

## **Política de Devoluciones para SOLUCIONES DEMCOT SA DE CV**

En SOLUCIONES DEMCOT SA DE CV valoramos la satisfacción de nuestros clientes y nos esforzamos por ofrecer productos de la más alta calidad. Sin embargo, entendemos que en ocasiones puedan surgir situaciones en las que nuestros clientes deseen realizar una devolución. Para garantizar una experiencia de compra positiva y transparente, hemos establecido la siguiente Política de Devoluciones:

1. **Productos elegibles para devolución:** Aceptaremos devoluciones de productos que cumplan con los siguientes criterios:
  - Los productos deben haber sido adquiridos directamente de SOLUCIONES DEMCOT SA DE CV.
  - Los productos deben estar en su estado original y sin abrir, con el empaque y etiquetas originales intactos.
  - Los productos deben estar dentro del plazo de tiempo establecido para las devoluciones (consultar el apartado de "Plazo para devoluciones" más adelante).
2. **Productos no elegibles para devolución:** No aceptaremos devoluciones de los siguientes productos:
  - Productos que han sido abiertos, usados, manipulados o que presenten algún tipo de daño.
  - Productos que hayan sido comprados a través de distribuidores o minoristas autorizados. En estos casos, el cliente debe seguir la política de devolución del lugar de compra.
3. **Proceso de devolución:** Para solicitar una devolución, el cliente debe seguir los siguientes pasos: a. Contactar a nuestro servicio de atención al cliente dentro del plazo establecido para las devoluciones (consultar el apartado "Plazo para devoluciones"). b. Proporcionar la información de la compra, incluyendo el número de pedido, la fecha de compra y los detalles del producto. c. Explicar el motivo de la devolución.
4. **Plazo para devoluciones:** Las solicitudes de devolución serán aceptadas dentro de los 10 días días posteriores a la fecha de compra. Después de este período, no se aceptarán devoluciones a menos que se apliquen excepciones justificadas, como productos defectuosos.
5. **Costos de envío de devolución:** Si la devolución es aceptada y el producto cumple con los criterios de elegibilidad, El cliente se hará cargo del costo de la guía de

devolución que se podrá descontar del pago original hecho por el cliente y el cliente recibirá una etiqueta de envío prepagada para devolver el producto, o el mismo cliente puede devolver el producto a la dirección de la empresa por sus propios medios.

6. Inspección y procesamiento de la devolución: Una vez que el producto devuelto sea recibido e inspeccionado, se evaluará si cumple con los criterios de elegibilidad. Si la devolución es aprobada, se procederá a reembolsar el monto correspondiente al método de pago original dentro de 30 días hábiles.
7. Devoluciones por productos defectuosos: En el caso de recibir un producto defectuoso o dañado, el cliente debe comunicarse con nuestro servicio de atención al cliente de inmediato. Solicitaremos fotos del producto dañado y, si corresponde, proporcionaremos una etiqueta de envío prepagada para la devolución. Se realizará un reembolso o se enviará un reemplazo, según lo acordado con el cliente.
8. Excepciones: En situaciones excepcionales, SOLUCIONES DEMCOT SA DE CV se reserva el derecho de revisar y considerar casos individuales fuera de los términos establecidos en esta política.

Esta Política de Devoluciones está diseñada para proteger los intereses de nuestros clientes y garantizar una experiencia de compra satisfactoria. Si tienes alguna pregunta o duda sobre nuestra política, no dudes en contactar a nuestro servicio de atención al cliente. Agradecemos tu confianza en SOLUCIONES DEMCOT SA DE CV, y estamos comprometidos a brindarte productos de la más alta calidad y un excelente servicio al cliente.