Políticas de cambio y devoluciones

1. Condiciones del Producto para Cambio o Devolución

Para proceder con un cambio o devolución, el producto debe cumplir **todas** las siguientes condiciones:
- Estado físico: Debe estar en perfectas condiciones, sin muestras de uso, golpes, rayones, polvo o marcas de instalación.
- Empaque original: Debe incluir todos sus accesorios, manuales, cables y empaque original, sin daños o alteraciones.
- Daños de fábrica: Se aceptan cambios por defectos de fabricación (ej. no enciende, piezas rotas al abrir) o por error en el envío (ej. producto o modelo incorrecto).
- No aplica: No se aceptan productos dañados por mal uso, caídas, exposición a líquidos, instalación incorrecta o modificaciones realizadas por el cliente.

2. Plazos para Solicitar Cambio o Devolución

El plazo para iniciar una solicitud se cuenta a partir de la fecha de recepción del pedido (según constancia de entrega):
- Por defecto de fábrica: 90 días continuos.
- Por cambio de opinión (compra no deseada) o error de envío: 3 días hábiles (aplica solo si el producto está sellado y en perfecto estado).

3. Proceso para Solicitar el Cambio o Devolución

El cliente debe seguir estos pasos:
1. Notificación: Enviar un mensaje a través de WhatsApp dentro del plazo establecido, indicando:
- Número de pedido.
- Nombre del producto y motivo de la solicitud.
- Fotografías o video que evidencien el defecto o condición.
2. Evaluación: Nuestro equipo revisará la evidencia en un plazo de 48 horas hábiles para aprobar o rechazar la solicitud.
3. Envío: Si se aprueba, el cliente debe enviar el producto a la dirección que se le indique, con el costo de envío a su cargo (excepto si el error es nuestro, donde asumimos el costo).
4. Resolución: Una vez recibido e inspeccionado el producto (en un plazo de 5 días hábiles), se procederá con el cambio o reembolso.

4. Casos para Cambio vs. Devolución

- Procederá un cambio cuando:
- El producto tenga un defecto de fábrica o se haya enviado el modelo/color/talla incorrecta, y el cliente desee recibir la unidad correcta.
- El producto se encuentre en stock para realizar el reemplazo.
- Procederá una devolución (reembolso) cuando:
- El producto tenga un defecto grave que impida su uso y no haya stock para un cambio.
- El cliente ejerza su derecho a desistimiento (cambio de opinión) dentro del plazo establecido.
- El producto no cumple con las especificaciones ofrecidas en la publicación.

5. Condiciones Especiales sin Derecho a Cambio o Devolución

No se aceptarán cambios ni devoluciones en los siguientes casos:
- Productos en oferta, liquidación o promociones especiales (se indicará claramente en la descripción del producto).
- Productos personalizados o hechos a pedido (bajo pedido específico del cliente).
- Software, juegos o productos digitales que hayan sido activados o cuyo sello de garantía esté roto.
- Consumibles como filamentos, baterías o productos perecederos.