

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Esta política aplica a todos los productos adquiridos en **MejoraVale**, ya sea mediante compra de contado o a través del sistema de vales con distribuidoras. Al realizar una compra, el cliente acepta los términos aquí descritos sobre garantías y devoluciones.

- 1. Todos los productos cuentan con garantía contra defectos de fabricación por un periodo de 30 días a partir de la entrega.
(Menos perfumería)**
- 2. Productos electrónicos podrán contar con garantía extendida ofrecida directamente por el fabricante.**
- 3. No se realizan devoluciones en efectivo.**
- 4. Las devoluciones aprobadas se procesarán como saldo a favor en monedero electrónico exclusivo para uso en MejoraVale.**
- 5. Los artículos serán evaluados por el servicio técnico de MejoraVale para su autorización.**

CONDICIONES PARA HACER VÁLIDA UNA GARANTÍA

- Presentar el ticket o vale de compra original.
- Presentar la caja original del producto.
- Asegurarse de que el producto no haya sido manipulado, alterado o reparado por terceros no autorizados.
- Llenar formato de Devoluciones FSG-SOL-000 con información confirmada del cliente y descripción de la falla.
- Autentificación y confirmación (proceso realizado por personal de **MejoraVale**) de cliente final.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La garantía no aplica en los siguientes casos:

- Daños derivados o provocados por accidentes o factores externos.
 - Uso indebido, negligencia o manipulaciones incorrectas.
- Cualquier daño físico como pantallas rotas, rayaduras, piezas faltantes o estéticas dañadas.
- Equipos que presenten señales de humedad, corrosión, oxidación o entrada de líquidos.
 - Daños causados por caídas, golpes, maltrato, uso indebido o instalación incorrecta.
 - Manipulación, apertura o reparación del equipo por personas no autorizadas.
- Uso de accesorios genéricos o no recomendados por el fabricante (cargadores, cables, baterías, etc.).
 - Daños por variaciones de voltaje, sobrecargas eléctricas o conexiones defectuosas.
- Modificación del software original, instalación de ROMs personalizadas, rooteo o jailbreak.
- Pérdida o daño de datos personales contenidos en los equipos (archivos, fotos, contactos, etc.).
 - El desgaste natural por uso como baterías, bocinas, controles remotos o botones físicos.
 - Productos cuya etiqueta o número de serie haya sido alterado, removido o esté ilegible.
 - Casos en los que se detecte uso comercial, industrial o distinto al uso doméstico personal.

PROCESO DE REEMPLAZO

En caso de que el producto presente un defecto cubierto por la garantía, se realizará una evaluación técnica para determinar la naturaleza del defecto en un plazo de 10 a 15 días hábiles. Si el defecto es confirmado y está dentro de los términos de la garantía, el producto será reemplazado por uno nuevo o se abonará en dinero electrónico la cantidad que el cliente pagó por el mismo.

El tiempo de respuesta para la validación de la garantía será de hasta 15 días hábiles a partir de la recepción del producto y los requisitos para su autorización.

PRODUCTOS SIN GARANTÍA NI DEVOLUCIÓN

Los productos de perfumería no tienen garantía ni son sujetos a devolución una vez que hayan salido de la sucursal, por motivos de higiene, autenticidad y conservación. Le recomendamos revisar su compra antes de retirarse del establecimiento.