

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CANCELACIONES, PAGOS Y ENVÍOS

—

### Devoluciones

**Administrador.** – Persona física que representa y administra la Tienda de la plataforma de Maico.

**Comprador** – Cualquier persona que hace uso de la Plataforma con la finalidad de adquirir bienes y/o servicios.

**Plataforma** – La plataforma de Maico dónde encontramos la Tienda en línea

**Tienda** – El Sitio administrado por Maico con la finalidad de publicar y vender bienes. Para efectos de la **PROFECO**, la Ley Federal de Protección al Consumidor, y reglamentos la **TIENDA** será definida como **PROVEEDOR**.

**Cambio:** Regresar el producto recibido a la Tienda, sus filiales, subsidiarias y/o anexas con el objeto de recibir otro producto o alternativa de producto

**Devolución:** Regresar el producto recibido a la Tienda, sus filiales, subsidiarias y/o anexas con el objeto de recibir el reembolso del monto pagado.

#### 1. Generalidades

La política de cambios y/o devoluciones se regirá conforme el siguiente proceso:

1. Para hacer válida la garantía de los productos vendidos a través de la tienda de Maico es requisito indispensable contar con el correo de verificación de compra enviado por Maico. La garantía estará escrita en su remisión o factura, o bien mediante la póliza del proveedor o fabricante, en donde establecerá el tiempo de garantía de acuerdo al producto.

2. En productos en donde no exista un centro de servicio del fabricante en la localidad de El Comprador, Maico podrá tramitar la garantía actuando como intermediario directamente con el proveedor o fabricante como un servicio adicional, debiendo pagar el responsable del motivo de reclamo de la garantía, el costo que se genere del proceso de traslados, mismo que será definido en el momento del trámite.

3. En los casos en que el producto dañado no pueda ser reemplazado, reparado por el fabricante o proveedor, se encuentre agotado o haya sido discontinuado por el fabricante, Maico ofrecerá una alternativa de producto del mismo valor / precio que el producto original o reembolso.

4. Los defectos o desperfectos en el producto, ocasionados debido al uso incorrecto o manipulación del material o los desgastes producidos por un uso anormal del mismo, anularán la garantía que ofrece la Tienda o Proveedor.

5. Los daños en los productos causados por un desconocimiento del manejo o funciones del producto anularán la garantía que ofrece la Tienda o Proveedor.

**6. EN CASO DE SOLICITAR DEVOLUCIÓN O REEMBOLSO DE PRODUCTO EQUIVOCADO (POR PARTE DEL CLIENTE) SE APLICARÁ EL CARGO DEL 15% DE PENALIZACIÓN DEL VALOR DEL PRODUCTO**

7. En caso de reparación o recepción de un nuevo producto, el cliente cuenta con 5 días hábiles a partir de la recepción del producto para reportar alguna anomalía de funcionamiento. Todos los gastos de manejo y envío correrán por cuenta de la tienda. (48 HRS)

8. Para cualquier defecto de fabricación y funcionamiento que tengan los productos comprados a través de Maico se establece como único responsable al fabricante de los mismos. Maico únicamente actuará como un facilitador en el trámite de la garantía.

9. La vigencia de la garantía surtirá efectos a partir del día de entrega del pedido de acuerdo a las políticas del proveedor.

**10. LAS DEVOLUCIONES APLICAN ÚNICAMENTE 48 HRS DESPUES DE RECIBIR EL PRODUCTO.**

11. No podrá presentarse una reclamación por la garantía que ofrece la Tienda o Fabricante, si el producto ha sido manipulado incorrectamente por personas no autorizadas por el fabricante.

12. La garantía que ofrece la Tienda o Fabricante no será válida por causas ajenas a la operación del producto, tales como cambios bruscos de voltaje, utilización de accesorios

inadecuados o no recomendados por los fabricantes, derrames de líquidos, fuego, abuso en el manejo del producto, por desgaste natural de algunos materiales en la composición del producto.

