

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN

Los productos adquiridos por el Usuario podrán ser devueltos por las siguientes causas:

- a) Si existe un error en el artículo. Para su devolución deberá conservar la envoltura original, incluyendo celofán (emplaye) o cualquier otra y el artículo no deberá presentar muestras de maltrato (acompañado con la orden de la compra correspondiente que hará las veces de ticket de compra, en compras on line, o el ticket de compra emitido en tienda).
- b) Si el artículo presenta defectos de fabricación. En este caso, el artículo se enviará para dictamen al fabricante, y deberá conservar la envoltura original, incluyendo celofán (emplaye) o cualquier otra y no deberá presentar muestras de maltrato (acompañado con la orden de la compra correspondiente que hará las veces de ticket de compra, en compras on line, o el ticket de compra emitido en tienda).
- c) Si el Usuario hace valer, de manera oportuna, el artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Los clientes y destinatarios de regalos pueden intercambiar a través del Call Center, un producto comprado en la Plataforma o por teléfono, por otro producto de la misma marca. Únicamente se aceptarán intercambios por un producto de un precio idéntico o menor al del originalmente adquirido de la misma marca.

CONDICIONES GENERALES DE DEVOLUCIÓN.

Es importante que los usuarios consideren que los productos a devolverse deben de cumplir con las siguientes características:

1. Conservar su empaque original, etiquetas, adhesivos y envolturas (emplaye).
2. Conservar la póliza de garantía y manual de uso y armado en caso de que aplique.
3. No contener signos de uso o manipulación.

DEVOLUCIONES POR ARTÍCULOS DIFERENTES O DEFECTUOSOS.

En caso de que el Usuario desee devolver el producto por alguno de los motivos señalados en los incisos a) y/o b), deberá llamar al número telefónico 555229-3154 de lunes a domingo en un horario de 9:00 a.m. a 9:00 p.m., para que se le proporcione un Número de Autorización de Devolución (NAD) a efecto de darle seguimiento al proceso.

La devolución podrá hacerse de dos formas: (i) mediante envío vía paquetería, o (ii) directamente en los módulos de entrega habilitados en las tiendas El Palacio de

Hierro de Polanco, Santa Fe, Coyoacán, Durango-CDMX, Querétaro, Monterrey, Guadalajara e Interlomas.

DEVOLUCIÓN EN TIENDA.

Para devolución en tienda se requiere presentar el Número de Autorización de Devolución, el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye), garantías e instructivos, así como copia del ticket de venta generado por la página web o la tienda, ser titular de la Tarjeta de Crédito, Débito o Departamental con la que se realizó la compra y presentar la mercancía. En los módulos de entrega se proporcionará al Usuario el documento que señala que la mercancía fue entregada a El Palacio de Hierro.

La devolución en tienda solo aplica en las tiendas El Palacio de Hierro: Polanco, Santa Fe, Coyoacán, Durango-CDMX, Querétaro, Monterrey, Guadalajara e Interlomas.

La devolución directa en tiendas sólo procede para productos pequeños que puedan transportarse en una bolsa de **50 cm de ancho x 42 cm de alto** como máximo.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, El Palacio de Hierro podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado ni el cambio correspondiente, poniendo a disposición en la tienda donde fue entregado el producto para que se recoja por parte del Usuario.

Una vez aceptada la devolución, se sustituirá el artículo cuya entrega se hará a la dirección de entrega convenida o, en su defecto, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

DEVOLUCIONES POR PAQUETERÍA.

Para devolución por paquetería, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Solicitar la guía de devolución al Call Center en la llamada en la que también se solicitará el Número de Autorización de Devolución.
2. Enviar el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye), garantías e instructivos, así como copia del ticket de venta generado por la página web o la tienda, dentro de una caja. El producto debe estar bien empacado para que no sufra daños en el traslado ya que El Palacio de Hierro no se hace responsable si el producto es dañado por la empresa de paquetería por una omisión en la protección en el envío.
3. Pegar las etiquetas de la guía en el paquete y sellarlo bien.
4. Llevar el paquete a cualquier sucursal de la empresa de paquetería de la cual se emitió la guía.
5. El Cliente deberá conservar copia de la guía sellada como comprobante de envío a través de la empresa de paquetería.

6. Al recibir una devolución, El Palacio de Hierro verificará que el producto devuelto cumpla con las Condiciones Generales de Devolución y las Políticas de Devolución y, de ser así, se procederá con el reembolso, cancelación del cargo o cambio correspondiente, en caso contrario, hará la devolución del producto a la dirección del remitente.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, El Palacio de Hierro podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado ni el cambio correspondiente, retornando el producto a la dirección del remitente.

