



*La tienda online de Cómictlan dispone de un plazo para devoluciones de 10 días hábiles a partir de la fecha en que la transportadora entrega tu pedido en la dirección suministrada en la compra. Debes notificar acerca de la devolución antes de que se cumplan los 10 días hábiles a través de alguno de nuestros canales de atención.*

*En caso de ser una preventa, las devoluciones aplican el mismo plazo después de la entrega de tu producto y por daños en el producto.*



*Lamentamos mucho la mala experiencia si tu producto llegó dañado o con fallas de producción, pero estamos aquí para ayudarte.*

*Si deseas hacer la devolución de alguno de nuestros productos, lo puedes hacer de dos maneras:*

*- En persona si eres del estado de Tlaxcala comunicándote previamente al whatsapp 2467570087 para ponernos de acuerdo en un punto de encuentro, presentando tu factura de compra o la cédula del comprador.*

*- O a través de nuestra tienda online ([www.comictlaneditorial.mx](http://www.comictlaneditorial.mx) de la tienda online)*

*\*Compras de productos en tiendas de Editorial Trillas, deberán realizar el cambio en las mismas, presentando su comprobante de pago*



Cuéntanos que vas a devolver y el motivo por el cual realizas la devolución, es importante para nosotros y así mismo recibirás una devolución por alguno de los siguientes medios, no aplica devolución de envío, pero en caso de cambio de producto por defectos, nosotros corremos con el gasto de envío.

*1. Devolución del dinero (solo aplica para casos de garantía y ley de retracto por daños y defectos de fabrica):*

*- A través de transferencia (cuenta de ahorros, cuenta corriente, ahorro a la mano): se realiza aproximadamente dentro de los cinco días hábiles siguientes de recibir el producto nuevamente en nuestra bodega.*

*- A través de reversión del pago: quince días hábiles después de recibir el producto en nuestra bodega. Ésta reversión corre*

*por cuenta y orden de tu entidad bancaria, cualquier duda debes comunicarte directamente con ellos.*

*2. Cambio del producto (Sujeto a disponibilidad de inventario en el momento del cambio). Sólo se podrán realizar cambios por productos con valor igual o inferior al original y la diferencia en caso de aplicar, se entregará en un cupón para una nueva compra en la tienda online. En caso de no contar con disponibilidad para el cambio, se entregará el valor del producto(s) en un cupón para una nueva compra.*

*3. Cupón para realizar una nueva compra*



## **Condiciones del producto para que aplique la devolución.**

- *El producto debe estar en óptimas condiciones*
- *El producto no puede tener rastros de haber sido utilizado*
- *El producto no debe estar modificado o alterado de su estado original*
- *El producto debe estar en buen estado y limpio*

*En Cómictlan tomamos fotos de los productos antes de ser enviados y se revisan para satisfacción de nuestros clientes, por lo que después de corroborar que fue problema nuestro, procederemos a contactarte*



## **Productos para los que no aplica y aplica la devolución.**

*Accesorios, ropa interior, cojín viajero, cinturones personalizados y cosméticos no tienen devolución, ni las prendas en promoción.*

*Debes tener en cuenta que los productos en promoción o con descuento y de la sección OFERTAS no tienen devolución. En algunos casos aplicarán condiciones especiales que dependerán de la dinámica o actividad sobre la cual los estés comprando. Te sugerimos consultar los términos y condiciones de cada dinámica en la sección actividades y promociones vigentes.*



## **Pasos a seguir si el cliente elige un reembolso o reemplazo y la forma de respuesta**

*Para hacer la devolución del producto puedes utilizar el mismo empaque en que entregamos tu pedido o utilizar un empaque de tu preferencia, sin embargo es importante que el empaque sea el adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.*

*En caso de que tu producto no cumpla con las condiciones para aceptar la devolución. Te informaremos con mensaje a tu correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio y/o garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial.*

*Si tu envío demuestra que tiene daño por transporte o de fábrica, procederemos a contactarte, para iniciar tu devolución*



## **Entrega de la devolución**

*Estos son los tiempos para cada una de las opciones:*

*- Reembolso del dinero: Dependiendo del medio de pago que hayas utilizado para tu compra, el reembolso se hará a través de una transferencia electrónica o a tu tarjeta de crédito. Los reembolsos parciales se procesarán por medio de transferencia electrónica.*

*- El cupón para realizar una nueva compra se enviará aproximadamente en 2 días hábiles después de recibido el producto en la bodega.*



## **Días hábiles que deberán cumplirse para realizar la debida devolución**

*- Los cambios se despacharán aproximadamente en 3 días hábiles después de recibido el producto en la bodega y aplicarán los mismos tiempos de una entrega regular, si se demuestra que aplica la devolución.*

## **Asumir los costos de envío**

*El Usuario podrá devolver sin ningún costo, cualquier producto que presente defectos de fábrica y se le enviará un producto nuevo o se reintegrará el dinero según el caso*

*Los costos de transporte y los demás que conlleve a la devolución serán cubiertos por el consumidor y se le regresará el mismo de concluirse que la falla es de fábrica.*



*Esperamos nunca tengas que recurrir a una devolución, pero de requerirlo, recuerda que cuentas con Cómictlan y te agradecemos permitirnos seguir*

***¡Compartiendo la magia de México!***