**DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS Y GARANTIAS**

**DEVOLUCIONES**

**¿Cómo devuelvo un producto?**

Las devoluciones tienen un costo de X o Las devoluciones son GRATIS.

Recuerda que tienes X días naturales para realizar la devolución a partir de la fecha en que lo recibiste.

1. Registra tu devolución

Inicia sesión. Haz clic en la sección “Mis pedidos” ubicada en el menú superior de lado derecho de nuestra página. Recuerda que solo puedes devolver un producto una vez ya lo recibiste.

Identifica tu pedido y a continuación elige el producto que deseas devolver: Haz clic en el botón “Devolver”, si tu producto ya está marcado como Entregado podrás iniciar tu proceso sin problema.

En caso contrario, si tu producto sigue marcado como "En camino", quiere decir que no hemos recibido la confirmación de la paquetería, sin embargo, tú nos puedes confirmar la recepción de tu paquete haciendo clic dentro de Devolver en "Ya lo recibí", con esto confirmarás que tienes el producto y podrás iniciar el proceso de devolución sin problemas.

Recuerda solo hacer esto si tienes el producto físicamente en tus manos, una vez confirmada esta acción no podrás iniciar algún reclamo de no recepción.

Llena de forma bien específica, toda la información solicitada, mientras más detalles sobre el motivo de tu devolución nos puedas brindar, será más sencillo para procesarla.

2 .Descarga e imprime tu guía de devolución"

Una vez hayas confirmado tu devolución en el paso 1, en la siguiente pantalla podrás descargar tu guía de devolución para ser impresa o te la enviaremos por correo electrónico en menos de 48horas.

En caso de que no puedas imprimirla en ese momento, esta opción estará habilitada hasta 5 días hábiles luego de haber iniciado el proceso de devolución (el mismo tiempo que tienes para hacer uso de la guía). Así que, de no utilizarla en este tiempo, no podremos aceptar tu devolución. Esta opción estará dentro de los detalles de tu pedido.

\*Si tu producto es de grandes dimensiones, la guía de devolución es diferente y te la enviaremos por correo electrónico en menos de 48horas.

3. Empaca tu producto y pega tu guía de devolución

Guarda el producto tal como lo recibiste y en buenas condiciones: en su empaque original y en la caja o sobre en el que te lo enviamos. De no haberlo conservado, busca una envoltura parecida que lo proteja.

Pega la guía de la paquetería en el exterior de esta caja o sobre. Por favor no lo hagas directamente en el empaque original del producto, ya que el pegamento podría dañarlo y esto haría que se rechace la devolución.

Asegúrate de incluir todos los accesorios, instructivos y etiquetas que recibiste. Cada guía generada, se asigna a una devolución específica. Por favor pega cada guía generada por producto, el destino de cada uno puede ser diferente, y si llegan al destino incorrecto no lograrás recibir un reembolso correcto.

4. Envía

Puedes escoger entre estas dos opciones:

Llevar el paquete directamente a tu sucursal Estafeta más cercana.

Vamos por tu paquete, solicita la recolección de tu producto desde el link de nuestro formulario enviado junto con el mail de devolución.

\*Si tu producto es de grandes dimensiones, te contactaremos para agendar la recolección. Ten en cuenta que el proceso de devolución para productos con estas características puede variar dependiendo de tu disponibilidad para entregar el producto.

Normalmente el producto dura en camino de 3 a 5 días hábiles. Te notificaremos por medio de un correo electrónico cuando tu producto llegue a nuestro almacén o al Seller para su revisión

En cuanto recibamos tu producto, tardaremos un máximo de 3 días hábiles en revisarlo y aprobar tu devolución. Una vez aprobada recibirás tu reembolso.

5. Aprobación y reembolso

Una vez recibido el producto, realizaremos un control de calidad durante 3 días hábiles para determinar su estado. Si la devolución es exitosa, te enviaremos de inmediato un cupón por el monto pagado por el producto. Si no deseas el cupón puedes solicitar el reembolso del mismo.

Recuerda que el tiempo de reembolso dependerá de la forma de pago que hayas elegido.

Si tu opción elegida fue "cambio de producto" nos comunicaremos contigo para reordenar el producto. De no poder ser reordenado, igual generaremos un cupón el cual podrías usar inmediatamente o pedir su reembolso si así lo deseas.

