



## **POLÍTICAS DE CANCELACIÓN, DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS DE PRECIO**

En Edilar aceptamos pagos por medio de referencia y queremos que nuestros clientes estén felices con nuestro servicio y con su compra, pero si por alguna razón el producto que recibiste no es lo que estabas esperando comunícate con nosotros al 01 800 312 2200 en un horario de 9:00 a 20:00 horas y te facilitamos un proceso sencillo y gratuito para la devolución de tus productos.

### **FORMAS DE PAGO**

- Pago con tarjeta de Crédito y Débito en OpenPay
- Pago Referenciado en OXXO
- Pago Referenciado en Banco Azteca
- Pago Referenciado en Elektra
- Depósito en cuenta en BBVA Bancomer
- Depósito en cuenta en Santander

### **CANCELACIÓN DEL PEDIDO**

Sólo aplica en los siguientes casos:

- Cancelación por error en el pedido (el equipo, servicio y/o accesorio entregado no es el que compraste).
- Cliente ilocalizable.

### **CONDICIONES PARA LA CANCELACIÓN POR ERROR EN EL PEDIDO:**

- Solicitar la cancelación y devolución en un plazo no mayor a 3 días después de haber recibido tu producto.
- Llamar al Centro de Atención Telefónica al 01 800 312 2200 de Lunes a Viernes en un horario de 9:00 a 20:00 horas.
- El producto debe estar en la misma condición en la que se recibió, en su empaque original cerrado y/o con su etiqueta original y en buen estado.
- El equipo electrónico debe estar cerrado, es decir, que no haya sido manipulado por personal técnico no autorizado.
- Con los sellos intactos
- Sin rayones.
- Sin humedad.
- Sin golpes.
- Accesorios completos y en buenas condiciones.

### **CONDICIONES PARA LA CANCELACIÓN POR CLIENTE ILOCALIZABLE:**

- Después de 3 intentos fallidos de localizar al cliente por parte de la mensajería se procede a la cancelación del pedido

### **BAJA ADMINISTRATIVA**

Sólo aplica para los siguientes casos o escenarios:

- Cancelación por falta de cobertura del servicio.

### **CONDICIONES PARA LA BAJA ADMINISTRATIVA:**

- El equipo electrónico debe estar cerrado,
- Con los sellos intactos
- Empaques cerrados y en buen estado.
- Sin rayones.
- Sin humedad.
- Sin golpes.
- Accesorios completos y en buenas condiciones.
- Llamar al Centro de Atención Telefónica al 01 800 312 2200 de Lunes a Viernes en un horario de 9:00 a 20:00 horas.
- Se debe solicitar durante los primeros 3 días hábiles después de la entrega.

## **DOCUMENTACIÓN NECESARIA BAJA POR FALTA DE COBERTURA: DEL SERVICIO**

1. Factura o nota de la venta (opcional).
2. Carta de cancelación firmada por el cliente, indicando los motivos de la baja.
3. Equipo electrónico (este debe de ser entregado por el cliente con caja y accesorios y en buenas condiciones).
4. Dictamen de cobertura del servicio por parte del área de Soporte Técnico

## **GARANTÍAS DE EQUIPOS**

- Llamar al Centro de Atención Telefónica al 01 800 312 2200 de Lunes a Viernes en un horario de 9:00 a 20:00 horas.

## **GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES DE EQUIPOS ELECTRONICOS DE LA CATEGORIA OUTLET**

- Los equipos que se encuentran en la categoría del Outlet no tienen garantía y no se aceptan devoluciones. Todo lo referente a temas de garantía el cliente lo tendrá que ver directamente con el fabricante.

## **PASOS PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSOS:**

- Ponte en contacto con nosotros a través de al teléfono al Centro de Atención Telefónica al 01 800 312 2200 de Lunes a Viernes en un horario de 9:00 a 20:00 horas explicando la situación para darte la mejor solución.
- Cuando el producto llegue a nuestro almacén y verifiquemos el estado del paquete, se realizará el reembolso del costo del producto devuelto.
- Si se cumplen todas las condiciones mencionadas anteriormente y las causas de la devolución son imputables al cliente, como por ejemplo que el producto enviado haya sido correcto y se encuentre en buen estado, pero por razones personales quiera devolverlo, realizaremos el reembolso del precio pagado menos los gastos del primer envío y los que deriven de la devolución.
- El tiempo que tarda en hacerse efectivo el reembolso de tu dinero depende del método de pago y se registrará de la siguiente forma:
- Para el caso en que el cliente haya pagado a través de OXXO, depósito bancario o tiendas de conveniencia, el reembolso se hará efectivo a la cuenta que indique el cliente, el próximo viernes de la semana posterior a que Edilar reciba los datos de banco, titular de la cuenta, número de cuenta, CLABE bancaria y Sucursal

## **CAMBIOS DE PRECIO**

- Todos los precios de Edilar están sujetos a cambio sin previo aviso.