

## Política de devoluciones

### POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Las políticas que se mencionan a continuación sólo aplican para las compras realizadas en la tienda en línea de [www.elcyber.com.mx](http://www.elcyber.com.mx).

Para que pueda aplicar la presente política de cambio o devolución, es importante que si el paquete tiene algún daño visible externo/interno, faltante de mercancía o no entrega, debe darse aviso por correo electrónico al: [contacto@elcyber.com.mx](mailto:contacto@elcyber.com.mx) en las primeras 48 horas naturales indicando número de pedido y nombre de cliente. La empresa no se hace responsable por ningún daño en el producto si el reporte rebasa las 48 horas naturales una vez concretada la entrega, misma que se verifica con el proveedor de mensajería.

En caso de haber recibido por parte de la paquetería un paquete visiblemente dañado o parcialmente abierto se deberán tomar la cantidad de fotografías necesarias para conseguir una toma completa del paquete dañado o abierto. Una de las fotografías debe incluir la guía que viene pegada en la caja. Una vez completado se deberán tomar fotografías del interior del paquete recibido. Estas fotografías deberán ser enviadas dentro del reporte anteriormente mencionado.

Para las compras a través del portal de ventas en línea solo se aceptan devoluciones de mercancía defectuosa de fábrica y no por uso indebido. Deberá estar en las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño e incluir todas sus partes, accesorios, manuales, garantías y en su empaque original.

En el caso de la marca GBC, equipos de cómputo, impresoras, accesorios y tintas (consumibles) la garantía es directamente con el fabricante al día siguiente de haber recibido la mercancía.

Una vez que nuestro equipo de atención a clientes valida la información de la devolución se le notificará en los siguientes tres días para indicarle los pasos a seguir. En caso de ser defecto de fabricación, los gastos de envío corren por nuestra cuenta. Si es por mal uso del producto, el cliente pagará la reparación y los gastos de envío que se generen. En cualquier caso se le indicara al correo electrónico registrado los pasos a seguir para el envío así como el tiempo de respuesta estimado para el cambio o devolución que aplique.

Todas las devoluciones de mercancía concluirán en un reembolso, el cual se realizará en la misma forma de pago en la que se efectuó la compra original o en su defecto.

Para cambio físico de mercancía se podrá realizar (sujeto a existencias) presentando copia de la nota de venta. Política de Devoluciones se actualizaron por última vez el 13 de noviembre del 2024.