORRECTOS

- Todos los reclamos se deben hacer dentro de 48 horas después de haber recibido la mercancía (fecha de entrega).
- Se intercambiarán artículos sólo si estos están dañados, o si le enviamos un artículo equivocado.
- Deberá obtener un número de Autorización de Devolución de Mercancía (RMA) de nuestro departamento de servicio al cliente. Puede obtener este número a través de correo electrónico, teléfono o fax. Los artículos recibidos sin un número de RMA serán desechados. Por favor no devuelva ningún artículo sin el número RMA.
- Cuando recibamos un artículo defectuoso, le volveremos a enviar un reemplazo nuevo, y si no tenemos ese mismo artículo o fragancia, le haremos un crédito válido para cualquier otro artículo que desee.
- No podemos aceptar artículos que hayan sido abiertos, o simplemente intercambiarlos porque el cliente cambió de parecer o no le gustó el producto. **Una vez que un artículo ha sido enviado desde el almacén, no podemos aceptarlo de vuelta y volverlo a vender por motivos de seguridad/salud.**
- Se realizarán créditos por envíos **únicamente** si fue a causa de un error nuestro.
- Si se le ha cobrado por un artículo que usted asegura no haber recibido, comuníquenoslo de inmediato. Rastreamos el pedido (cada pedido se comprueba tres veces y se empaca en frente de una cámara). Solicitamos, además, una confirmación de entrega de la compañía de envíos. Investigaremos y resolveremos cualquier caso que surja lo antes posible.
- Una vez que su caso haya sido aprobado, le enviaremos una etiqueta de Servicio de Devoluciones (RS label), para que usted puede devolver el artículo.
- **Por favor solicite un número de confirmación de entrega al devolver la mercancía.**

CANCELACIÓN DE PEDIDOS

Usted recibirá un reembolso total si el pedido no ha sido enviado aún en el momento en el que solicita la cancelación. Para cancelar su pedido, póngase en contacto con nosotros por teléfono, tan pronto como sea posible.

Si por alguna razón no pudo recibir su pedido y la empresa de envío regresó el paquete de nuevo a nuestro almacén, le devolveremos un crédito parcial. Tendremos que descontar el costo de envío, más una tasa de reposición del 15% (las empresas de envíos nos cobran el doble por el envío cuando se devuelve un paquete).

*****No acepte ningún paquete que crea que haya sido abierto por la empresa de envíos.*****

7. QUIÉNES SOMOS y A QUIÉNES SERVIMOS

¿QUIÉNES SOMOS?

PERFUME CHALET es una distribuidora en perfumería fina y 100% original. Desde nuestra bodega en Fontana, CA, también contamos con una tienda abierta al público con una variedad extensa y surtida de perfumes.

¿A QUIÉNES SERVIMOS?

PERFUME CHALET se complace en servir a nuestra clientela local e internacional con mercancía de calidad a precios competitivos. Nuestro plan de trabajo ha hecho que negocios hayan crecido dependiendo de PERFUME CHALET. Nos enorgullecemos de ser proveedores a cadenas de negocios, malls, boutiques, farmacias, swap-meets, mueblerías, joyerías, tiendas de negocios en el internet, revendedores, entre otros.

8. MISIÓN

Nuestra misión es ser la primera elección entre los consumidores en el mercado de los perfumes. Estamos comprometidos a brindar productos de primera calidad y un excelente servicio, y a proveer dichos productos a precios competitivos que sean de gran beneficio a nuestros clientes dueños de su propia empresa o a empresarios que trabajen desde su hogar.

9. ATENCIÓN AL CLIENTE

La tienda de ventas al por mayor de Perfume Chalet está localizada en la ciudad de Fontana, California. Nos complace informarle que nuestra tienda está abierta al público. En ella ofrecemos una amplia gama de perfumes, los cuales los puede adquirir tanto en frascos individuales como en estuches.

La meta principal de Perfume Chalet es brindarles una atención de excelente calidad a todos nuestros clientes. Con ese objetivo en mente, nuestro personal está capacitado para que al tomarle la orden por teléfono le brinden la información y la atención necesaria para que se sienta complacido y seguro de realizar su compra en Perfume Chalet.

Nuestro personal está capacitado para brindarles a nuestros clientes un servicio:

- Amable y profesional
- Que transmita confianza en nuestros productos
- Exceda sus expectativas. Damos precios al por mayor aun cuando su compra mínima sea de 10 perfumes. Incluso puede combinar perfumes con otros artículos para cumplir el requisito de la compra mínima.

10. PREGUNTAS FRECUENTES

¿De cuánto es la compra mínima necesaria?

Usted necesita hacer un pedido de por lo menos 10 perfumes o \$150.00 en compras por teléfono o \$300.00 si se realizan por internet. Además, puede combinar los productos que desee comprar. Por ejemplo, en la misma compra puede combinar colonias para hombre, perfumes para mujer, desodorantes, lociones para el baño, etc.