Una vez aceptada la devolución, se sustituirá el artículo cuya entrega se hará a la dirección de entrega convenida o, en su defecto, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

DEVOLUCIONES POR ARREPENDIMIENTO.

En caso de que el Usuario desee devolver el producto por el motivo señalado en el inciso c), deberá llamar al número telefónico 555229-3154 de lunes a domingo en un horario de 9:00 a.m. a 9:00 p.m., para que se le proporcione un Número de Autorización de Devolución (NAD) a efecto de darle seguimiento al proceso.

Una vez obtenido el número de autorización de devolución, podrá realizarse la devolución que puede ser de dos formas: (i) con envío vía paquetería o (ii) directamente en los módulos de entrega habilitados en las tiendas El Palacio de Hierro de Polanco, Santa Fe, Coyoacán, Durango-CDMX, Querétaro, Monterrey, Guadalajara e Interlomas.

Para la devolución en este caso, el producto deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- i. El producto deberá ser nuevo y sin uso, conservando el estado original que guardaba cuando fue recibido por el Usuario (incluyendo accesorios, empaques, garantías, manuales, entre otros).
- ii. El producto no deberá presentar muestras de maltrato.
- iii. El producto deberá conservar su envoltura original (emplaye).
- iv. El producto no deberá estar alterado por el Usuario.

DEVOLUCIONES EN TIENDA POR ARREPENDIMIENTO.

Para devolución en tienda por arrepentimiento se requiere presentar el Número de Autorización de Devolución, el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye), garantías e instructivos, así como copia del ticket de venta generado por la página web o la tienda, ser titular de la Tarjeta de Crédito, Débito o Departamental con la que se realizó la compra y presentar la mercancía. En los módulos de entrega se proporcionará al Usuario el documento que señala que la mercancía fue entregada a El Palacio de Hierro.

La devolución en tienda por arrepentimiento solo aplica en las tiendas El Palacio de Hierro: Polanco, Santa Fe, Coyoacán, Durango-CDMX, Querétaro, Monterrey, Guadalajara e Interlomas.

La devolución en tienda por arrepentimiento sólo procede para productos pequeños que puedan transportarse en una bolsa de **50 cm de ancho x 42 cm de alto** como máximo.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, El Palacio de Hierro podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado, poniendo a disposición en la tienda donde fue entregado el producto para que se recoja por parte del Usuario.

Una vez aceptada la devolución, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

DEVOLUCIONES POR PAQUETRÍA POR ARREPENTIMIENTO.

Para devolución por arrepentimiento vía paquetería, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Solicitar la guía de devolución al Call Center en la llamada en la que también se solicitará el Número de Autorización de Devolución.
2. Enviar el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye), garantías e instructivos, así como copia del ticket de venta generado por la página web o la tienda, dentro de una caja. El producto debe estar bien empacado para que no sufra daños en el traslado ya que El Palacio de Hierro no se hace responsable si el producto es dañado por la empresa de paquetería por una omisión en la protección en el envío.
3. Pegar las etiquetas de la guía en el paquete y sellarlo bien.
4. Llevar el paquete a cualquier sucursal de la empresa de paquetería de la cual se emitió la guía.
5. El Cliente deberá conservar copia de la guía sellada como comprobante de envío a través de la empresa de paquetería.
6. Al recibir una devolución, El Palacio de Hierro verificará que el producto devuelto cumpla con las Condiciones Generales de Devolución y de las Políticas de Devolución y, de ser así, se procederá con el reembolso, o cancelación del cargo, en caso contrario, hará la devolución del producto a la dirección del remitente.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, El Palacio de Hierro podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado, retornando el producto a la dirección del remitente.

Una vez aceptada la devolución, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

MARCAS CON PROCESO DE DEVOLUCIÓN ESPECÍFICO.