13. No se responde por software en los equipos, des-configuraciones de ningún tipo, daños causados por virus, incompatibilidad o incumplimiento de las condiciones mínimas de uso de algún software específico.

14. La garantía que ofrece la Tienda o Fabricante no será aplicable en ningún caso por incompatibilidad con algún software y/o hardware.

15. El tiempo de respuesta a su garantía será de 15 días hábiles una vez que Maico haya recibido el expediente del producto correctamente integrado.

Estas políticas no son excluyentes ni deben ser entendidas o utilizadas en contraposición a las condiciones de garantía que maneje cada proveedor.

#### **1. Devolución.**

Regresar el producto recibido a la Tienda, sus filiales, subsidiarias y/o anexas con el objeto de recibir el reembolso del monto pagado.

**LA DEVOLUCION MONETARIA SE REALIZA UNA VEZ TENIENDO EL PRODUCTO EN LAS INSTALACIONES DE MAICO Y UNA VEZ REVISANDO EL ESTADO TOTAL DE LOS PRODUCTOS / EQUIPO.**

**LA DEVOLUCIÓN SE APLICA ÚNICAMENTE AL COSTO DEL PRODUCTO, NO SE APLICA PARA GASTOS DE ENVÍO.**

##### **1. Mecánica de devolución**

El cliente deberá contactar al área de Atención a Clientes para iniciar su solicitud de devolución del producto. La satisfacción de dichas solicitudes estará en todo momento sujeta al cumplimiento de lo dispuesto en esta política y en los términos de Maico en general.

El(los) producto(s) que regrese El Comprador deberán estar invariablemente en buen estado, acompañados por el comprobante original de la compra realizada y, en su caso, la factura emitida. En caso de no contar con alguno de los requisitos señalados anteriormente, Maico no realizará la devolución respectiva.

Por su parte, Maico enviará un correo confirmando la recepción de la solicitud, informando los requisitos necesarios para hacer válida la devolución.

En caso de dudas o comentarios, se puede contactar al Centro de Atención a Clientes al (55) 555 5555 o mediante correo electrónico a [informes@Maico.com.mx](mailto:informes@Maico.com.mx) donde uno de nuestros ejecutivos le indicará los pasos para programar la recolección de la mercancía. La devolución estará sujeta al tiempo y al tipo de producto de que se trate.

##### **1. Tipos de devolución:**

1. **Reembolso a tarjeta de crédito o débito:** El Comprador, podrá solicitar el abono del importe del producto devuelto, a la tarjeta de crédito o débito con la que se haya pagado dicho producto.

2. **Transferencia bancaria:** El Comprador podrá solicitar la devolución mediante transferencia bancaria por el total de la compra.

3. **Cupón:** Si así lo desea, El Comprador podrá solicitar un cupón por el monto total de su compra, mismo que podrá ser utilizado por El Comprador para realizar cualquier otra compra en la Tienda.

##### **2. Cambios**

El Comprador deberá contactar al área de Atención a Clientes para iniciar su solicitud de cambio físico de mercancías. La satisfacción de dichas solicitudes estará en todo momento sujeta al cumplimiento de lo dispuesto en esta política y en los términos de Maico en general, por su parte Maico enviará un correo confirmando la recepción de la solicitud, informando los requisitos necesarios para hacer valido el cambio.

El(los) producto(s) que regrese El Comprador deberán estar invariablemente en buen estado, acompañados por el comprobante original de la compra realizada y, en su caso, la factura que la tienda hubiere emitido. En caso de no contar con alguno de los requisitos señalados anteriormente, Maico no realizará el cambio respectivo.

1. **Mecánica de cambio:** En caso de que se solicite el cambio físico del producto, el Comprador deberá indicar el motivo del cambio y las especificaciones del producto solicitado. De proceder el cambio, la mercancía será enviada al domicilio que el Comprador solicitó en la orden de compra original. El producto devuelto deberá estar, a discreción de Maico, en perfectas condiciones, junto con su empaque y etiqueta originales. En ningún caso se harán cambios físicos respecto de aquellos productos a los que se refiere el apartado de “Restricciones generales”.

