

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y CANCELACIONES**

### **1. Información General para Devoluciones o Cambios.**

Se tienen 5 (cinco) días hábiles a partir de la fecha de la entrega de los productos y/o mercancía para realizar la devolución o, cambio de la misma, en la tienda o domicilio donde se realizó la compra o donde fueron recibidos los mismos.

### **2. Requisitos para la devolución o cambio de productos o mercancía.**

Para hacer válida la devolución o cambio de un producto o mercancía ya entregada, será necesario presentarse en la sucursal o CEDI de Tecnopiso en donde se realizó la compra y/o entrega de este, debiendo cumplir con lo siguiente:

- a) Comprobante y/o folio de compra
- b) Mercancía en su empaque original, con sus etiquetas y componentes completos.
- c) En caso de cambio, la mercancía deberá de encontrarse en perfecto estado.
- d) Sin señales de uso o daño, con excepción si se trata de un producto defectuoso.

### **3. Excepciones de la Política**

La presente política no aplica para los siguientes productos o mercancía:

- Productos o mercancía denominados de segunda calidad, saldos o promociones especiales como remate o liquidación.
- Productos o mercancía instalados o manipulados, salvo que se hayan respetado las instrucciones del fabricante y sea un defecto de fabricación.
- Productos o mercancía identificados como compras finales.
- Productos o mercancía especiales o de diseño especial, en los cuales, solo aplicará la devolución o cambio, por defectos de fábrica en los mismos.

### **4. Reembolsos o cambios de la mercancía**

Para aquella mercancía que se compró en tienda, el reembolso o cambio se entregará en la sucursal o CEDI de Tecnopiso en donde se realizó la compra, y en caso de reembolso se realizará a la tarjeta con la que se realizó el pago. La devolución se verá reflejada en la cuenta del cliente en un plazo entre 3 (tres) y 15 (quince) días hábiles, dependiendo del banco emisor, posterior a la fecha de la

operación. Para cualquier otro método de pago, los reembolsos se ejecutarán por medio de cheque, para abono en cuenta del beneficiario.

Por su parte, para la mercancía adquirida en línea el reembolso o cambio se realizará en la misma forma de pago original. La devolución se verá reflejada en la cuenta del cliente en un plazo entre 3 (tres) y 15 (quince) días hábiles, dependiendo del banco emisor o plataforma mediante la cual se hubiera realizado la compra, posterior a la fecha de la operación.

En su caso, si el cliente solicita el cambio por otra mercancía, se podrá realizar previa existencia del producto deseado o uno similar; en su caso, la diferencia en el precio deberá de ser cubierta por el cliente o, a su vez en caso de ser menor, podrá ser devuelta conforme a lo antes establecido.

#### **5. Devoluciones Parciales.**

En caso de realizar devoluciones parciales, donde únicamente se solicite la devolución o cambio de algunos productos, se deberá de atender a lo establecido anteriormente; en caso de haber pagado flete, envío o costos adicionales al producto o mercancía, los mismos no serán reembolsables.

#### **6. Cancelaciones**

El cliente contará con un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores a la compra de la mercancía para cancelar la misma, sin responsabilidad ni penalización, por lo que se deberá hacerlo del conocimiento a Tecnopiso, en la sucursal o CEDI donde se haya realizado la compra o en su caso, al siguiente correo electrónico [atencionclientes@tecnopisosucursales.com], y se le hará el reembolso de la cantidad que en su caso hubiera pagado dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la confirmación realizada por Tecnopiso.

En caso de que el cliente hubiera solicitado la cancelación de su compra, aun y cuando sea dentro del plazo establecido anteriormente, y ya hubiere recibido la mercancía o productos, la cancelación no será aplicable y no podrá solicitar la cancelación de la compra.

#### **7. Garantía**

Una vez pasados 90 (noventa) días naturales a partir de la recepción del producto, no serán aplicables para su devolución o cambio. Cualquier devolución o cambio por defecto de fabricación deberá de ser solicitado dentro del plazo mencionado, directamente en la sucursal o CEDI de Tecnopiso en donde fue realizada la compra o, entregada la mercancía, en caso de haberse realizado en línea.