

## POLÍTICA de DEVOLUCIONES

### Devoluciones de pedidos por cancelación de Compra

1. Conforme a las estipulaciones de estas Condiciones de Entrega, usted podrá devolver los productos recibidos una vez que haya contactado a nuestro departamento de atención al cliente de Supermops al teléfono **01 800 890 4791** y dicha solicitud haya sido autorizada.
2. Si decide devolver su pedido sin mediar causa alguna de las establecidas en el párrafo subsecuente, le reembolsaremos el precio de compra completo, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:
  - a. El producto permanezca nuevo y sin uso y no haya sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables a usted
  - b. Que el producto se presente dentro de su empaque original, ya sea caja, envoltorio, o cualquier otro dentro del cual le haya sido entregado, así como también deberán traer adheridas en su forma original las etiquetas originales, sin desprender las mismas
  - c. Se encuentre dentro del plazo de 7 (siete) días calendario contados a partir de la fecha en que usted haya recibido el producto, y,
  - d. Usted entregue constancia de que el producto fue comprado en los Sitios web de Supermops. En caso de que los productos no sean devueltos cumpliendo con las condiciones y requisitos aquí mencionados, Supermops tendrá derecho a cobrarle o no reembolsarle el precio de los productos o los gastos derivados de su devolución.
3. En este caso de devolución de producto sin mediar causa alguna debido a que se haya retractado de la compra, le reembolsaremos el precio de compra completo descontando solo los gastos relativos al envío y devolución de los productos a su atención, deberá seguir los pasos e instrucciones descritas en el apartado denominado “Devolución de Producto con proveedor Logístico” (Ver sección relativa a instrucciones para “Devolución de Producto con Proveedor Logístico”).
4. En caso de que su pedido haya sido despachado por:
  - a. Un artículo incorrecto o diferente al solicitado en la compra
  - b. Un artículo con especificaciones diferentes al material comprado, color, aroma, uso, textura, etc.
  - c. Insatisfactorio en relación con el producto ordenado, es decir no corresponde a la marca, o especificaciones y demás elementos sustanciales bajo los cuales se haya ofrecido, exceptuando reclamos por calidad, usted podrá realizar la devolución del producto siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:
    - i. El producto permanezca nuevo y sin uso y no haya sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables a usted
    - ii. El producto se devuelva con empaque, caja y etiquetas originales
    - iii. Se encuentre dentro del plazo de 7 (siete) días calendario contados a partir de la fecha en que usted haya recibido el producto, y,

- iv. Usted entregue constancia de que el producto fue comprado en los Sitios web de Supermops
5. Supermops sólo aceptará una única devolución de producto sobre el mismo pedido.
6. Supermops le enviará un correo electrónico a fin de notificarle la procedencia de su devolución. Una vez que reciba este correo, si su pago fue realizado a través de su tarjeta de crédito y/o débito o por transferencia bancaria, su reembolso será efectuado en un periodo de 10 (diez) días hábiles, usted deberá llamar al área de servicio al Cliente al número telefónico **01 800 890 4791** a efecto de que le proporcionen el número y/o folio de cancelación

## **Devoluciones de pedidos por Calidad, producto dañado o defectuoso**

1. En caso de recibir productos dañados o defectuosos de origen o, en caso de que el daño o defecto del producto (siempre que no sea imputable a usted) se manifieste durante los 2 (dos) días posteriores a la fecha de recibo del pedido, usted podrá:
  - a. Cancelar su orden a través de una devolución de producto por calidad y
  - b. Obtener un reembolso íntegro del precio que haya sido pagado, siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones y requisitos:
    - i. El producto permanezca nuevo y sin uso, y no hubiese sido alterado por usted
    - ii. Que el producto se presente dentro de su empaque original, ya sea caja, envoltorio, o cualquier otro dentro del cual le haya sido entregado, así como también deberán traer adheridas en su forma original las etiquetas originales, sin desprender las mismas
    - iii. Se encuentre dentro del plazo de 2 (dos) días calendario contados a partir de la fecha en que usted haya recibido el producto, y,
    - iv. Usted entregue constancia de que el producto fue comprado en los Sitios web de Supermops
2. En caso de que sea procedente su reclamo por productos dañados o defectuosos, Usted recibirá su reembolso íntegro y tendrá el derecho de recibir por concepto de compensación a elección suya un producto de los que se encuentren disponibles dentro de este sitio web, cuyo valor podrá ser por un importe equivalente hasta por un monto máximo del 10% (diez por ciento) sobre el importe total del pago que haya efectuado por el pedido únicamente respecto de aquéllos productos dañados o defectuosos
3. Supermops podrá negarse a satisfacer la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o destino o si ha sufrido un deterioro esencial, irreparable y grave por causas imputables a Usted
4. Cuando elija la obtención de su reembolso íntegro, ya sea porque uno o más productos se encuentren dañados o sean defectuosos o porque el producto materia del pedido sea incorrecto, le reembolsaremos el precio de compra completo así como los gastos relativos al envío de los productos a su atención
5. Para proceder con la devolución de los productos por calidad, producto dañado o defectuoso, deberá seguir los pasos e instrucciones de Devolución de Producto con proveedor Logístico (Ver sección relativa a instrucciones para devolución de Producto con Proveedor Logístico).

