

# POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y CANCELACIÓN



## GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES.

### Garantías

Todo producto adquirido en nuestro sitio web tendrá un plazo de garantía de 15 días naturales. Aplicará únicamente en los productos con defecto de fabricación.

Donde el usuario podrá enviar su reporte de garantía a través de los medios electrónicos antes mencionados. Adjuntando evidencias en imágenes nítidas donde el daño del producto sea visible para su correcta evaluación. El plazo de respuesta será de 3 días hábiles. En caso de que aceptarse la garantía Amigo safety hará la reposición del producto por uno completamente nuevo.

Según sea el caso, se puede requerir al usuario el envío, cuyo costo será absorbido por el cliente, con el propósito de efectuar una evaluación física. Esta evaluación puede demorar hasta 15 días con motivo del aseguramiento de la calidad y comprobar que efectivamente existe un problema de fabricación, el plazo comienza a partir de la fecha de recepción del producto.

Se expedirá un reporte una vez finalizado el proceso. En caso de hacer válida la garantía Amigo Safety hará el cambio físico del producto por uno nuevo, sin costo de envío de vuelta para el usuario.

En caso de ser garantía improcedente y el usuario requiera de vuelta su producto, el costo de envío de devolución correrá por cuenta del usuario.

La garantía es improcedente si:

- El producto presenta desgaste por uso,
- Está contaminado, maltratado o golpeado.
- Respecto al calzado, si presenta desgaste excesivo en la suela, forro interno rotos o despegados, raspones, cortaduras u ojillos oxidados.

### Devoluciones

Tendrá un margen de 5 días a partir de la recepción de su producto para notificar la devolución de este.

Para tramitar la devolución y cambio físico del producto, en el lapso antes descrito deberá realizar el proceso Devolución de producto disponible en nuestro sitio web en el apartado Pedidos, llenando completamente el formulario presentado para este fin y cargando la mayor cantidad posible de imágenes o videos del producto en alta calidad.

Vía correo electrónico notificaremos que efectivamente la devolución es válida y el proceso a seguir para el envío a nuestras instalaciones del producto a devolver y el envío del nuevo producto al cliente.

#### CANCELACIONES Y REEMBOLSOS.

Cuando el cliente haya concretado la compra, y por algún motivo requiera cancelarla.

Tendrá un margen de 24 horas para realizar dicha cancelación después de ese plazo el proceso de compra continuará hasta finalizar la entrega.

Para tramitar la cancelación y la respectiva devolución de su dinero, en el lapso antes descrito deberá realizar el proceso Cancelación de compra disponible en nuestro sitio web en el apartado Pedidos, llenando completamente el formulario presentado para este fin.

En caso de que el cliente requiera cancelar una compra por los siguientes motivos: descontento con nuestro servicio o producto: por ejemplo, el envío se retrasó, nunca llegó a su destino, producto erróneo o dañado y ya no quiere cambio físico.

Deberá notificarlo por escrito a las siguientes direcciones de correo electrónico: [ventas.web@amigosafety.com](mailto:ventas.web@amigosafety.com) y [contacto@amigosafety.com](mailto:contacto@amigosafety.com) , en cuyo asunto deberá indicar la leyenda cancelación así como el número del pedido.

Para efectuar la devolución del pago se le enviará un formato para su llenado donde se requerirá la siguiente Información:

- Nombre completo del solicitante
- Cuenta y CLABE interbancaria
- Nombre del banco
- Comprobante de pago
- Descripción, motivo de cancelación

En ambos casos el lapso de respuesta de la devolución del pago será de 15 días posteriores a la solicitud.