

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS**

Nuestra política dura 7 días. Si pasaron 7 días desde la entrega de su compra, desafortunadamente no podemos ofrecerle un reembolso ni un cambio.

Para ser elegible para una devolución, su artículo debe estar sin usar y en la misma condición en que lo recibió. También debe estar en el empaque original.

Motivos de aceptación de devoluciones:

- Defecto de fábrica
- Daño en paquetería
- Entrega demorada (CDMX más de 7 días, Edomex y zona bajío más de 15 días, Zonas de difícil acceso o fronteriza más de 25 días)
- El producto no es lo que esperaba

Varios tipos de productos están exentos de devolución. Los productos perecederos, como alimentos, flores, periódicos o revistas no se pueden devolver. Tampoco aceptamos productos que **sean íntimos o sanitarios**, materiales peligrosos ni líquidos o gases inflamables.

Elementos adicionales que no se pueden devolver:

- Tarjetas de regalo
- Productos de la sección de: **Artículos sexuales**
- Productos de software descargables
- Algunos artículos de salud y cuidado personal

Para completar su devolución, necesitamos un recibo o comprobante de compra.

### **No devuelva su compra al fabricante.**

Hay ciertas situaciones en las que solo se otorgan reembolsos parciales: (si corresponde)

- Libro con signos evidentes de uso
- CD, DVD, cinta VHS, software, videojuego, cinta de cassette o disco de vinilo que fue abierto.
- Cualquier artículo que no se encuentre en su estado original, esté dañado o le falten piezas por razones que no se deban a defecto de fábrica.
- Cualquier artículo devuelto en más de 15 días después de que el cliente haya recibido guía de retorno, es decir no devuelva producto en tiempo

## **Reembolsos**

Una vez recibida e inspeccionada su devolución, le enviaremos un correo electrónico para notificarle que recibimos el artículo que devolvió. También le notificaremos sobre la aprobación o el rechazo de su reembolso.

Si se aprueba, se procesará su reembolso y se aplicará automáticamente en su tarjeta de crédito o método de pago original, dentro de 7 días hábiles.

## **Reembolsos tardíos o faltantes**

Si aún no recibió un reembolso, primero revise de nuevo su cuenta bancaria.

Luego, comuníquese con la empresa de su tarjeta de crédito. Puede demorar algún tiempo antes de que su reembolso se vea reflejado de manera oficial.

Después, contacte a su banco. A menudo es necesario un tiempo de procesamiento antes de poder ver reflejado un reembolso.

Si ya hizo todo lo anterior y aún no recibió su reembolso, puede contactarnos escribiendo a [devoluciones1@myrva-lrs.mx](mailto:devoluciones1@myrva-lrs.mx)

### **Artículos en oferta**

Solo se pueden reembolsar los artículos de precio normal. Lamentablemente, no se pueden reembolsar los artículos en oferta.

### **Cambio físico**

Solo reemplazamos los artículos si están defectuosos o dañados de fábrica y es deseo del cliente el cambio y reportó el defecto o daño de fábrica en los primeros 3 días de recibir su compra. Si necesita cambiarlo por el mismo artículo, envíenos un correo electrónico a [devoluciones1@myrva-lrs.mx](mailto:devoluciones1@myrva-lrs.mx) y envíe su artículo a: ALISO MZ172 LT17 MIGUEL DE LA MADRID HURTADO, CIUDAD DE MÉXICO, DF, 09698, México.

### **Regalos**

Si el artículo estaba marcado como regalo en la compra de otro producto o promoción no aplicará ningún tipo de reembolso ni cambio físico, si se requiere devolución de un artículo que tenía como promoción un regalo, tendrá que devolver ambos en perfecto estado para poder tramitar cualquier aclaración.

Si el artículo se lo compro otra persona y pidió el envío a su domicilio como regalo, en caso de devolución o aclaración satisfactoria le enviaremos un reembolso a la persona que hizo el regalo y se enterará de su devolución.

### **Envío**

Para devolver su producto, debe enviarlo por paquetería a: ALISO MZ172 LT17 MIGUEL DE LA MADRID HURTADO, CIUDAD DE MÉXICO, DF, 09698, México.

Los costos de envío para devolver su artículo corren por su cuenta. Los costos de envío no son reembolsables. Si recibe un reembolso, el costo de envío de la devolución se deducirá de su reembolso.

Según dónde viva, el tiempo que tome recibir el cambio de su producto puede variar.

Si envía un artículo de más de \$500, se recomienda usar un servicio de envío con seguimiento o comprar un seguro de envío. No garantizamos que recibiremos la devolución de su artículo.

### **Excepciones de políticas:**

Podrán aplicarse algunas excepciones a la política dependiendo de cada caso y a consideración de ejecutivo de devoluciones