En el caso de productos de las siguientes marcas se aplicará un proceso de autenticación para determinar la procedencia de las devoluciones:

ALAIA	DALVEY	MARINA RINALDI	TAG HEUER
ALBERTA FERRETTI	DAMIANI	MESSIKA	TANE
ALEXANDER MCQUEEN	DOLCE & GABBANA	MONTBLANC	TIFFANY & CO.
ANYA HINDMARCH	EL CASCO	MONTEGRAPPA	TUDOR
AURORA	EMILIO PUCCI	MOSCHINO	ULYSSE NARDIN
BALENCIAGA	FABIANA FILIPPI	NICHOLAS KIRWOOD	VACHERON CONSTANTIN
BALMAIN	FRANCK MULLER	OFF WHITE	VERSACE
BAUME & MERCIER	FREDERIQUE CONSTANT	OMEGA	VISCONTI
BELL & ROSS	GIRARD-PERREGAUX	PANERAI	ZENITH
BOTTEGA VENETA	GIVENCHY	PARIS TEXAS	ZIMMERMANN
BURBERRY	GRAF VON FABER CASTEL	POMELLATO	ST DUPONT
BVLGARI	GRAND SEIKO	PROENZA SCHOULER	STAUD
CANADA GOOSE	HERMES	REDVALENTINO	SUAREZ
CARTIER	HSTERN	ROLEX	JIMMY CHOO
CHANEL	HUBLOT	ROMAIN JEROME	JW ANDERSON
CHLOÉ	IWC	SAINT LAURENT PARIS	KENZO

CHRISTIAN LOUBOUTIN	JAEGER-LE COULTRE	SALVATORE FERRAGAMO	CULT GAIA
CORTO MOLTEDO	CORUM		

En caso de que el Usuario desee devolver algún producto de las marcas mencionadas anteriormente, deberá llamar al número telefónico 55-5229-3154 de lunes a domingo en un horario de 9:00 a.m. a 9:00 p.m., para que se le proporcione un Número de Autorización de Devolución (NAD) a efecto de darle seguimiento al proceso y para que se le pueda enviar por correo electrónico el Formulario de Devolución, que se deberá de adjuntar de manera obligatoria a todas las devoluciones de los productos de las marcas antes señaladas y que incluirá el Número de Autorización de Devolución, copia de una identificación oficial vigente y legible de quien solicite la devolución, además de su firma.

La devolución podrá hacerse de dos formas: (i) mediante envío vía paquetería, o (ii) directamente en la tienda El Palacio de Hierro Polanco ubicada en la Ciudad de México si cuenta con la Boutique de la marca de la cual se quiere hacer la devolución.

DEVOLUCIONES EN TIENDA DE MARCAS CON PROCESO DE DEVOLUCIÓN ESPECÍFICO.

Para devolución en la tienda El Palacio de Hierro Polanco ubicada en la Ciudad de México, se debe de confirmar que se cuente con la Boutique de la marca de la que se quiere hacer la devolución.

En el caso de que se cuente con la Boutique de la marca en la tienda de El Palacio de Hierro Polanco de la Ciudad de México, se requiere: presentar el Formulario de Devolución debidamente requisitado, el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye), garantías e instructivos, así como el ticket de venta generado por la página web o la tienda, ser titular de la Tarjeta de Crédito, Débito o Departamental con la que se realizó la compra y presentar la mercancía. En la Boutique de la marca se le proporcionará al Usuario el documento que señala que la mercancía fue entregada a la Boutique.

No aplican devoluciones en otras tiendas de El Palacio de Hierro.

La devolución en la tienda El Palacio de Hierro Polanco sólo aplica para productos pequeños que puedan transportarse en una bolsa de **50 cm de ancho x 42 cm de alto** como máximo.

Una vez que la Boutique en la tienda El Palacio de Hierro Polanco reciba el producto, el mismo se someterá a un dictamen para evaluar las condiciones físicas en las que es devuelto, además de corroborar que el producto en efecto es el que el originalmente fue adquirido por el Usuario. Este dictamen será emitido dentro de los 45 días hábiles siguientes a la recepción del producto.

Si el resultado del dictamen es que el producto es el mismo que originalmente fue adquirido por el Usuario y que se encuentra en las mismas condiciones en las que fue entregado, se procederá de conformidad con los lineamientos establecidos en las presentes Condiciones Generales para estos casos.

Si el resultado del dictamen es que el producto no es el mismo que El Palacio de Hierro vendió al Usuario o que no se encuentra en las mismas condiciones en las que fue entregado o que hubiese sido dañado por el Usuario, se devolverá el producto de que se trate al Usuario, con copia del dictamen respectivo, al domicilio registrado en la compra.

Una vez aceptada la devolución, se sustituirá el artículo cuya entrega se hará a la dirección de entrega convenida o, en su defecto, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

En caso de sustitución del artículo con su correspondiente envío, El Palacio de Hierro contará con un servicio de entrega, mediante el cual se garantizará la entrega del producto en la dirección convenida a través de la firma de recepción del pedido por parte del Usuario, un tercero señalado por éste o la persona que se encuentre en el domicilio señalado por el Usuario como lugar de entrega.