**¿Puedo devolver todos los productos?**

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

**¿Puedo cambiar un producto?**

SI / NO realizamos cambios. Si el producto no cumple con tus expectativas, te recomendamos devolverlo dentro de los X días naturales.

Si deseas que te enviemos un producto igual o de diferentes características, selecciona "Cambio de Producto" al momento de iniciar el proceso de devolución, nosotros nos encargaremos de generar esta nueva orden.

No olvides que, por cuestiones de higiene y calidad, existe una serie de productos que no podrán ser devueltos.

Si tu pedido aún no ha sido enviado y deseas cambiarlo, puedes cancelarlo y generar una nueva compra.

**¿Cuánto tiempo tengo para devolver un producto?**

X días naturales a partir del momento en que la paquetería hace entrega de tu producto para productos locales.

**¿Cuál es el costo de la devolución?**

Las devoluciones son gratis! No te preocupes, los gastos de devolución van por nuestra cuenta.

O

Las devoluciones tienen un costo de $XXXX.- para los envíos a todos los estados de la republica, el costo puede variar dependiendo del peso del producto (s).

**¿En que condiciones debe estar el producto y el empaque?**

En las mejores condiciones posibles. Es fundamental que conserves el empaque original, pues es tan importante como el producto; cuídalo, guárdalo y manipúlalo con el mayor de los cuidados, de esta forma no tendrás ningún inconveniente al momento de realizar la devolución. . De no haberlo conservado, busca una envoltura parecida que lo proteja.

Una vez que imprimas la guía de la paquetería, es importante no pegarla directamente en la caja original del producto, ya que el pegamento puede dañar el empaque y tu devolución puede ser rechazada. Utiliza otra caja o envoltura para pegar tu guía y proteger el empaque original.

Por favor, ten en cuenta que si no conservas el empaque original, o si éste se encuentra en mal estado, tu devolución podrá ser rechazada.

**¿Cómo se si recibimos el producto devuelto?**

DEVOLUCIÓN POR ESTAFETA

Si ya realizaste tu devolución a través de Estafeta, el código de rastreo que te fue proporcionado te servirá para dar seguimiento del paquete.

RECOLECCIÓN

Una vez que la paquetería ha recolectado tu producto y lo entregue en nuestro almacén, te enviaremos un correo electrónico para confirmar su llegada e informarte sobre los próximos pasos a seguir.

**¿Cuánto tiempo tarda la devolución?**

Una vez que hayas realizado el proceso de devolución, el promedio habitual para concluir la operación es de 5 a 10 días hábiles. Al ser aceptada la devolución te generaremos de forma inmediata un cupón de crédito por el monto de tu producto, de esta manera puedes seguir comprando en AGREGA NOMBRE COMERCIAL sin problemas.

**REEMBOLSOS**

**¿Cómo funcionan los reembolsos?**

POR CANCELACIÓN:

Una vez cancelada tu orden, sea por tu propia voluntad o cancelado por el proveedor, se generará un Cupón de forma inmediata. Este cupón estará disponible en la sección de “mis pedidos” así como en la sección de “mis cupones”, de esta forma puedes seguir realizando tus compras sin esperar.

Si no deseas el cupón, puedes solicitar el reembolso directamente al correo @, agregando la información completa de tu pedido, numero de referencia, monto de la compra, articulo, recuerda que los tiempos variarán dependiendo del método de Pago.

POR DEVOLUCIÓN:

Una vez el Producto llegue a nuestras manos y apruebe el control de calidad, se te enviará un cupón de crédito con el dinero pagado por tu orden incluyendo el costo de envío, si aplica, el mismo puedes usarlo de inmediato en tus compras en nuestra pagina web. Al menos que nos hayas indicado al momento de hacer la devolución que deseabas que te enviramos un producto igual o uno diferente, te estaremos contactando para confirmar y brindarte el nuevo número de pedido. En caso de no poder hacer la reposición que solicitaste de tu producto, te generemos de igual manera un cupón de crédito.

Este cupón estará disponible en la sección de “mis pedidos” así como en la sección de “mis cupones”, de esta forma podrás seguir realizando tus compras sin esperar. Si no deseas el cupón, puedes solicitar el reembolso directamente desde la página, recuerda que los tiempos en ver reflejado tu dinero en cuenta o tarjeta variarán dependiendo del método de Pago.

