

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

I. Información básica.

En **HERRKO no aceptamos cambios ni devoluciones de productos**, con excepción de casos específicos por defectos de fábrica o cambios en cuestión. Estas excepciones aplican en los siguientes términos:

a. Por Defectos de Fábrica.

Se tienen **7 días a partir de la fecha de compra** para reportar el defecto del producto a la tienda. **HERRKO** actuará como intermediario para gestionar el proceso de garantía con el proveedor o Centro de Servicio Autorizado; brindando una respuesta al cliente sobre este proceso en un lapso no mayor de **24 a 48 hrs. hábiles**.

Si el defecto de fábrica se reporta a la tienda **después de los 7 días de la compra**, el cliente deberá contactar directamente al proveedor, fabricante o Centro de Servicio Autorizado y seguir las políticas de garantía ya establecidas por la marca en cuestión.

Requisitos.

Para hacer válido e iniciar el proceso de garantía de un producto ya entregado, el cliente deberá acudir a la tienda y presentar:

- Ticket de la compra en original.
- Evidencia del defecto (fotos o video).
- Producto en su empaque original, con sus componentes completos.
- * **La aceptación de la garantía dependerá de las políticas y condiciones del proveedor y marca en cuestión.**

b. Cambios.

Los cambios de productos serán permitidos únicamente el **mismo día de la compra**.

Requisitos.

- El producto deberá estar en perfecto estado, con su empaque original, sus componentes completos y sin señales de uso.
- Los cambios únicamente aplican por otro **producto de igual o mayor valor**. En caso de que el nuevo producto sea de mayor precio, la diferencia deberá ser cubierta con el **método de pago que se utilizó en la compra inicial**.

II. Política interna.

HERRKO no realiza devoluciones de efectivo bajo ninguna circunstancia ni caso de excepción. Asimismo, en casos de garantía por Defecto de Fábrica o Cambios, el cliente deberá presentar el ticket de compra original para que puedan ser aplicados.

III. Exclusiones de cambio.

Productos vendidos por metraje, tales como: mangueras, cables, lazos, tuberías de PVC, PPR y CPVC en tramos menores al comercial, así como luminarias; **no aplican cambios**.

IV. Materiales de Construcción.

Nuestros clientes deberán revisar cuidadosamente los materiales de construcción (cemento, varilla, mallas, estribos, mortero, entre otros materiales en polvo) al momento de la entrega. Una vez aceptada, **no se realizarán cambios ni devoluciones** en estos productos, bajo ningún caso de excepción.

V. Responsabilidades del Cliente.

Es responsabilidad de nuestros clientes **revisar los productos** al momento y en el punto de entrega, así como **conservar el ticket de compra** para cualquier futura aclaración.

VI. Atención al Cliente.

Para consultas adicionales, así como asistencia en procesos de garantías o cambios, nuestros clientes podrán dirigirse al área de cajas dentro de las instalaciones de **HERRKO**, donde nuestro equipo le asistirá en todo momento durante el horario de atención.

* Para **dudas y aclaraciones**, comuníquese con nosotros al **775-349-773**.

Atentamente
DIRECCIÓN GENERAL