6. Asimismo, Supermops le enviará un correo electrónico para notificarle la procedencia de su devolución en los mismo términos establecidos en el último párrafo del apartado denominado “Devoluciones de Pedidos por cancelación de Compra”

## Instrucciones para Devolución de Producto con Proveedor Logístico

1. Para que la devolución de los productos que usted realice sea aprobada por el proveedor logístico, usted necesitará cumplir con las siguientes condiciones y requisitos:
  - a. Llamar al teléfono de Servicio al Cliente de Supermops
  - b. Recibir, imprimir y anexar el formato de autorización para devolución de producto guía de retorno por parte de Supermops
  - c. Adoptar las medidas de precaución necesarias al embalar el paquete, Para conocer las medidas y los requisitos de empaque, Usted podrá consultar la página electrónica del proveedor logístico y que aparecen en su página
  - d. Entregar el paquete de devolución al proveedor logístico asignado para tal propósito, y
  - e. Proporcionar la documentación de entrega que la empresa de mensajería le haya hecho llegar
2. La devolución de productos será por cuenta y riesgo de Supermops
3. Para contactar Servicio al cliente de Supermops, utilice los siguientes medios:  
Vía telefónica: 01 800 890 4791 (llamada gratuita).  
Correo electrónico: [serviciocliente@supermops.com.mx](mailto:serviciocliente@supermops.com.mx)
4. Para devolución de producto usted podrá programar la entrega del paquete en un centro de atención del proveedor logístico (DROP OFF) o coordinar que el producto sea recogido por el proveedor logístico en el domicilio de usted (PICK UP)

## Reembolso de Dinero

1. La devolución de dinero ya sea por cancelación de compra o por falla técnica o calidad se realizará dependiendo del método de pago utilizado en la compra:
  - a. Para compras por tarjeta de Crédito / Débito el reembolso de dinero se abonará al plástico utilizado durante la compra
  - b. Para compras realizadas a través transferencia bancaria en línea, el reembolso de dinero se tramitará mediante deposito a la cuenta utilizada durante la compra
2. Los plazos de reembolso de dinero serán de 10 (diez) días hábiles a partir de la confirmación de recepción de la devolución del producto y aceptación por parte de Supermops
3. En caso de reembolso, Supermops emitirá una orden de pago a favor de usted (“Pago Reembolsado”), misma que libera a Supermops de cualquier obligación respecto de la transferencia de dinero respectiva una vez librada la orden correspondiente; lo anterior en el entendido de que el banco que usted utilice o entidad receptora puede tardar varios días en procesar la orden de pago, y cualquier inquietud, reclamación o tardanza deberá ser escalada directamente con su banco emisor



## Productos Institucionales de Higiene y Limpieza

Supermops Artículos de Limpieza Institucional, S. de R. L. de C.V.

### ¿Qué puede hacer usted si no queda satisfecho?

1. Puede enviar sus reclamaciones por escrito sobre la celebración del contrato o su cumplimiento, a la siguiente dirección:  
Servicio al Cliente Supermops  
Vialidad Toluca – Tenango Km. 6.5  
Col. San Lorenzo Coacalco, C.P. 52140  
Metepéc, Estado de México
2. Si desea expresar una queja verbal sobre la celebración del contrato o su cumplimiento, puede llamar al siguiente número gratuito 01 800 890 4791, o escribirnos un correo electrónico a: [serviciocliente@supermops.com.mx](mailto:serviciocliente@supermops.com.mx)  
Supermops responderá a Usted en un plazo de cuarenta y ocho horas contados a partir de la recepción de su queja.