¿Cuál es el margen de ganancia?

El margen de ganancia varía según la marca de la fragancia, ya que en algunas marcas se gana más que en otras. Visite nuestra página principal, y allí encontrará cada artículo con su precio de mayoreo y menudeo respectivo.

¿Cómo promuevo la venta de los perfumes?

En nuestro catálogo encontrará información más detallada acerca de nuestros perfumes, tal como el precio al que usted los venderá; y en la página de internet encontrará el precio de mayoreo en el que nosotros le venderemos a usted el producto. También puede llamar a nuestro departamento de ventas, y con gusto aclararemos cualquier duda que tenga en cuanto a precios.

¿Son originales los perfumes?

Todos nuestros perfumes son 100% originales, y de diseñadores reconocidos a nivel mundial. El envase y el estuche de cada uno de ellos son creados por el propio diseñador. El producto que usted recibirá de nosotros es el mismo que se vende en los centros comerciales. Nos enorgullece informarle que la mayoría de nuestros clientes han realizado compras de nuestra tienda gracias a la recomendación de otros clientes.

¿Los precios son fijos o cambian?

Los precios pueden cambiar según las fluctuaciones de los precios de estos productos en el mercado. Sin embargo, le garantizamos que siempre les brindamos el mejor precio posible a nuestros clientes.

11. ORDENES INTERNACIONALES

No ofrecemos envíos internacionales.

A nuestros clientes internacionales les sugerimos que elijan una empresa de envíos internacionales para que podamos enviarle su pedido allí (siempre y cuando dicha empresa esté en los Estados Unidos). Usted se encargará de coordinar el transporte internacional con ellos.

12. PROBLEMAS CON LA PÁGINA WEB

Si observa algún problema en nuestra página web, por favor infórmenoslo a: info@perfumechalet.net

13. DERECHOS RESERVADOS

TODA LA INFORMACIÓN PRESENTE EN ESTE SITIO WEB ES DE PROPIEDAD ÚNICA Y EXCLUSIVA DE www.perfumechalet.net / www.centrodeperfumes.com Y PERFUME CHALET. TODOS LOS DERECHOS SON RESERVADOS.

14. NOTIFICACIÓN DE OFERTAS Y ARTÍCULOS NUEVOS

Notificamos a nuestros clientes las nuevas ofertas de cada semana vía correo electrónico; y una vez al mes enviamos un folleto a su casa por el servicio de correo USPS. Le sugerimos que visite nuestra página web con regularidad, ya que allí ponemos nuevos productos dos o tres veces por semana.

15. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Para nosotros en www.perfumechalet.net / www.centrodeperfumes.com su información personal y su seguridad son muy importantes. Cuando usted hace un pedido con su tarjeta de crédito, su información está protegida automáticamente por nuestro software de seguridad Secure Server Software (SSL) que esconde totalmente sus datos (para que estén a salvo de los hackers en Internet).

Cuando usted realiza un pedido con nosotros, trataremos de conseguir la autorización de su compañía de tarjeta de crédito por el monto total de su pedido. Su compañía de tarjeta de crédito comprobará si la tarjeta de crédito es válida, y si pertenece a la persona que realiza el pedido. Utilizamos herramientas de verificación de direcciones postales (que verifican que sus datos de facturación coincidan con los de la tarjeta de crédito). Si por alguna razón el banco necesita más información por parte del cliente, nos pondremos en contacto con usted a través de e-mail o teléfono.

CONFIDENCIALIDAD DE SU INFORMACIÓN

www.perfumechalet.net / www.centrodeperfumes.com no comparte, vende ni proporciona a terceros ninguna información de identificación personal de nuestros clientes, fuera de la empresa de transporte que el cliente haya elegido para la entrega de la mercancía, el procesador de la compra con tarjeta de crédito, lo que es necesario para ejecutar su pedido. Sin embargo, contamos con normas estrictas hacia nuestros terceros en cuanto a que ellos protejan la confidencialidad de la información de nuestros clientes.

16. INFORMACIÓN ADICIONAL

NO NOS RESPONSABILIZAMOS DE NINGÚN ERROR TIPOGRÁFICO U OMISIÓN DE INFORMACIÓN EN NINGÚN PRODUCTO. Le pedimos disculpas por cualquier error tipográfico o de precios que surjan. Si hay algún error en uno de nuestros precios, se lo notificaremos tan pronto como nos sea posible.

17. MAPA DEL TIEMPO EN TRANSITO POR TIERRA

Perfume Chalet

**Mapa del tiempo en tránsito por tierra -
Días laborales en tránsito desde -
Fontana, CA. 92335**

**Ground Time In Transit Map
Business days in transit from:
Fontana, CA. 92335**

