



Política de Devolución – IMVISION

En cumplimiento con la legislación mexicana aplicable en materia de comercio electrónico y protección al consumidor, en **IMVISION** ponemos a disposición de nuestros clientes la siguiente **Política de Devolución**, aplicable a todas las compras realizadas a través de nuestra tienda en línea.

1. Condiciones Generales

El cliente podrá solicitar la devolución de productos adquiridos en nuestra tienda en línea, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en la presente política. Las solicitudes de devolución deberán realizarse dentro de un plazo no mayor a **7 días naturales** posteriores a la recepción del producto.

2. Requisitos para Proceder con la Devolución

Para que una devolución sea procedente, el producto deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Estar en su **empaquete original**, sin presentar daños, alteraciones ni señales de uso.
- Contar con **todos sus accesorios, manuales y componentes originales**.
- Acompañarse del **comprobante de compra** (factura o ticket electrónico).
- No estar sujeto a una **exclusión específica** (ver sección 6).

3. Motivos Aceptados para Devolución

- El producto recibido es **defectuoso de fábrica**.
- El producto recibido **no corresponde al solicitado**.
- El producto llegó **dañado** por causa atribuible al transporte o embalaje.
- El producto **no funciona conforme a lo descrito**, siempre que se compruebe el uso correcto y no indebido del mismo.

4. Procedimiento para Solicitar una Devolución

1. Enviar un correo electrónico a: ventas@imvision.com.mx con el asunto "Solicitud de Devolución".

2. Incluir en el cuerpo del correo:

- Nombre completo del cliente
- Número de pedido



- Motivo de la devolución
- Evidencia fotográfica o de video (en caso de productos dañados o erróneos)

3. Una vez recibido, el caso será evaluado por nuestro equipo en un plazo de **3 a 5 días hábiles**. En caso de ser procedente, se emitirán las instrucciones para el retorno del producto.

5. Gastos de Envío

- Si la devolución es por **error de IMVISION o defecto de fábrica**, los gastos de envío correrán por **nuestra cuenta**.
- Si la devolución es por **decisión del cliente y el producto cumple con las condiciones**, los **gastos de envío no son reembolsables y correrán a cargo del cliente**.

6. Exclusiones

No aplicará la devolución en los siguientes casos:

- Productos **personalizados** o desarrollados a medida.
- Productos con **sellos de seguridad rotos**.
- Software o licencias **descargadas o activadas**.
- Productos comprados en **ofertas finales, remates o liquidaciones**, salvo que presenten defectos de origen.

7. Reembolso

Una vez recibido el producto y verificado su estado, se procederá con el reembolso correspondiente a través del mismo método de pago utilizado por el cliente, dentro de un plazo de **10 días hábiles**. En su caso, se podrá ofrecer al cliente una nota de crédito o reemplazo, si así lo prefiere.

8. Contacto

Para cualquier duda o aclaración sobre esta política, favor de comunicarse al correo electrónico: **ventas@imvision.com.mx** o al teléfono: **(442) 210 7090** en horario de atención de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m. (hora del centro de México).