



# Política de Cancelación y Devolución

## Cancelaciones

### 1. Solicitud de Cancelación:

- Las solicitudes de cancelación de pedidos pueden realizarse dentro de las 24 horas posteriores a la realización del pedido, siempre y cuando el pedido no haya sido procesado ni enviado. Para cancelar tu pedido, por favor contáctanos a través de nuestro correo electrónico: [admin@solenco.mx](mailto:admin@solenco.mx) o llámanos al número de atención al cliente [222 754 1331].

### 2. Pedidos Procesados o Enviados:

- Si el pedido ya ha sido procesado o enviado, no se podrá realizar la cancelación. En estos casos, el cliente deberá seguir el proceso de devolución.

## Devoluciones

### 1. Condiciones de Devolución:

- Las devoluciones se aceptarán únicamente en los siguientes casos:
  - El producto recibido es diferente al solicitado.
  - El producto presenta defectos de fabricación.
- Los productos deben estar en su empaque original, sin usar y en las mismas condiciones en las que fueron recibidos.

### 2. Proceso de Devolución:

- Para iniciar una devolución, el cliente debe contactar a nuestro equipo de atención al cliente dentro de las 12 horas posteriores a la recepción del pedido, a través del correo electrónico [admin@solenco.mx](mailto:admin@solenco.mx) o llamando al número [222 754 1331].
- Una vez aprobada la devolución, proporcionaremos las instrucciones necesarias para el envío del producto a nuestras instalaciones.

### 3. Costos de Envío:

- Los costos de envío de la devolución correrán a cargo del cliente, salvo en los casos en los que el producto recibido sea incorrecto o presente defectos de fabricación.

### 4. Reembolsos:

- Una vez recibido el producto devuelto y tras una inspección para verificar su estado, procesaremos el reembolso correspondiente en un plazo de 7 a 10 días hábiles.
- Los reembolsos se realizarán utilizando el mismo método de pago que el cliente empleó en la compra original.

## Excepciones

- No se aceptarán devoluciones ni cancelaciones para productos en oferta o personalizados, salvo que presenten defectos de fabricación o se haya entregado un producto erróneo.

## Excepciones

Para cualquier duda o consulta adicional sobre nuestra política de cancelación y devolución, puedes comunicarte con nuestro equipo de atención al cliente a través de [admin@solenco.mx](mailto:admin@solenco.mx) o llamando al [222 754 1331].