

Política de Devoluciones y Cancelaciones

Política de Devolución

Los siguientes términos aplican para todos los envíos realizados dentro de la República Mexicana. Esta política podrá cambiar sin necesidad de previo aviso. **Norden** podrá hacer las devoluciones siempre que se cumplan con todas y cada una de las condiciones que se establecen en esta política.

Devolución

Devolución del cliente

Usted podrá solicitar devolver un producto adquirido en **Norden** siempre y cuando el empaque original del mismo se encuentre completo y en perfecto estado para su venta. Empaques, manuales y accesorios deben ser originales y los sellos no deben haber sido violados; si el producto es parte de un paquete o incluye un regalo, éste debe ser devuelto en las mismas condiciones.

Los gastos de envío no son reembolsables.

El plazo máximo para recibir una devolución de producto es de 15 días naturales a partir de la fecha de recepción del pedido.

Toda devolución está sujeta a un cargo administrativo según los siguientes criterios:

- Día 1 al 5: 10% del valor del producto.
- Día 6 al 15: 15% del valor del producto.

La devolución no aplica si el producto presenta alguno de los siguientes casos:

- El producto fue rayado, golpeado o deteriorado.
- El empaque o la caja del equipo tienen etiquetas no originales o están violados los sellos de fábrica.
- La caja se encuentra rayada, con golpes, sucia, mojada o con otra forma de maltrato.
- El empaque o la caja no sea original o se encuentre abierta.
- El producto haya sido solicitado sobre pedido.
- El producto es obsoleto o fuera de línea.
- La descripción del producto incluya la leyenda "Sin Devolución y/o Cancelación".
- El producto sea software, medias en blanco, procesadores.
- El producto es un componente para servidores (procesadores, memoria RAM, discos duros).
- El producto fue vendido como remate.

Para solicitar una devolución es importante

- **Mandar un correo con título: solicitud de devolución.**
- **Dirigirse al área de soluciones**

Por correo: e-commerce@norden.com.mx

Por Teléfono:

Distrito Federal – 55-6650-7122

- **Identificar:**

- Número de Pedido.
- Modelo del Producto.
- Cantidad (en caso de ser varias piezas del mismo modelo).
- Número de serie.
- Motivo de devolución.

Su solicitud será atendida y evaluada el mismo día siempre y cuando sea recibida dentro del siguiente horario:

- De lunes a viernes de 9 AM a 5 PM hora del centro del país.
Al autorizarse la devolución
- Se le enviarán por correo electrónico las instrucciones que debe seguir para devolver el producto, incluyendo el número de autorización (el cual tiene una vigencia de 5 días naturales a partir de la emisión) y la dirección a donde deberá ser enviado.
Una vez recibido el producto
- **Si cumple con las condiciones de devolución** se expedirá una Nota de crédito por el importe pagado por el producto al momento de realizar su pedido menos el cargo administrativo por devolución y los descuentos que se le hayan realizado en el pedido. Usted puede utilizar la Nota de crédito para realizar otra compra u obtener un reembolso de su pago.
Si desea utilizar la Nota de crédito en otra compra deberá solicitarlo al área de ventas al correo electrónico **e-commerce@norden.com.mx** o con el Ejecutivo de ventas que lo atiende en ese momento para que sea aplicada en su nuevo pedido.
Si desea utilizar la Nota de crédito para el reembolso de su pago deberá solicitarlo al área de soluciones al correo electrónico **e-commerce@norden.com.mx** quienes le enviarán por correo electrónico las instrucciones correspondientes, donde le solicitarán la información de su cuenta bancaria en caso de que su pago se hubiese realizado con depósito, transferencia bancaria o Dinero Mail (Oxxo, 7-Eleven). Éste trámite puede tardar hasta 30 días hábiles a partir de la recepción de su información bancaria.
Si su pago fue por tarjeta de crédito o débito, el reembolso o cancelación del cargo se hará a la misma tarjeta de crédito o débito con que realizó el pago. Este trámite puede tardar hasta 15 días hábiles según las políticas de los bancos emisores de tarjetas.

Si su pago fue realizado por medio de Paypal el reembolso se hará a su cuenta de Paypal, este trámite puede tardar 3 días hábiles.
- **Si no cumple con las condiciones de devolución**, se le notificará por correo electrónico y usted deberá de pagar el costo del flete de retorno.
Importante:
- Es probable que durante el proceso de devolución se le solicite información adicional como fotografías del producto.
- Si la devolución es autorizada por el área de soluciones, usted deberá enviar el producto correctamente empacado y protegido adecuadamente contra golpes, humedad, estática, polvo, calor excesivo, etc., con flete pagado a la dirección que le indique el área de soluciones.
- El seguro durante el traslado, impuestos, problemas legales, ecológicos, accidentes, seguridad, robo, extravío o cualquier otro aspecto o trámite para la devolución corren a cargo y son responsabilidad de usted.
- Después de 15 días naturales no se aceptan devoluciones de ningún tipo.
Devolución por error en el producto enviado