Solamente en caso de que el cambio sea atribuible a **MAICO** y/o La Tienda se podrá enviar un nuevo producto sin cargo alguno al Comprador. Por el contrario, si el cambio es atribuible al Comprador, los costos, gastos y demás erogaciones por concepto del envío, correrán a cargo del Comprador.

Una vez que el producto es recibido por Maico y/o la Tienda, dentro de los 15 días hábiles siguientes y se valide la integridad del mismo, así como sus componentes se notificará a El Comprador vía correo electrónico y se procederá a mandar el producto que sustituya el pedido, siendo éste de iguales o similares características y costo, pudiendo ser hasta de un modelo más reciente o mejor.

## 2. Requisitos Generales:

Para realizar un cambio o una devolución de producto se solicitará la siguiente información, la cual se podrá hacer llegar por Correo Electrónico, Chat o bien vía Telefónica:

1. Expediente correctamente integrado
2. Número de pedido con el que compraste tu producto.
3. Descripción del artículo y/o orden.
4. Fecha en la que se realizó el orden.
5. Fecha en la que se recibió el orden.
6. Motivo de la devolución.

En este mismo supuesto, Maico y/o La Tienda podrá solicitar fotografías para verificar el estado físico en el que se encuentra el producto.

Los productos que el comprador regrese a Maico y/o La Tienda deberán:

1. Encontrarse en las mismas condiciones en que se recibió e incluir todas sus partes, accesorios y empaque original.
2. No debe tener daño.
3. No debe haber sido utilizado aún y cuando no presente daño alguno.
4. La entrega de la mercancía a devolver se realizará única y exclusivamente por mensajería, una vez que Maico proporcione la guía para realizar el envío.

1. **Tiempos:** La solicitud de devolución y aclaración se deberá realizar dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a la recepción del pedido, una vez concluido el término de 5 días no procederá ninguna solicitud de cambio o devolución.

El tiempo para recibir el o los productos que sustituyan al producto devuelto, estarán sujetos a la disponibilidad y tiempo de respuesta de nuestros proveedores y de los tiempos de la mensajería.

1. **¿En caso de cambio o devolución a quién se le cobra la guía?:** Los cargos por cambios y/ o devoluciones se sujetarán a lo siguiente:

<b>Supuesto</b>	<b>Descuentos</b>	<b>Aplicable a</b>
Producto incompleto	Costo de producto faltante	Tienda
Producto dañado por mensajería	Total de productos dañados	Mensajería
Producto dañado por mal embalaje	Comisión de orden y costo de envío	Tienda
El producto no cumple especificaciones	Comisión de orden y costo de envío	Tienda
El cliente lo quiere regresar, pero si fue el producto que compro	Descantar dos envíos	Consumidor

## 2. **Reembolsos:**

Un reembolso, es la solicitud de un cliente para recibir el monto que ha pagado por un artículo.

### 1. **Requisitos**

Para realizar un reembolso se solicitará la siguiente información, la cual se podrá hacer llegar por Correo, Correo Electrónico, Chat o bien vía Telefónica:

1. Número de Orden
2. [Expediente correctamente integrado](#)
3. Que el producto objeto de la devolución haya sido recibido por Maico y/o La Tienda.
4. Motivo de la devolución.

Para el caso en que sea necesaria la devolución del producto, las condiciones del mismo serán evaluadas por Maico antes de proceder a un posible reembolso.

Confirmada la recepción de solicitud de reembolso se procederá al proceso de revisión del mismo, la recepción de solicitud no implica la autorización del reembolso.

Las solicitudes de reembolso se analizarán y se dará aviso al cliente tanto en casos de proceder como en casos de no procedencia de los reembolsos y/o los motivos.

