



DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS

I. DEVOLUCIÓN POR SATISFACCIÓN TOTAL

Nos comprometemos a surtir exactamente las cantidades, colores y tallas que el cliente haya ordenado y en caso de cualquier error al momento de recibir su pedido, cuenta con un lapso de 5 días hábiles para hacer el reclamo y/o devolución correspondiente.

A partir de la fecha de compra del producto, cuenta con 7 días hábiles para realizar cualquier cambio o devolución por productos que no hayan sido de su talla o color solicitado.

1.1 Condiciones de devolución de productos.

- Los productos deben de estar en las mismas condiciones de cómo fueron recibidos.
- Los productos deben de contener sus etiquetas y empaques originales.
- Los productos no deben de presentar señales de haber sido usados.

II. CAMBIOS

Podrá solicitar el cambio de producto por otra talla o modelo, para ello tendrá que hacer la devolución del producto. Deberá enviar un correo atencionclientesmotosalvaje@gmail.com, notificando la devolución para que le realicen un nuevo pedido, el producto a seleccionar podrá ser de igual o mayor costo, pero en ningún caso será de menor costo. Deberá realizar el pago por la diferencia en caso de que el costo sea mayor.

En caso de que no esté disponible el producto a cambiar, se reembolsara el importe total de dicho producto.

III. REEMBOLSO

El plazo para el reembolso puede oscilarse entre 15 a 20 días hábiles, desde que recibimos la devolución del producto en nuestras instalaciones. En cuanto se verifique el estado de los productos devueltos, le notificaremos vía correo electrónico. El abono se realizará en la misma forma de pago utilizada en la compra. En caso de que la forma de pago haya sido a través de PayPal el reembolso será transferido a una cuenta bancaria, descontando la comisión bancaria.

Para depósitos bancarios, el cliente deberá proporcionar una CLABE Interbancaria y una fotocopia de su INE.

IV. GARANTÍA DE PRODUCTO

4.1 Defecto de fábrica

Se denomina defecto de fábrica a todo producto nuevo (no usado) que presente irregularidades en medidas, terminado y funcionalidad y se cuenta con 7 días hábiles posteriores a su compra para realizar el reclamo correspondiente, deberá enviar un correo atencionclientesmotosalvaje@gmail.com con la siguiente información:

- Número de compra que ampara esos productos.
- Fotos de producto donde se observe el defecto.

Nos comprometemos a cambiar el producto que califique como garantía, por otro igual o de no tener existencia uno similar en precio y calidad.

4.2 Maltrato o sustracción por envío:

Recomendamos a nuestros clientes realizar supervisión física a los productos al momento de su recepción.

Si algún producto presenta maltrato o faltante por parte de la paquetería es necesario se haga la anotación correspondiente en el momento de firmar la recepción, ya que sin dicha anotación no nos hacemos responsables del daño y/o faltante. Cuenta con 48 hrs, para realizar su reclamo por algún incidente.

Posteriormente deberá levantar el reclamo al correo atencionclientesmotosalvaje@gmail.com con la siguiente información.

- Lista de productos faltantes y/o maltratados con su código (SKU).
- Número de compra que ampara esos productos.
- Foto externa para valorar las condiciones del paquete.
- Foto interna donde se aprecie el daño en el empaque.
- Foto a detalle de los productos dañados.
- Foto de la anotación sobre el incidente, que realizó al operador de la paquetería.

V. DEVOLUCIÓN DE PAQUETES

Podrá solicitar al correo atencionclientesmotosalvaje@gmail.com una guía de retorno sin costo para la devolución de su producto, especificando los motivos de su devolución.

Por ningún motivo se aceptan devoluciones con envío "Por cobrar".

5.1 Embalaje

El producto debe de estar correctamente empacado en caja de cartón, NO debe de utilizar su empaque original como embalaje. La caja deberá estar correctamente cerrada con cinta adhesiva, para evitar incidencias (sustracciones / robos) por parte de la paquetería. Podrá utilizar emplaye en caso de ser necesario (el emplaye no sustituye la cinta adhesiva).

5.2 Guía y recolección

Deberá colocar la guía en un lugar visible en el paquete para que pueda ser recolectado. La paquetería acudirá a su domicilio para recolectar su paquete, el cual deberá estar listo (empacado) para su recolección.