

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES DE MERCAZON

1. Nuestro Compromiso.

En **MERCAZON**, queremos que estés completamente satisfecho con tu compra. Nos esforzamos por ofrecer artículos de la más alta calidad y una experiencia de compra excepcional. Esta política está diseñada para ser justa y transparente para nuestros clientes porque entendemos que pueden surgir situaciones en las que sea necesario devolver un producto.

2. Plazo para Devoluciones.

Nuestros artículos podrán ser reclamados en correspondencia con las categorías para la devolución, las condiciones de elegibilidad de los artículos, así como las soluciones brindadas.

Se revisará cada caso y evaluará una solución, siempre que la solicitud se realice cumpliendo con los plazos y categorías siguientes:

Plazos para solicitar la devolución	Categorías de artículos
Hasta 72 horas después de la entrega al destinatario.	Artículos perecederos* y de uso personal
Hasta 7 días naturales después de la entrega al destinatario.	Artículos generales
Especificado en la descripción de los Productos en la Web.	Electrodomésticos, Bicimotos

***Artículos perecederos:** *lácteos, huevos, aceites, carnes y embutidos de todo tipo, pescados y mariscos, frutas, vegetales y verduras, zumos, y alimentos preparados se aplican condiciones especiales debido a su naturaleza sensible. Fuera de los alimentos también se consideran artículos perecederos las flores y plantas frescas.*

Las reclamaciones realizadas fuera de los plazos previstos después de entregada la orden serán rechazadas.

3. Elegibilidad: Motivos y Condiciones

Para que un artículo sea elegible para devolución, debe cumplir con uno de los siguientes motivos y todas las condiciones de estado que se detallan a continuación:

Motivos de Devolución Aceptados:

- El artículo está defectuoso o llegó dañado.
- Existe un problema con las cantidades recibidas (faltante o excedente).
- Se envió un artículo incorrecto (diferente al ordenado).

Condiciones Físicas del Artículo para Ser Aceptado:

Para procesar la devolución, el artículo debe estar en condiciones que garanticen su estado y reutilización, tales como:

- Estar en condiciones nuevas, sin usar y en su estado original (si aplica, según la naturaleza del artículo).
- Conservar todas las etiquetas originales intactas y sin alteraciones.
- Ser devuelto en su empaque original en buenas condiciones.

4. Soluciones y plazos

Las soluciones se aplican en este orden de prioridad

Tipos de soluciones	Plazos
1. Sustitución o Reparación.	en dependencia del tipo de producto.
2. Reembolso: se tramita en su método de pago original conforme a los tiempos establecidos por las entidades bancarias.	3-15 días

5. ¿Cómo iniciar una reclamación?

Para tramitar su reclamación el cliente puede contactar al servicio de Atención al Cliente de **MERCAZON** a través de los canales de comunicación proporcionados por el sitio, como correo electrónico, llamada telefónica, chat en línea, directamente desde el sitio web mediante el formulario de reclamaciones o por los contactos facilitados en el Certificado de Garantía, en caso de los equipos electrodomésticos.

En la reclamación el cliente debe proporcionar el número de pedido, número de factura, nombre completo y el motivo de la reclamación, adjuntando evidencias de su la misma (fotos, videos, etc)

Las reclamaciones serán registradas y se dará respuesta al cliente en un plazo máximo de 7 días hábiles.

En los casos que la reclamación procede, siempre será retirado el producto adquirido para garantizar su reemplazo o devolución del pago.

6. Costos de Envío de la Devolución ¿Quién paga el envío?

Si el producto está defectuoso o te enviamos el artículo incorrecto, pueden ser devueltos al servicio de mensajería y gestionaremos su sustitución o devolución del valor pagado. Nos

haremos cargo de todos los costos del nuevo envío. Es importante que comunique a nuestro equipo de atención a clientes la incidencia ocurrida.

7. Reembolsos

Una vez que recibamos e inspeccionemos el artículo, y se defina que la reclamación procede, procesaremos su reembolso, según la política de www.mercazon.com. El crédito se aplicará automáticamente a su método de pago original. Tener en cuenta que el tiempo que tarde el reembolso en verse reflejado en su cuenta dependerá de su entidad bancaria.

8. Garantía de equipos electrodomésticos

Nuestro servicio de garantía contempla una reparación inicial, por lo que, en caso de presentarse un inconveniente técnico con su equipo, éste será trasladado al taller para ser evaluado; tomando en cuenta que la reparación aplicará únicamente a fallos técnicos de fabricación.

Si la reparación no es viable se procederá en el siguiente orden:

- Se reemplazará el equipo (sujeto a disponibilidad).
- Se reembolsará el monto del equipo.

Tiempos de garantía.

La duración de la garantía estará especificada en el sitio y/o en el certificado de garantía, y entrará en vigor a partir de la fecha de entrega. Es responsabilidad del usuario verificar en el certificado si el producto está dentro de este plazo para hacer valer la garantía

Condiciones para uso de la garantía

La garantía se inhabilitará, en caso de que se evidencie en la revisión, manipulación del equipo (rotura del sello de seguridad), mal uso o accidentes (caídas, abolladuras) provocados por parte del usuario.

En caso de reemplazo de un equipo, debe conservar el certificado de garantía y la caja original del producto.

La garantía no cubre los accesorios que vienen incluidos con el equipo, tales como el control remoto, audífonos, baterías, antenas telescópicas, cables, juntas, mangueras externas de lavadora, vasos de batidoras y licuadoras, entre otros.

9. Cancelaciones de órdenes

Las cancelaciones deben realizarse a través de los canales de Atención al Cliente por el cliente que realizó la compra, en un plazo no mayor de 12 horas después de completada la orden.

Tenga en cuenta que cuando se cancela una orden que no ha sido por fallo nuestro se aplicará un fee (cargo o tarifa) del 5% del valor total de la orden por la prestación de un servicio prestado