

## **Objetivos**

Garantizar la satisfacción del cliente al proporcionar un proceso claro y justo para la devolución de productos de equipos de izaje, manteniendo altos estándares de calidad y servicio.

## **Condiciones Generales**

- Las devoluciones se aceptarán dentro de los 15 días siguientes a la fecha de compra, siempre y cuando el producto esté en condiciones originales y sin uso indebido.
- Para tramitar una devolución, el cliente deberá presentar el recibo original de compra.
- Los productos personalizados o fabricados a medida no son elegibles para devolución, a menos que haya defectos de fabricación o daños durante el transporte.
- Dentro de las condiciones a las que queda sujeta la presente política se consideran los artículos: *92, 92 BIS, 92 TER* y *93* de la Ley Federal de Protección al Consumidor

## **Proceso de Devolución:**

### **Notificación de Devolución:**

- a) El cliente debe notificar a CECA sobre la intención de devolver el producto dentro de los 7 días posteriores a la recepción.
- b) La notificación se puede realizar a través de correo electrónico y/o número de teléfono designado para devoluciones.

### **Autorización de Devolución:**

- a) CECA revisará la solicitud y proporcionará una autorización de devolución dentro de los 3 días hábiles.
- b) La autorización incluirá instrucciones detalladas sobre el proceso de devolución.

### **Empaque y Envío:**

- a) El cliente es responsable de empacar el producto de manera segura y de devolverlo en su embalaje original.
- b) El cliente asumirá los costos de envío a menos que la devolución sea debida a defectos de fabricación o errores por parte de CECA.

## Inspección y Procesamiento:

- a. CECA inspeccionará el producto devuelto dentro de los 5 días hábiles posteriores a su recepción.
- b. Si se confirma la elegibilidad para devolución, se procesará un reembolso o se proporcionará un reemplazo según la elección del cliente.

## Reembolsos:

- Los reembolsos se procesarán a través del mismo método de pago utilizado en la compra original.
- Los gastos de envío originales no son reembolsables, a menos que la devolución sea consecuencia de un error por parte de CECA.

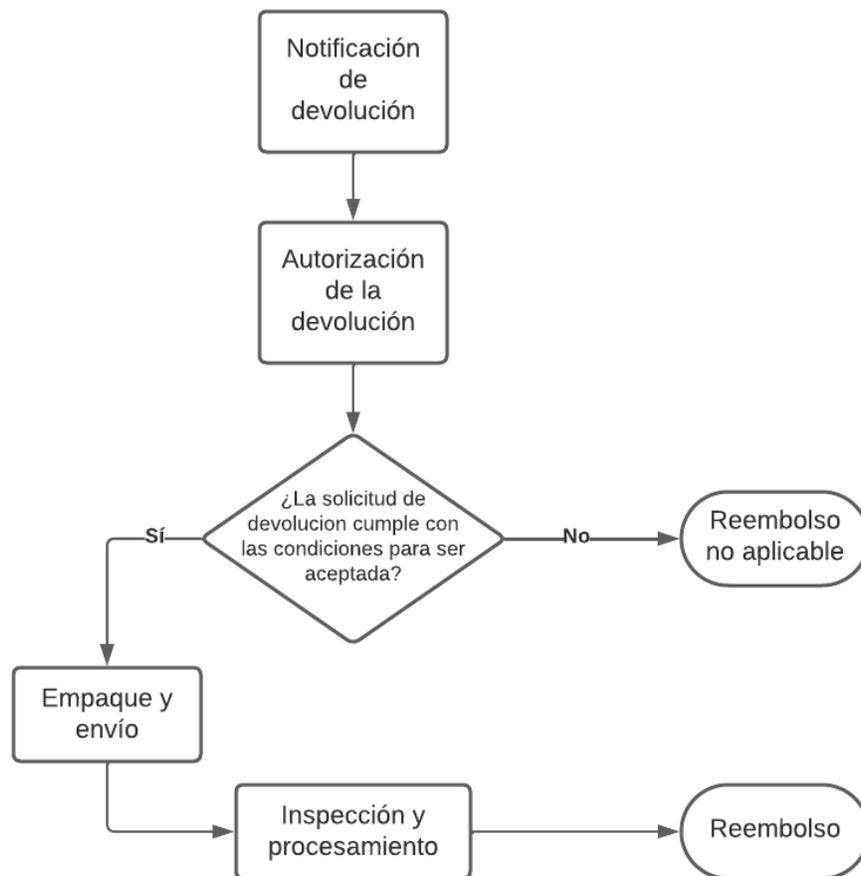


Diagrama 1. Proceso de devolución de productos.

## **Políticas de devolución por cancelación**

Por concepto de devolución por cancelación de la venta del producto se retendrá el 20% del valor de la cotización proporcionada.

## **Contacto**

Para cualquier pregunta relacionada con devoluciones, los clientes pueden comunicarse con nuestro equipo de servicio al cliente a través de correo electrónico y/o número de teléfono.

Esta política de devoluciones está sujeta a cambios sin previo aviso. CECA se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones según sea necesario.