

Politica de devoluciones Piso Quattro

1. Los materiales y/o productos no deberán de presentar desportilladuras, rayones, cortes, residuos de materiales y/o productos de obra, estar rotos o con señales de haber sido instalados.
2. En adhesivos y sisas el producto y empaque no deben de haberse mojado, ni presentar rastros de humedad, ni estar caducados
3. El empaque o etiquetas de los materiales y/o productos deberán de presentarse en condiciones de origen.
4. No hay cambios ni devoluciones en materiales y/o productos en con promoción, descontinuados, saldos y pedidos especiales.
5. Para toda devolución y/o cancelación se aplicará un cargo al cliente equivalente al 10% sobre el valor de los materiales y/o productos materia de la devolución o cancelación, salvo que el cliente adquiriera con dicha devolución materiales y/o productos de un precio de lista mayor al precio de los que son materia de devolución y/o cancelación.
6. Tipos de devolución y/o cancelación:
 - I. Devolución por cambio de opinión (materiales y/o productos entregados):
 - i. Se entiende por cambio de opinión cuando el cliente pretende cambiar por otros, los materiales y/o productos originalmente elegidos y que ya le fueron entregados, es decir, es su deseo cambiar los materiales y/o productos que había elegido y que ya recibió, por otros de distinta línea, color, formato o precio.
 - ii. Las devoluciones por cambio de opinión deberán solicitarse dentro del plazo de 30 días naturales posteriores a la entrega y/o recepción de los materiales y/o productos. Aceptar o no este tipo de devoluciones será completamente optativo para **Piso Quattro**
 - iii. **Piso Quattro** podrá aceptar de manera provisional la devolución por cambio de opinión en este caso el cliente deberá regresar el producto al Centro de Distribución y/o al lugar que le indique lo que el cliente deberá hacer antes de que termine el plazo de 30 días naturales al que se refiere el párrafo anterior, a efecto de que los materiales y/o productos en

cuestión sean inspeccionados.

Los materiales y/o productos cuya devolución por cambio de opinión se haya aceptado de manera provisional y que el cliente los haya regresado en tiempo y forma para su inspección, serán revisados por personal de **Piso Quattro** a efecto de determinar si la devolución aceptada de manera provisional se acepta de manera definitiva o no. Que una devolución se haya aceptado de manera provisional no implica que será aceptada de manera definitiva.

Piso Quattro se reserva en todo momento el derecho de rechazar cualquier solicitud de devolución, incluyendo aquellas que hayan sido aceptadas de manera provisional.

- II. Devolución de materiales y/o productos entregados y cancelación de compra
 - i. Por este tipo de devolución se entenderá cuando el cliente pretende regresar a **Piso Quattro** los materiales y/o productos adquiridos ya recibidos y cancelar su compra, sin que exista para ello una causa imputable a **Piso Quattro**
 - ii. Las devoluciones de este tipo deberán solicitarse dentro del plazo de 5 días naturales posteriores a la entrega y/o recepción de los materiales y/o productos. Aceptar o no este tipo de devoluciones será completamente optativo para **Piso Quattro**.
 - iii. **Piso Quattro** podrá aceptar de manera provisional las devoluciones de este tipo a través de su departamento de Ventas en este caso el cliente deberá regresar el producto al Centro de Distribución y/o al lugar que le indique el departamento de Servicio al Cliente, lo que el cliente deberá hacer antes de que termine el plazo de los 5 días naturales al que se refiere el párrafo anterior, a efecto de que los materiales y/o productos en cuestión sean inspeccionados.
 - iv. Los materiales y/o productos cuya devolución se haya aceptado de manera provisional y que el cliente los haya regresado en tiempo y forma para su inspección, serán revisados por personal de **Piso Quattro** a efecto de determinar si la devolución aceptada de manera provisional se acepta de manera definitiva o no.
 - v. Que una devolución se haya aceptado de manera provisional no implica que será aceptada de manera definitiva. **Piso Quattro** se reserva en todo momento el derecho de rechazar cualquier solicitud de

devolución, incluyendo aquellas que hayan sido aceptadas de manera provisional.

- III. Cancelación de materiales y/o productos no entregados.
 - i. Si el cliente desea cancelar su compra y los materiales y/o productos no han sido entregados, debe comunicarse al departamento de Ventas para solicitar la cancelación. Aceptar o no la cancelación será completamente optativo para **Piso Quattro**
 - ii. La cancelación únicamente podrá ser solicitada hasta antes de que los materiales y/o productos sean entregados.
 - iii. En caso de que **Piso Quattro** acepte la solicitud de cancelación del cliente, se cobrará una pena con cargo al cliente que corresponderá al 10% del valor de la factura en cuestión, por concepto de gastos administrativos y de almacenaje, por lo que únicamente se reembolsará al cliente la cantidad que quede como remanente del valor de la factura luego de restar el 10% correspondiente a la citada pena.
 - iv. En el caso de que la cancelación se dé por causas imputables directamente a **Piso Quattro**, no se aplicará al cliente la pena indicada en el párrafo anterior.