En el supuesto de que el Usuario no sea localizado en el domicilio convenido para la entrega del pedido, se aplicarán los lineamientos marcados en el punto 6 de las presentes Condiciones Generales.

DEVOLUCIONES POR PAQUETERIA DE MARCAS CON PROCESO DE DEVOLUCIÓN ESPECÍFICO.

Para la devolución por paquetería, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Solicitar la guía de devolución al Call Center en la llamada en la que también se proporcionará el Número de Autorización de Devolución y se le enviará por correo electrónico el Formulario de Devolución.
2. Adjuntar al envío el Formulario de Devolución debidamente requisitado junto con identificación oficial vigente y legible de quien solicita la devolución y firmado.
3. Enviar el producto con todas sus etiquetas, adhesivos, empaque original, envolturas (emplaye), garantías e instructivos, así como el ticket de venta generado por la página web o la tienda, dentro de una caja. El producto debe estar bien empacado para que no sufra daños en el traslado ya que El Palacio de Hierro no se hace responsable si el producto es dañado por la empresa de paquetería por una omisión en la protección en el envío.
4. Pegar las etiquetas de la guía en el paquete y sellarlo bien.
5. Llevar el paquete a cualquier sucursal de la empresa de paquetería de la cual se emitió la guía.
6. El Cliente deberá conservar copia de la guía sellada como comprobante de envío a través de la empresa de paquetería.

En caso de no cumplirse con los pasos y requisitos previamente señalados, El Palacio de Hierro podrá rechazar la solicitud de devolución y no procederá el reembolso o cancelación del cargo del precio pagado ni el cambio correspondiente.

A partir del momento en que El Palacio de Hierro reciba el producto, el mismo se someterá a un dictamen para evaluar las condiciones físicas en las que es devuelto, además de corroborar que el producto en efecto sea el originalmente adquirido por el Usuario. Este dictamen será emitido dentro de los 45 días hábiles siguientes a la recepción del producto.

Si el resultado del dictamen es que el producto es el mismo que originalmente fue adquirido por el Usuario y que se encuentra en las mismas condiciones en las que fue entregado, se procederá de conformidad con los lineamientos establecidos en las presentes Condiciones Generales para estos casos.

Si el resultado del dictamen es que el producto no es el mismo que El Palacio de Hierro vendió al Usuario o que no se encuentra en las mismas condiciones en las que fue entregado o que hubiese sido dañado por el Usuario, se devolverá el producto de que se trate al Usuario, con copia del dictamen respectivo, al domicilio registrado en la compra.

Una vez aceptada la devolución, se sustituirá el artículo cuya entrega se hará a la dirección de entrega convenida o, en su defecto, se hará la devolución del pago efectuado o la cancelación del cargo relativo al precio, para lo que se seguirán los lineamientos marcados en el numeral 5 de las presentes Condiciones Generales.

En caso de sustitución del artículo con su correspondiente envío, El Palacio de Hierro contará con un servicio de entrega, mediante el cual se garantizará la entrega del producto en la dirección convenida a través de la firma de recepción del pedido por parte del Usuario, un tercero señalado por éste o la persona que se encuentre en el domicilio señalado por el Usuario como lugar de entrega.

En el supuesto de que el Usuario no sea localizado en el domicilio convenido para la entrega del pedido, se aplicarán los lineamientos marcados en el punto 6 de las presentes Condiciones Generales.

CATEGORÍAS EXCLUIDAS EN EL PROCESO DE DEVOLUCIÓN.

Derivado de sus características particulares, no existen devoluciones en las siguientes categorías de productos: perfumería, cosméticos, artículos y ropa de playa, lencería, corsetería, ropa interior, ropa y accesorios de bebé, vestidos de noche, blancos y baño, tapetes, almohadas, edredones, accesorios de Ellas y Ellos, básicos del descanso, decoración, colchones, joyería, productos perecederos, vinos y licores, alimentos y bebidas.

GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS.

La garantía respecto de los siguientes productos adquiridos se hará válida directamente con el fabricante del artículo, de conformidad con sus políticas, pólizas

de garantía, procedimientos y restricciones: cómputo, audio, TV y video, celulares, línea blanca, joyería, relojería, electrodomésticos y clima.

Respecto al resto de los productos, el Usuario entiende y acepta que El Palacio de Hierro no ofrece garantías superiores a las señaladas en la Ley Federal de Protección al Consumidor o en las Normas Oficiales Mexicanas