

Políticas de Devoluciones, Cancelaciones y Garantías

Última actualización: Octubre 2026

En **Asetel / DeVolada**, nos esforzamos por ofrecer productos de cómputo y tecnología de la más alta calidad. Como distribuidores autorizados del Mayorista CTI, nuestras políticas de cancelación, devolución y garantía se rigen estrictamente bajo los lineamientos del fabricante y del mayorista para asegurar un proceso transparente y eficiente.

1. Cancelaciones de Pedidos

- **Antes del procesamiento / envío:** Un pedido podrá ser cancelado sin penalización únicamente si no ha sido procesado o liberado para facturación y empaque en el almacén del Mayorista. Para solicitar una cancelación inmediata, el cliente debe ponerse en contacto de forma urgente a través de nuestro correo **soporte@asetel.com.mx** o vía **WhatsApp**.
- **Pedidos en tránsito o facturados:** Una vez que el pedido ha sido facturado o asignado a la empresa de mensajería (guía generada), **no se podrán realizar cancelaciones directas**. En dicho caso, el cliente deberá esperar la recepción del paquete y solicitar un proceso de devolución bajo las condiciones descritas a continuación.

2. Condiciones para Devoluciones

Toda solicitud de devolución debe ser reportada en un plazo máximo de **3 días hábiles** posteriores a la fecha de entrega por la mensajería.

Requisitos indispensables:

1. El producto debe estar **completamente nuevo, cerrado de fábrica** (con sus sellos, empaques originales, celdas de protección y plásticos intactos).
2. El empaque no debe presentar etiquetas pegadas directamente sobre la caja del producto, rayaduras, roturas, humedad o manipulación de ningún tipo.
3. El producto debe incluir todos sus accesorios, manuales, cables y pólizas de garantía originales.

Cargos por reexpedición y reabastecimiento:

- Salvo que la devolución sea imputable a un error de envío por parte de DeVolada / Mayorista, toda devolución autorizada por insatisfacción o error del cliente estará sujeta a un cargo por reabastecimiento de hasta el **10% al 20% sobre el valor del producto**, además de los costos de flete y envío correspondientes.

Excepciones (Productos sin devolución):

Conforme a las políticas directas del mayorista, **NO se aceptan devoluciones** en los siguientes casos:

- Productos de remate, liquidación o bajo pedido especial.
- Licencias de software, componentes OEM abiertos, consumibles (tóners, cartuchos de tinta) o artículos con sello de garantía roto.

- Equipos cuya serie no coincida con el registro de la factura emitida.

3. Procedimiento para Reportar Daños Física o Faltantes por Paquetería

Al recibir su paquete con la mensajería (Estafeta, DHL, FEDEX, etc.), el cliente debe revisar minuciosamente el estado de la caja:

1. **Empaque violentado o dañado:** Si la caja llega abierta, aplastada, mojada o con la cinta de seguridad rota, **NO firmar de recibido** o anotar claramente en la guía del repartidor: "*Caja dañada / violentada - Recibido bajo protesta*".
2. **Plazo para reporte:** Cualquier anomalía por faltante o daño físico atribuible al transporte debe ser notificada a **soporte@asetel.com.mx** en un plazo máximo de **24 horas posteriores a la recepción**, adjuntando fotografías claras del empaque externo, la guía de envío y el producto dañado.

4. Garantías por Defecto de Fábrica (DOA / RMA)

Todos nuestros productos cuentan con la garantía oficial del fabricante. La gestión de garantía se clasifica en dos modalidades según la marca:

A. Garantía Directa con el Fabricante

Para marcas con centros de servicio autorizados en México (tales como *HP, Dell, Lenovo, Apple, Epson, Samsung, Brother*, entre otras), el cliente deberá tramitar la garantía directamente con la marca a través de su línea 800 o centro de servicio local, presentando su factura de compra emitida por Asetel.

B. Garantía Tramitada vía DeVolada

Para marcas cuya garantía sea gestionada a través del mayorista:

1. El cliente debe enviar un correo a **soporte@asetel.com.mx** describiendo la falla técnica, acompañando el reporte con el número de serie del equipo y la factura de compra.
2. Una vez evaluada la solicitud, se le asignará un número de folio **RMA (Autorización de Retorno de Mercancía)** e instrucciones para el envío del equipo a revisión diagnóstica.
3. El diagnóstico del Centro de Servicio determinará si aplica la reparación, el reemplazo de la unidad o la emisión de una nota de crédito.

Nota: La garantía cubre únicamente fallas o defectos de fabricación. Quedan excluidos daños causados por descargas eléctricas, humedad, caídas, mal uso o modificaciones al software/firmware original.

5. Reembolsos

- En caso de proceder una cancelación autorizada o nota de crédito por garantía/devolución aceptada por DeVolada, el reembolso se aplicará al mismo método de pago utilizado durante la compra en un plazo estimado de **5 a 10 días hábiles**.