



# POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN ¡TOC, TOC!

Para solicitar el cambio de algún producto ponte en contacto a la brevedad posible con el departamento de ¡TOC, TOC!



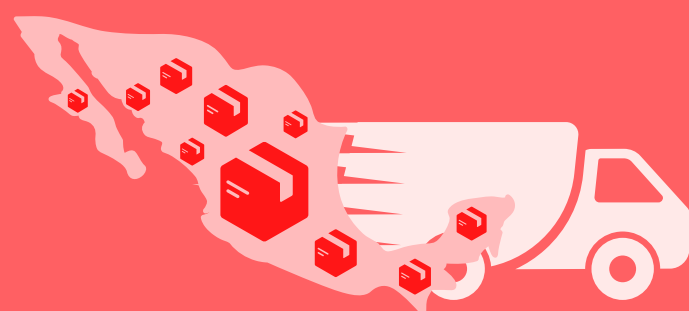
**2294029845**

Te atendemos via WhatsApp

Lunes a Viernes 10:00 a.m. - 4:00 p.m.

Martes 10:00 a.m. - 6:00 p.m.

**¡CON GUSTO TE ATENDEREMOS!**



**ENVÍOS A TODO MÉXICO**

CONSULTA LAS BASES



## **\*No aplican cambios o recompensas en productos de promoción, productos de regalo ni en artículos de mercancía oficial\***

El cambio o recompensa de cualquier producto comprado a través de ¡TOC, TOC! Se rige por las siguientes políticas:

1.- El plazo que tendrá el distribuidor para solicitar el cambio o recompensa de un producto será de **1 día natural** contándose desde el momento en que se entrega el producto. No se aceptan cambios o recompensas ocasionadas por mal uso del producto. En caso de no realizar el reporte en el tiempo establecido, ni el cambio ni la recompensa serán válidos.

2.- El cambio o recompensa de cualquier producto solo es valido en caso de que el mismo llegué en mal estado.

3.- En caso de recibir un producto en mal estado, no se debe alterar o abrir y debe ser reportado inmediatamente al WhatsApp de ¡TOC, TOC! (2294029845) (Serán necesarias una o más fotos para comprobar el estado del producto).

3.- No se aceptan cambios o recompensas en productos abiertos o alterados.

4.- Una vez realizado el reporte con el departamento de ¡TOC, TOC!, el distribuidor podrá elegir **1 de 2 opciones**:

**CAMBIO:** Cambio por el mismo u otro producto a elegir (excepto productos en presentación de sobres). Para que el cambio sea valido, el departamento de ¡TOC, TOC! Primero deberá determinar que el cambio sea apto.

El reporte de cambio se procesará en máximo 3 días naturales. Al confirmarse el reporte, se enviará una guía pre-pagada (estandar) para que el distribuidor lleve el producto a la paquetería indicada más cercana a su domicilio. La guía pre-pagada expira en 3 días hábiles, por lo cual si no se utiliza en ese límite de tiempo, el cambio será cancelado sin oportunidad de solicitarlo nuevamente.

En caso de que el envío haya sido gratis (sin costo) o haya aplicado alguna promoción (tanto en el producto, como en el envío), el costo de regreso a ¡TOC, TOC! será de \$180 mxn y corre por cuenta del distribuidor. Una vez depositado el costo de envío, se hará llegar la guía pre-pagada vía WhatsApp.

¡TOC, TOC! estará en espera de recibir físicamente el producto devuelto para acreditar que cumple con las especificaciones de devolución:

- Que el producto no haya sido usado, abierto o alterado, ya que RTOTAL SHUS no puede hacerse responsable del uso que se le da al producto.



¡TOC, TOC!

- Que el producto se encuentre en buen estado (independientemente de la(s) falla(s) reportada(s)).
- Que el producto coincida con la Orden de Compra.

Si ¡TOC, TOC! Determina que el producto cumple con las especificaciones antes mencionadas, aprobará el cambio y procederá a enviar el producto solicitado como cambio (este proceso puede tardar de 2 a 10 días hábiles).

No nos hacemos responsables en caso de que el producto que se solicitó como cambio llegué nuevamente en mal estado (no se aceptan reportes en productos de cambio).

**RECOMPENSA:** Se proporcionarán 1 o máximo 3 cupones de envío gratis (la cantidad de cupones siempre es determinada por ¡TOC, TOC! Según se considere cada caso), para que el distribuidor pueda utilizarlo(s) en futuras compras.

Cada cupón cuenta con una vigencia de 15 días naturales a partir de la generación de estos mismos.

Estos cupones son exclusivos para cubrir el costo de envío y solo se pueden utilizar una vez (excepto en periodos semanales con envío gratis).

5. En ningún caso se harán devoluciones al distribuidor de dinero en efectivo ni por transferencia bancaria. La devolución se efectúa exclusivamente como cambio del producto o recompensa en cupones de envío gratis.

Nos reservamos el derecho de modificar o cambiar las políticas de devolución en cualquier momento, por lo que se deben revisar con frecuencia. Los cambios y aclaraciones surtirán efecto inmediatamente después de su publicación en el sitio web. Si realizamos cambios significativos en esta política, se notificará que se ha actualizado vía Whatsapp o E-mail.

No nos hacemos financieramente responsable por paquetes extraviados o enviados a dirección incorrecta si el error fue por parte del DISTRIBUIDOR.

En caso de que no se reciba el producto por parte del distribuidor y la paquetería nos regrese el paquete, para volver a enviarlo se deberá cubrir el envío a \$180 mxn.



¡TOC, TOC!