

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN/REEMBOLSOS O CANCELACIONES**

Los siguientes términos aplican para todos los envíos realizados dentro de la República Mexicana. Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso; AZUME, BAÑOS Y COCINAS podrá hacer las devoluciones siempre que se cumplan con todas y cada una de las condiciones que se establecen en esta política.

### **DEVOLUCIÓN**

El cliente podrá solicitar la devolución del producto adquirido en nuestro sitio web siempre y cuando el empaque original del mismo se encuentre cerrado, el contenido esté completo y en perfecto estado para su venta. Empaques, manuales y accesorios deben ser originales y los sellos no deben haber sido violados; si el producto es parte de un paquete o incluye un regalo, éste debe ser devuelto en las mismas condiciones.

Los gastos de envío y devolución que pudieran existir derivado del uso de empresas terceras de mensajería y/o paqueterías no son reembolsables ya sea en la Ciudad de México, el área metropolitana o el resto de la República Mexicana.

La devolución no aplica si el producto presenta alguno de los siguientes casos:

- El producto fue utilizado en condiciones diversas a las normales de su funcionamiento.
- Si el producto es alterado, reparado o modificado por personas ajenas al distribuidor de la marca.
- Si el producto se daña, raspa, dobla, rompe por el mal uso, abuso, negligencia, modificación, reparación y/o mala instalación de éste.
- Si el producto es dañado por utilizar partes, componentes o refacciones no originales a la marca.
- Si el producto fuera dañado por no seguir las recomendaciones de limpieza o se hayan utilizado fibras, polvos, abrasivos, ácidos, solventes, productos químicos, limpiadores u objetos punzocortantes para limpiar el producto.
- Por ruptura de piezas frágiles como lo son espejos, vidrios, piezas cerámicas, cenefas, pisos, entre otros, en virtud de que todos los productos se entregan en perfectas condiciones al momento de realizar la venta en nuestras sucursales o en entrega a domicilio; ya que al momento de entregar la mercancía al cliente este acepta que los mismos le son entregados en perfectas condiciones y por ende se responsabiliza de ellos.
- El empaque o la caja del equipo no sea la original o se encuentre golpeada, rota, mojada o con otra forma de maltrato.
- El producto haya sido solicitado sobre pedido.
- En cerámicas, gabinetes o muebles especiales no hay cambios ni devoluciones
- La descripción del producto incluya la leyenda "SIN DEVOLUCIÓN Y/O CANCELACIÓN".
- El producto fue vendido como UNICA PIEZA, REMATES, OUTLET, REBAJAS.

Para solicitar una devolución es necesario dirigirse al correo [ventas@azumestore.mx](mailto:ventas@azumestore.mx) o vía Whatsapp: **+52 55-4415-2114**, donde deberá presentar :

- 1) Número de pedido, nota, remisión o factura.
- 2) Modelo del producto.
- 3) Cantidad (en caso de ser varias piezas del mismo modelo).
- 4) Motivo de devolución.

Su solicitud será atendida y evaluada en un lapso de uno a dos días, con un horario de atención de:

- De lunes a sábado de 9:00 A.M. a las 5:30 P.M. hora del centro del país.
- Los días domingos de 9:00 A.M. a las 4:00 P.M. hora del centro del país.

Una vez recibido el producto

- Si cumple con las condiciones de devolución se expedirá su documento idóneo por el importe pagado por el producto al momento de realizar su pedido menos el cargo de los gastos de envío y/o por devolución que pudieran existir derivado del uso de empresas terceras de mensajería y/o paqueterías, usted puede utilizar la nota de crédito para realizar otra compra u obtener un reembolso de su pago.
- Se le enviarán por correo electrónico las instrucciones correspondientes donde le solicitarán la información de su cuenta bancaria en caso de que su pago se hubiese realizado con depósito, transferencia bancaria o algún otro método de pago.
- Este trámite puede tardar hasta 30 días hábiles a partir de la recepción de su información bancaria.
- Si su pago fue por tarjeta de crédito o débito, el reembolso o cancelación del cargo se hará a la misma tarjeta de crédito o débito con que realizó el pago. Este trámite puede tardar hasta 15 días hábiles según las políticas de los bancos emisores de tarjetas.
- Si no cumple con las condiciones de devolución, se le notificará por correo electrónico y usted deberá de pagar el costo del flete de retorno.

**Importante:**

- Es probable que durante el proceso de devolución se le solicite información adicional como fotografías del producto.
- Si la devolución es autorizada por el área respectiva, usted deberá enviar el producto correctamente empacado y protegido adecuadamente contra golpes, humedad, estática, polvo, calor excesivo, etc., con flete pagado a la dirección que le indique el área de soluciones.
- El seguro durante el traslado, impuestos, problemas legales, ecológicos, accidentes, seguridad, robo, extravío o cualquier otro aspecto o trámite para la devolución corren a cargo y son responsabilidad de usted.
- Después de 15 días hábiles al momento de la recepción de la mercancía no se aceptan devoluciones de ningún tipo.

## **CANCELACIONES**

Un pedido puede ser cancelado total o parcialmente siempre y cuando no haya sido liberado en almacén; los productos que son solicitados por pedido o características especiales o mandadas a fabricar por solicitud del cliente no podrán ser cancelados.

Los pedidos que se encuentran en estado “pendiente” podrán ser cancelados por usted en la sección “mi carrito” o bien, contactando al área de ventas por teléfono o por correo electrónico.

- correo: **ventas@azumestore.mx**
- Por vía Whatsapp: **+52 55-4415-2114**

Los pedidos que se encuentren en estado validando pago o pago aplicado pero aún no hayan sido liberados en almacén, se podrán cancelar contactando al área de ventas por teléfono o por correo electrónico.

- Por correo: **ventas@azumestore.mx**
- Por vía Whatsapp: **+52 55-4415-2114**

### **Solicitar la cancelación del pedido**

- Se le enviarán por correo electrónico las instrucciones correspondientes, donde le solicitarán la información de su cuenta bancaria en caso de que su pago se hubiese realizado con depósito, transferencia bancaria o algún otro método de pago.
- Este trámite puede tardar hasta 30 días hábiles a partir de la recepción de su información bancaria.
- Si su pago fue por tarjeta de crédito o débito, el reembolso o cancelación del cargo se hará a la misma tarjeta de crédito o débito con que realizó el pago. Este trámite puede tardar hasta 15 días hábiles según las políticas de los bancos emisores de tarjetas.