

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES**

### **CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN O CAMBIO**

**El Usuario podrá devolver o solicitar un cambio por los productos adquiridos a través del Sitio Web de [www.horizontesustentable.com](http://www.horizontesustentable.com) siempre y cuando:**

- 1.** Solicite la devolución dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de entrega. Una vez finalizado el plazo de 3 días hábiles, Tutuma Horizonte Sustentable no aceptará devoluciones ni cancelaciones por compras de productos.
- 2.** El motivo de la devolución sea porque el Producto está en condiciones defectuosas o se haya entregado en condiciones no óptimas (roto, falta de líquido, sin sellos, etc).
- 3.** El o los productos se encuentren en las mismas condiciones en las que fueron entregados al Usuario y encontrarse, en la medida de lo posible, con el empaque y etiquetado original de entrega.
- 4.** El cliente haya realizado una devolución y la recolecta por dicha devolución sea en el mismo domicilio donde se entregó el producto, aplicando este término en productos entregados dentro de nuestra cobertura y el cliente los haya enviado a otro destino por su cuenta. Esto quiere decir que Tutuma Horizonte Sustentable queda exento de realizar recolectas fuera de la cobertura de entrega.

### **EL USUARIO DEBE TENER EN SU CONSIDERACIÓN LO SIGUIENTE:**

- 1.** Una vez recibido el producto por parte del Usuario, Tutuma Horizonte Sustentable sólo acepta la devolución o cambio si el producto no ha sido abierto, consumido y que se encuentre en su empaque original.
- 2.** No se aceptan devoluciones o cambios de variedad, tamaño, color por simple gusto del Usuario, si el producto original comprado se entregó en perfectas condiciones.

## PROCESO DE DEVOLUCIÓN:

### El proceso de devolución de los Productos será el siguiente:

1. Para solicitar cualquier devolución y/o cambio, el cliente deberá presentar o enviar la solicitud correspondiente al email [ventas@horizontesustentable.com](mailto:ventas@horizontesustentable.com) con nombre en Asunto: Solicitud de Devolución. En dicho email, debe incluir: número de folio de compra, fotos del defecto y razones por escrito donde justifique y especifique las razones por las cuales solicita la devolución o cambio del Producto o los Productos, nombre y apellido, nombre del Producto o Productos que devuelve o desea cambiar, domicilio donde deben ser recogidos los artículos.
2. Una vez aprobada la Solicitud de Devolución, Tutuma Horizonte Sustentable podrá enviar al Usuario una guía para el envío a través de la Empresa Transportadora correspondiente, así como programar la fecha en la que la Empresa Transportadora recogerá los productos del domicilio proporcionado por el Usuario en el mismo domicilio donde se realizó la entrega original.
3. El Usuario deberá en su caso, empaquetar el producto en su caja o empaque original, imprimir y entregar la guía, así como los Productos en su empaque o caja original a la Empresa Transportadora en la fecha programada para tal efecto.
4. Cualquier recolecta fuera de la cobertura o del domicilio original de entrega, se tendrá que realizar por parte del Usuario y hacia el domicilio que acuerde vía email.

## REEMBOLSOS

Una vez realizada la recolección del producto a devolver, se empezará el proceso de reembolso. En el caso de un reembolso, el usuario deberá agregar en su correo electrónico al email [ventas@horizontesustentable.com](mailto:ventas@horizontesustentable.com), con nombre en Asunto: Solicitud de Devolución, sus datos bancarios.

El reembolso se realizará a través de una transferencia bancaria en la cuenta del Usuario/cliente en los 20 días siguientes.

Se reembolsará al Usuario/cliente el costo de los productos devueltos.

Tutuma Horizonte Sustentable no se hace ni se hará responsable de los gastos ocasionados por aquellas devoluciones que se produzcan sin respetar los pasos establecidos en el procedimiento presentado en el apartado "Política de Devoluciones" en este Sitio Web.



## **PLAZO PARA CAMBIOS EN CASO DE SOLICITAR EL CAMBIO DEL PRODUCTO O PRODUCTOS**

En caso de solicitar el cambio por otro Producto o el reemplazo del mismo por defecto en su entrega original, Tutuma Horizonte Sustentable realizará el envío dentro de los 7 días naturales siguientes contados a partir de la fecha en la que se recibió el Producto o Productos a cambiar.