DEVOLUCIÓN

I. Procedimiento de devolución

Salvo que en las condiciones particulares de venta se establezca lo contrario, todos los Productos comprados en ECOSHELL podrán ser devueltos y reembolsados, siempre que el Cliente y/o Usuario comunique por escrito a ECOSHELL su intención de devolver el (los) Producto(s) adquirido(s) dentro de un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega y siempre que el Usuario y/o Cliente cumpla con el resto de las CU establecidas en este apartado.

Una vez finalizado el plazo de 10 (diez) días hábiles, ECOSHELL no aceptará devoluciones ni cancelaciones por compras de Productos incorrectos o cancelaciones de servicios.

Los productos que se encuentren en la categoría OUTLET, no podrán ser devueltos.

Producto dañado durante el envío

Si recibes un producto dañado durante su envío, puedes devolverlo en un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir de la fecha de recepción del pedido.

Le suplicamos que revise el paquete y su contenido al momento del arribo. Por favor no acepte la entrega en caso de notar algún daño o piezas faltantes, ya que con su firma confirma la llegada en orden a la paquetería y no podrá ser válido el seguro de la misma.

Producto incorrecto

Puedes devolver el producto si no coincide con tu pedido en un plazo de 2 (dos) días hábiles a partir de la fecha de recepción del pedido.

Condiciones Particulares

1. No se aceptan devoluciones en productos impresos como la fotografía y descripción lo mencionen.
2. No se aceptará la devolución si el inner pack ha sido abierto; esto por cuestión de limpieza y contaminación del producto.

El Cliente no tendrá derecho a cancelar la compra de Productos y/o servicios en los siguientes supuestos: (i) Productos elaborados conforme a las especificaciones del Cliente o claramente personificados; (ii) servicios cuya ejecución se inicie, con el acuerdo del Cliente y/o Usuario, con anterioridad a la finalización de dicho plazo de diez (10) días hábiles.

El producto deberá devolverlo en perfecto estado, cerrado (en caso de que la equivocación sea visible en la superficie del producto), o en su empaque original, si el inner pack es abierto por cuestiones de limpieza no podrá ser devuelto.

Condiciones mínimas para realizar una devolución: Para que un producto aplique a devolución, (ya sea que se haya abierto o no el empaque), éste deberá estar en las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño e incluir todas sus partes y EN SU EMPAQUE ORIGINAL. En caso contrario no podremos aplicar ningún tipo de devolución.

IMPORTANTE: No pegar nada que altere el empaque y embalaje original.

ECOSHELL solo aceptará devoluciones cuando se cumplan los siguientes requisitos:

1. El Producto deberá devolverse en el mismo estado en que se entregó y deberá conservarse, su empaque y etiquetado original, en el caso de no contar con el empaque original ECOSHELL se reserva el derecho de no aceptar la devolución del producto.
2. El envío deberá hacerse usando la misma caja o sobre en que el Producto haya sido enviado originalmente.
3. Deberá incluirse una copia del comprobante de devolución, donde además se marquen el o los Productos devueltos y **el motivo de la devolución**.
4. ECOSHELL le enviará a usted una guía pre-pagada con alguna paquetería de renombre para que usted realice la devolución en el plazo establecido y entregue en las sucursales de la paquetería o solicite su recolección. En algunos casos dentro de la Ciudad de México y Estado de México ECOSHELL podrá realizar la recolección del producto por medio de una paquetería propia.

Debes empacar tu producto con los accesorios completos, manuales y empaques originales para la correcta evaluación de tu producto. Es fundamental que conserves el empaque original, por favor, ten en cuenta que, si no conservas el empaque original, o si éste se encuentra en mal estado, tu devolución será rechazada. ECOSHELL se reserva el derecho de aceptar la devolución debido a que el producto esté incompletos, muestre daño, suciedad, mal uso, empaque incompleto, falten etiquetas o sellos).

Una vez que tengamos el producto en nuestros almacenes procederemos a realizar un análisis de calidad con el cual nos aseguraremos que el producto esté en buen estado y no le falte ninguna pieza. En 3 (tres) días hábiles te diremos si procede tu devolución y en caso positivo procederemos con la cancelación y reembolso de tu dinero; en caso negativo te reenviaremos el producto de regreso

a tu domicilio. Evaluaremos que el producto se encuentre en buenas condiciones (sin daños), con accesorios completos y empaque original.