**¿El reembolso esta ligado a la forma de pago que elegí?**

Sí, los reembolsos se efectuarán acorde a la forma de pago que utilizaste. Una vez que la cancelación de tu pedido ha sido procesada, o bien, cuando la devolución de tu producto apruebe el control de calidad, recibirás de forma automática un cupón de crédito, el cual podrás utilizar de forma inmediata en tus compras.

Si no deseas el cupón, puedes solicitar el reembolso , recuerda que los tiempos variarán dependiendo del método de Pago utilizado.

* TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO El reembolso se realizará únicamente a la tarjeta que utilizaste para realizar la compra.
* PAYPAL El reembolso se realizará directamente a tu cuenta PayPal. Posteriormente, serán ellos los responsables de reintegrar el importe a la tarjeta con la que realizaste la compra.
* DEPÓSITO EN BANCO, OXXO O PAGO CONTRA ENTREGA Te enviaremos un correo solicitando los datos necesarios de una cuenta para poder realizar el reembolso.

**¿Cómo funciona el reembolso si compré a meses?**

Si pagaste a meses, te reembolsaremos en una sola exhibición el monto total de tu compra, generando un saldo a favor en tu cuenta/tarjeta.

Deberás contactar directamente a tu banco y solicitar que usen el saldo total para eliminar los pagos de las siguientes mensualidades.

Ejemplo: Compra de $1,200 a 12 MSI en donde por alguna razón solicitaste un reembolso. Tu estado de cuenta se verá reflejado así:

Tu reembolso Mensualidad de tu banco Balance de tu tarjeta

Mes 0 $1,200 $0 $1,200

Mes 1 -$100 $1,100

Mes 2 -$100 $1,000

Mes 3 -$100 $900

Mes 4 -$100 $800

Mes 5 -$100 $700

Mes 6 -$100 $600

Mes 7 -$100 $500

Mes 8 -$100 $400

Mes 9 -$100 $300

Mes 10 -$100 $200

Mes 11 -$100 $100

Mes 12 -$100 0

\* Los números positivos indican un saldo a favor y los números negativos indican un cobro a tu tarjeta

Nota: si quieres evitar ver los cargos de mensualidades en los siguientes meses, puedes pedir a tu banco que te apliquen el balance del reembolso total de AGREGA NOMBRE COMERCIAL para cancelar esas mensualidades subsecuentes.

Recuerda, que siempre tienes la opción de solicitar tu reembolso en cupón y es la forma más sencilla y rápida. Una vez que la cancelación de tu pedido ha sido aceptada, o bien, cuando la devolución de tu producto apruebe el control de calidad, te generaremos de inmediato un cupón que podrás utilizarlo en tu siguiente compra en AGREGA NOMBRE COMERCIAL.

**¿Cuánto tiempo tarda el reembolso?**

TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO Realizaremos el reembolso en 1 día hábil y recibirás un correo electrónico para notificarte. A partir de ese momento, el tiempo que tome en verse reflejado en tu cuenta depende completamente de tu banco, y no podemos acelerarlo.

En la siguiente tabla encontrarás los días promedio que tarda cada banco en el 90% de los casos en general y en el 10% de los casos más lentos. Estos resultados fueron obtenidos de encuestas periódicas y aleatorias aplicadas a nuestros clientes.

**¿Cómo verifico el estado de mi reembolso?**

Por favor, conoce el estado de tu reembolso ingresando a “Mi cuenta” y haciendo clic en “Mis pedidos”. Ubica el pedido sobre el cual se aplicará el reembolso y verifica su estado.

Cancelado / Cupón disponible tu cupón ha sido generado. Te enviaremos un correo electrónico con el código asignado a tu cupón para que puedas utilizarlo inmediatamente. De igual modo este cupón estará disponible en el pedido al que aplica, así como en la sección de " Mis Cupones". Si deseas el reembolso del cupón podrás hacerlo directamente desde la página. Recuerda que cualquier compensación brindada se perderá al cancelar el cupón.

Devolución aprobada / Cupón disponible: tu cupón ha sido generado. Te enviaremos un correo electrónico con el código asignado a tu cupón para que puedas utilizarlo en tu siguiente compra. Si deseas el reembolso del cupón podrás hacerlo directamente desde la página. Recuerda que cualquier compensación brindada se perderá al cancelar el cupón.

