

CAMBIO DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

En ENTREGAS FLASH no habrá cambios, devoluciones ni reembolsos, cuando el pedido haya llegado completo y correcto. Con algunos VENDEDORES, con base en sus políticas, procedimientos y restricciones el USUARIO podrá acudir a la sucursal del VENDEDOR y gestionar directamente con EL VENDEDOR el cambio.

En entregas estándar no hay cambios, en todo caso el USUARIO podrá tramitar la devolución cuando se cumpla con lo establecido en los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

DEVOLUCIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS

En ENTREGAS FLASH no habrá cambios, devoluciones ni reembolsos, cuando el pedido haya llegado completo y correcto. Con algunos VENDEDORES, con base en sus políticas, procedimientos y restricciones el USUARIO podrá acudir a la sucursal del VENDEDOR y gestionar directamente con EL VENDEDOR la devolución.

En ENTREGAS ESTÁNDAR EL USUARIO podrá solicitar la devolución de los BIENES Y/O SERVICIOS a TP GO, a partir del momento de haberlo recibido y en los siguientes 7 días naturales, con base en las políticas, procedimientos y restricciones de cada VENDEDOR o en forma directa con el VENDEDOR (dependiendo de los BIENES Y/O SERVICIOS).

Importante, no se aceptan devoluciones de los BIENES Y/O SERVICIOS que estén abiertos, que hayan sufrido alteraciones en su empaque original, con sellos de seguridad alterados, que esté usado, sucio, dañado o rayado. Aplican condiciones de forma directa con cada PROVEEDOR conforme a sus políticas, procedimientos y restricciones.

EL USUARIO deberá solicitar la devolución de los BIENES Y/O SERVICIOS en el canal oficial de Atención al Cliente de Totalplay Shop, ingresando en la APLICACIÓN, dentro de “Detalle del Pedido”, seleccionando la opción “Necesitas ayuda con tu pedido | Comunícate vía WhatsApp”. Durante la atención, se podrá solicitar AL USUARIO que envíe información y/o evidencias (pruebas testimoniales y fotografías), misma que EL USUARIO deberá enviar en máximo 5 días posteriores a dicha solicitud, por el medio que indique TP GO, en caso contrario, se cancelará la solicitud de devolución automática y definitivamente.

Los BIENES Y/O SERVICIOS se deberán enviar con la guía que comparta TP GO a EL USUARIO. Esta guía deberá colocarse en la caja del producto y con el embalaje adecuado para su correcto transporte.

EL USUARIO deberá entregar el paquete a la mensajería correspondiente en los siguientes 5 días hábiles de haber recibido la guía de envío, al excederse dicho tiempo, si EL USUARIO no depositó el paquete en la mensajería, se cancelará la solicitud de devolución automática y definitivamente.

Una vez que el VENDEDOR confirme haber recibido en su almacén y en buen estado los BIENES Y/O SERVICIOS correspondientes al pedido original de EL USUARIO, se procederá al reembolso al método de pago con el que se efectuó dicho pedido.

EL USUARIO deberá esperar entre 7 y 22 días hábiles para que se vea reflejado en el estado de cuenta bancario de dicho método de pago (el tiempo depende de las políticas del emisor del método de pago).

En caso de que el o los BIENES Y/O SERVICIOS devueltos por EL USUARIO al VENDEDOR no correspondan al que compró en su pedido original o no cumplen con las condiciones de devolución establecidos por EL VENDEDOR, EL VENDEDOR notificará a TP GO, regresará el artículo a EL USUARIO, se cancelará la solicitud de devolución y no procederá el reembolso. Se enviará a EL USUARIO la guía de envío para el rastreo y recepción de los BIENES Y/O SERVICIOS de regreso. En este caso se podrá generar un cargo adicional que deberá asumir EL USUARIO.

Será EL VENDEDOR quien decida en último término si el producto devuelto cumple con las condiciones de devolución establecidas y su fallo será inapelable.