



# HAWK®

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN



## Política de devolución

[ecommerce.hawk.com.mx](http://ecommerce.hawk.com.mx)

Salvo que en esta política indique lo contrario, puedes devolver los productos que recibas de [ecommerce.hawk.com.mx](http://ecommerce.hawk.com.mx) dentro de los 30 días contados, a partir de la fecha en que los hayas recibido. Los productos deben ser devueltos en el mismo estado en el que los recibiste.

Por lo tanto, los productos nuevos deben ser devueltos nuevos, completos y con el empaque original. Si devuelves un producto diferente o en distintas condiciones a las que fue enviado, no podremos procesar tu reembolso.

### ■ Motivos de devolución permitidos:

- Funcionamiento o calidad no adecuada, defectuoso.
- Producto dañado.
- No llegó en la fecha acordada.
- El producto y el empaque están dañados.
- Producto incorrecto.
- No cumplió tus expectativas.

Si el motivo de la devolución del producto no es por un producto dañado, defectuoso, incorrecto o fecha desfasada de entrega, no te reembolsaremos el valor del envío, ni ningún otro servicio relacionado con tu pedido; únicamente te reembolsaremos el valor del producto.

**Nota:** **HAWK®** no se hará responsable de los artículos que dejes por error en el producto devuelto o dentro del paquete.

### ■ **Productos** defectuosos o dañados

En el caso de que recibas un producto defectuoso o dañado contacta - por favor - a nuestro departamento de Servicio de Atención a Clientes, para que concerten el medio para hacer el envío.

El reemplazo por un artículo del mismo tipo, procederá una vez que recibamos el producto defectuoso o dañado en nuestras instalaciones.

## Cómo hacer la devolución

Envía un correo electrónico a nuestro departamento de Servicio de Atención a Clientes de **HAWK®** ([atencionclientesgdl@hawk.com.mx](mailto:atencionclientesgdl@hawk.com.mx)) con la siguiente información:

- Número de ticket o factura.
- Datos completos del comprador (nombre, teléfono y dirección).
- Clave del producto a devolver.
- Seleccionar un motivo de devolución permitido.
- Imágenes del producto para validar estado del mismo y de los empaques originales.

Posteriormente recibirás un correo de confirmación, indicando si procede o no la devolución, así como el método de envío a las instalaciones de **HAWK®**.



Para devolver un producto comprado en [ecommerce.hawk.com.mx](http://ecommerce.hawk.com.mx) puedes elegir al transportista de tu preferencia, este debe de contar con un método de envío seguro y con rastreo. En este caso, de momento tú pagarás el envío del producto (paquete) y posteriormente deberás mandar un correo electrónico con el comprobante de pago, para así obtener el reembolso de tu envío.

Si la compra fue realizada en la zona metropolitana de Guadalajara, deberás traer el producto físicamente con su ticket o factura, cumpliendo los requisitos de devolución.

Dirección de envío: Av. Dr. Ángel Leaño 401, Módulo 11 Naves 1 y 2 Colonia Los Robles, C.P. 45134, Zapopan, Jal.



## Cómo se procesan los reembolsos de producto

Al devolver un producto, el método de reembolso predeterminado es el método de pago que utilizaste para realizar tu compra.

### Método de pago



Tarjeta de crédito o débito

### Método de reembolso



Tarjeta de crédito o débito

### Tiempo de reembolso



Hasta 15 días naturales, después de procesar la devolución.

**Nota:** Una vez que el transportista recibe tu producto, pueden pasar hasta dos semanas para que **HAWK®** llegue a recibir y procesar tu devolución ( esto depende del tiempo del propio transportista ). Una vez recibido el producto, procesaremos tu devolución en un lapso de 3 a 4 días hábiles; y en caso de proceder, iniciaremos el proceso de reembolso del producto. Pueden pasar 15 días naturales y hasta 2 ciclos de facturación para que el depósito del reembolso aparezca en el estado de cuenta, de tu tarjeta.