Reembolso solicitado: Has solicitado tu reembolso. En un período máximo de 48hrs, AGREGA NOMBRE COMERCIAL procederá con el reembolso y te enviará una notificación.

Reembolso realizado: El reembolso ha sido realizado exitosamente por parte de AGREGA NOMBRE COMERCIAL. Ten en cuenta que el tiempo que tome el dinero en verse reflejado en tu cuenta depende totalmente del banco, desafortunadamente en AGREGA NOMBRE COMERCIAL no podemos acelerar este proceso. Por favor, en caso de necesitar mayor información sobre tu reembolso, contacta directamente a tu banco.

**¿Qué es reembolso por nota de crédito?**

El reembolso por nota de crédito es una solicitud realizada directamente al banco quien se encarga de aplicar la devolución del monto cobrado. Este movimiento se verá reflejado en un lapso no mayor a 7 días hábiles y esto depende del banco emisor de la cuenta del tarjetahabiente

En caso de que no veas reflejado el monto en tu cuenta después de este lapso, por favor comunícate con tu banco. Los números telefónicos aparecen al reverso de tu plástico, la transacción pude ser rastreada con tu código de autorización el cual es el mismo con el que se generó tu compra.

No me llego mi comprobante de reembolso, ¿Cómo lo obtengo?

Por el momento no se emiten comprobantes cuando el reembolso es efectuado por nota de crédito, por lo que debes rastrear tu reembolso con tu banco mediante el código de autorización el cual es el mismo que se generó al momento en el que se realizó el cargo.

**GARANTIAS**

**¿Cómo funciona la garantía?**

A partir del momento en que recibes tu producto, tienes X días naturales para solicitar la devolución directamente con nosotros.

Después de este tiempo, si tu producto presenta alguna falla o defecto, deberás hacer válida la garantía directamente con el proveedor o fabricante. Encuentra la duración de tu garantía dentro de las especificaciones mencionadas en la descripción de cada producto. Puedes ejercer el derecho de garantía cuando tu producto presenta fallas o averías por defectos de fabricación. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.

**¿Todos los productos tienen garantía?**

Te ofrecemos X días naturales para hacer la devolución de tu producto completamente gratis.

Pasado este tiempo deberás solicitar la garantía con el vendedor de tu producto. Encuentra la duración de tu garantía dentro de las especificaciones mencionadas en la descripción de cada producto. Puedes ejercer el derecho de garantía cuando tu producto presenta fallas o averías por defectos de fabricación. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.

**¿Por cuánto tiempo es valida la garantía?**

Depende de cada producto. Encuentra la duración de tu garantía dentro de las especificaciones mencionadas en la descripción de cada producto.

Recuerda que:

La garantía empieza a correr desde que el producto es entregado

Todos los productos cuentan con una Garantía:, tienes X días naturales solicitar la devolución directamente con nosotros.

O la garantía de Proveedor o de Marca:

Puede variar dependiendo el tipo de producto.

El tiempo de la garantía puede aplicar de forma diferente sobre las piezas del producto.

Encuentra la duración y condiciones de tu garantía dentro de las especificaciones mencionadas en la descripción de cada producto.

En caso de necesitar los datos de algún proveedor, por favor, envía un correo a @. En breve, uno de nuestros asesores te enviará la información que necesitas.

**¿Cómo se tramita la garantía?**

GARANTÍA:

Una vez que el producto devuelto arribe al nuestro almacén, deberás esperar máximo 3 días hábiles mientras realizamos un control de calidad para evaluar las fallas que presenta el producto.

GARANTIA SELLER:

El tiempo dependerá del tipo de solución que aplique para tu solicitud de garantía.

Una vez que se reciba tu producto realizará un control de calidad, que tomará X días hábiles, para proceder a comunicarte la mejor forma.

* Reponer tu producto: la reposición tomará un tiempo máximo de X días hábiles.
* Reparar tu producto: El proveedor lo reparará en los X días hábiles siguientes a que llegue a su almacén.
* Reembolso: En un máximo de X días hábiles, el proveedor deberá decidir si será necesario reembolsar el monto correspondiente a tu compra. De ser así, al siguiente día hábil, procederemos a iniciar el proceso de tu reembolso según tu forma de pago.