

Política de Devolución

Esta política de devolución se aplica a todas las compras realizadas dentro de la República Mexicana a través de nuestra plataforma en línea de Guitarra Fácil. Por favor, toma en cuenta que estos términos pueden estar sujetos a cambios sin previo aviso. Las devoluciones están sujetas a ciertas condiciones, las cuales se detallan a continuación.

1. Proceso de Devolución:

- Los clientes tienen la opción de solicitar una devolución de un producto adquirido en nuestra página web. Sin embargo, para ser elegible, el empaque original del producto debe estar cerrado y el contenido debe estar completo y en perfecto estado para su posterior venta.

2. Gastos de Envío:

- Por favor, ten en cuenta que los gastos de envío no son reembolsables en caso de devolución.

3. Plazo para Devolución:

- Los clientes tienen hasta 15 días naturales a partir de la fecha de recepción del pedido para solicitar una devolución. Después de este plazo, no se aceptarán devoluciones.

4. Exclusiones de Devolución:

- La opción de devolución no aplica en los siguientes casos:
 - Si el producto ha sido usado.
 - Si la caja del producto presenta daños visibles como rayones, golpes, suciedad o humedad, o si muestra signos de maltrato.
 - Si el producto fue solicitado específicamente como un pedido especial.
 - Si la descripción del producto incluye la indicación de "Sin Devolución y/o Cancelación".
 - Si el producto se adquirió en una venta de remate.

5. Proceso de Solicitud de Devolución:

- Para solicitar una devolución, por favor sigue estos pasos:
 - Comunica tu solicitud al área de Atención a Clientes.
 - Proporciona la siguiente información: número de pedido, motivo de la devolución, monto pagado y fecha de recepción del pedido.
 - Asegúrate de enviar tu solicitud dentro del horario de atención, que es de lunes a viernes de 9 AM a 6 PM, hora del centro del país.

6. Autorización de Devolución:

- Si tu solicitud de devolución es aprobada, recibirás instrucciones por correo electrónico, incluyendo un número de autorización y la dirección a la cual debes enviar el producto.

7. Proceso de Devolución y Reembolso:

- Una vez recibamos el producto y confirmemos que cumple con las condiciones de devolución, emitiremos una Nota de Crédito por el monto pagado, descontando el cargo administrativo y cualquier descuento aplicado.
- Esta Nota de Crédito puede utilizarse para futuras compras o para obtener un reembolso.

8. Métodos de Reembolso:

- Si decides obtener un reembolso en lugar de utilizar la Nota de Crédito, ten en cuenta lo siguiente:
 - Si pagaste con tarjeta de crédito o débito, el reembolso se efectuará en la misma tarjeta y puede demorar hasta 15 días hábiles según las políticas del banco emisor.
 - Si utilizaste PayPal, el reembolso se realizará a tu cuenta de PayPal en un plazo de 5 días hábiles.

9. Devolución por Error en Producto Enviado:

- En caso de que hayamos enviado un producto incorrecto por error, te proporcionaremos una forma de devolverlo y te enviaremos el producto correcto sin costo adicional.
- Si el producto correcto no está disponible, emitiremos una Nota de Crédito por el monto total pagado, incluyendo los gastos de envío.

10. Responsabilidades del Cliente:

- Durante el proceso de devolución, podríamos requerir información adicional, como fotografías del producto.
- Debes asegurarte de que el producto sea empacado adecuadamente para su retorno y eres responsable de los riesgos durante el transporte.

11. Límite de Tiempo:

- Por favor, ten en cuenta que después de 15 días naturales desde la recepción del pedido, no será posible realizar devoluciones de ningún tipo.

Esta política de devolución busca brindar claridad y transparencia a nuestros clientes respecto a los procedimientos y condiciones relacionados con las devoluciones de productos adquiridos en

Guitarra Fácil. Recomendamos revisar detenidamente estos términos antes de realizar una compra.