El reembolso será realizado a través del mismo método de pago que el Cliente y/o Usuario utilizó para realizar la compra, excepto en el caso de compras realizadas mediante tarjeta prepago en cuyo caso el reembolso al Cliente y/o Usuario se realizará mediante la entrega de un voucher regalo por el mismo valor que la compra.

Razones de Devolución	Tiempo Máximo de Notificación	Nuevo	Sellado	Completo (regalos, accesorios, empaque original)	No Dañado	Etiquetas
Entrega Producto Incorrecto	2 días hábiles	✓	✓ E sello del producto no debe ser violado si a simple vista (caja) se puede identificar que el producto entregado es incorrecto, excepto para productos que visualmente no pueden ser diferenciados.	✓	✓	✓
Calidad - Producto Dañado	2 días hábiles	x	x	✓	x	✓
Producto - Contenido Incorrecto	2 días hábiles	✓	✓	✓	✓	✓
Entrega – Partes Faltantes	2 días hábiles	✓	x	x Es necesario siempre el empaque original	✓	✓
Entrega – Caja Dañada	2 días hábiles	✓	✓	✓	✓	✓
Calidad – Producto Defectuoso	2 días hábiles	x	x	✓	✓	✓

ECOSHELL se reserva el derecho a aceptar la devolución de cualquier producto dañado accidentalmente por el cliente. ECOSHELL no acepta devoluciones por motivo de insatisfacción, te recomendamos leer detalladamente las características del producto a adquirir antes de comprarlo.

En productos perecederos no se acepta devolución ni cambios físicos.

ECOSHELL no aceptará devoluciones en productos de remate o productos bajo pedido o productos especiales o exclusivos solicitados por el cliente fuera del catálogo general de ECOSHELL. Para cualquier compra de más de 10 unidades del mismo producto ECOSHELL no aceptará devoluciones por la causal de "Cliente – Cambio de idea" y el cliente acepta que dicha compra no generará una devolución excepto cuando el producto sea entregado de forma incorrecta.
ECOSHELL no aceptará devoluciones por la causal de "Cliente – Cambio de idea" y el cliente acepta que dicha compra no generará una devolución excepto cuando el producto sea entregado de forma incorrecta.

Artículos de promoción: A cualquier producto que se devuelva sin artículo(s) en promoción que estuviera incluido en la transacción original, deberá devolver todo el paquete, de lo contrario la devolución no podrá ser aceptada.

Artículos de remate: Al tratarse de productos de remate (piezas únicas), los artículos comprados en ECOSHELL Outlet no se podrán cambiar y/o devolver por ningún motivo.

II. Reembolsos al Cliente
La devolución del o de los Productos dará lugar a un reembolso igual al costo del o de los Productos devueltos.

Las devoluciones y las cancelaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales.

ECOSHELL gestionará el reembolso a través del mismo método de pago que el Cliente y/o Usuario haya utilizado para realizar la compra a la mayor brevedad, partir de la confirmación de llegada al almacén del pedido devuelto. Según el método de pago y la entidad bancaria, los plazos para ver el reembolso pueden variar de 20 a 30 días hábiles. Si en 35 días hábiles aún no es posible visualizar el reembolso, recomendamos que el Cliente y/o Usuario contacte con su banco.

En caso de no poder efectuar el reembolso por el mismo método de pago el cliente deberá proporcionar la siguiente información vía correo electrónico a ayudaonline@ecoshell.com.mx

- Fotografía legible del comprobante de pago correspondiente a la compra
- Clabe Interbancaria a 18 dígitos
- Nombre del Banco receptor
- Nombre complete del titular de la cuenta
- RFC con homoclave
- Correo electrónico de contacto
- Cantidad a reembolsar
- Carátula de estado de cuenta legible en PDF

Una vez enviada esta información se validará su documentación. En dado caso de que alguno de los puntos anteriores no sea legible se le volverá a contactar para la pronta aclaración.

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

ECOSHELL da la garantía de que los productos son biodegradables y/o compostables y/o reciclados de acuerdo a la especificación de cada producto por medio de análisis de laboratorio,

Asimismo, nuestros productos tienen la más alta calidad de acuerdo a su especificación.

ECOSHELL se compromete a que los productos lleguen en buen estado.