

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

En **Deiko**, nuestra prioridad es ofrecer a nuestros clientes una experiencia de compra segura, transparente y satisfactoria. Por ello, hemos establecido la presente Política de Devoluciones, la cual define los lineamientos, condiciones y procedimientos aplicables a las solicitudes relacionadas con productos adquiridos a través de nuestros canales oficiales.

### 1. Plazo para solicitar devolución

Las solicitudes de devolución deberán realizarse dentro de **los 7 días naturales** posteriores a la fecha de recepción del producto.

Vencido este plazo, no procederán devoluciones, salvo en los casos que correspondan a defectos de fabricación o garantía vigente.

### 2. Condiciones para aceptar la devolución

Para que una devolución sea autorizada, el producto deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Estar en perfecto estado.
- No presentar señales de uso, daño o alteración.
- Conservar su empaque original, accesorios, manuales y etiquetas.
- Contar con la factura de compra correspondiente.

**Deiko** se reserva el derecho de realizar una inspección física del producto antes de autorizar la devolución definitiva.

### 3. Exclusiones

No se aceptarán devoluciones en los siguientes casos:

- Productos personalizados o fabricados bajo pedido.
- Artículos adquiridos en modalidad outlet o venta final.
- Productos dañados por mal uso, instalación incorrecta o manipulación indebida por parte del cliente.

#### 4. Procedimiento

Para iniciar el proceso de devolución:

1. El cliente deberá comunicarse con su asesor de ventas y enviar la siguiente información:
  - Factura
  - Motivo de la devolución.
  - Evidencia fotográfica (en caso de daño o defecto).
2. Deiko evaluará la solicitud en un plazo máximo de **3 días hábiles**.
3. En caso de autorización, se proporcionarán instrucciones para el envío o recolección del producto.
4. Una vez recibido el producto, Deiko realizará una inspección final para validar que cumple con las condiciones establecidas. La resolución definitiva será notificada al cliente en un plazo máximo de **5 días hábiles** posteriores a la recepción.

#### 5. Resolución

En caso de proceder la devolución, Deiko podrá, según corresponda:

- Realizar la reposición del producto.
- Emitir una nota de crédito.
- Autorizar el reembolso correspondiente conforme a las políticas vigentes.

En caso de que la devolución no proceda, el producto será retornado al cliente, quien deberá cubrir los gastos de envío correspondientes.

#### 6. Costos de envío

- Si la devolución es atribuible a un error o defecto imputable a Deiko, los costos serán cubiertos por la empresa.
- Si la devolución es por decisión del cliente, los costos de envío correrán por su cuenta.

**Atentamente:**  
**Departamento de calidad**