Los gastos de envío para la devolución del producto correrán por cuenta del responsable en función de la tabla que se muestra en el apartado 4.2

### 1. **2 Tiempos:**

Los tiempos estimados para el procesamiento de un Reembolso una vez autorizado el mismo son los siguientes:

1. Pago con TDC tiempo de 5 días hábiles.
2. Pago con Banca por internet 5 días hábiles.
3. Depósito Bancario 5 días hábiles.

En reembolsos a tarjetas de crédito o débito, el tiempo de espera para que el reembolso se vea reflejado estará sujeto a lo establecido por el banco emisor.

### 2. **Restricciones generales:**

No se harán cambios ni devoluciones en: mercancía dañada y/o desgastada por el uso común. Tampoco se harán cambios y devoluciones de pedidos especiales\*\* (productos que no se

encuentran en el catálogo habitual de la tienda Maico pero se han surtido a solicitud del cliente). La lista anterior es enunciativa más no limitativa.

### 3. Pagos:

1. Al momento de realizar un pedido se respetarán los precios de los productos, a **EXCEPCIÓN** de que algún precio esté **MAL CALCULADO** por nuestro sistema y/o personal, y esta variación sea **MAYOR** al 10% del precio **REAL** del equipo. En ese caso nos pondremos en contacto con nuestro **CLIENTE** para brindarle una solución adecuada para ambas partes.

1.1. Se respetarán los precios de los productos **PUBLICITADOS** por **NOSOTROS** en distintos medios de comunicación masiva (correos, volantes, televisión, periódicos, revistas, etc.) a **EXCEPCIÓN** de que algún precio esté **MAL CALCULADO** y esta variación sea **MAYOR** al 10% del precio **REAL** del equipo.

2. Al momento de realizar un pedido nos reservamos el derecho a separar de nuestro inventario el producto o productos ordenados. Esto se hará **EXCLUSIVAMENTE** después de recibir su pago o confirmar su compra.

4. Al momento de realizar un pedido y seleccionar la opción de pago en efectivo, en tiendas de conveniencia, tiene hasta 72 horas para realizarlo si no su pedido será cancelado.

Los pagos con tarjeta de crédito y tiendas de conveniencia pueden tardar en aparecer en nuestro sistema hasta 24 horas o 72 horas después de su compra. Por favor tome en cuenta ese tiempo ya que su pedido se procesa hasta tener su pago en firme.

En caso de no recibir tu pago, será cancelada tu orden.

### 4. Envíos:

Los envíos tienen un tiempo de entrega de 4 a 7 días hábiles desde el momento que hayas realizado el pago con tarjeta de crédito o tiendas de conveniencia. Los tiempos de entrega varían en función del destino y ocurren en cualquier momento del día.

\* El cambio o devolución será procedente siempre y cuando el producto recibido por El Cliente haya sido entregado por La Tienda en un empaque distinto al original de fábrica.

\*\* El cambio o devolución será procedente siempre y cuando el producto recibido por El Cliente haya sido entregado por La Tienda roto o dañado a causa de un mal embalaje.

\*\*\* El cambio o devolución será procedente siempre y cuando el producto recibido por El Cliente haya sido entregado por La Tienda en condiciones que impidan su consumo debido a un mal embalaje o si la fecha de caducidad está vencida.

Así mismo, no podrán ser reembolsados los pagos por concepto de mano de obra y servicios de instalación, cuando los mismos se hubieren llevado a cabo en los términos y condiciones acordados con el cliente. No se aceptarán cambios ni devoluciones en artículos que muestren signos de manipulación o alteraciones.

Si el producto adquirido no funciona correctamente y fue reportado dentro de los primeros 5 días de recepción del mismo, el cliente y Maico deberán sujetarse a la revisión del producto y la reparación del mismo. En caso de que no sea posible reparar el producto, será procedente el reembolso del producto adquirido.