



ENVÍOS Y DEVOLUCIONES

MAQUINARIA LIGERA Y ANDAMIOS DEL MAYAB, S.A.S., (“MAQUIMAYAB”) con domicilio en calle 12 No. 334, Colonia Melchor Ocampo, Mérida, Yucatán, C.P. 97165, pone la presente Política de Envíos y Devoluciones a disposición de toda persona física o moral (consumidores) clientes de nuestra tienda en línea.

I. MÉTODOS DE ENTREGA

MAQUIMAYAB entrega a todas las ciudades de la República Mexicana a las cuales llega Paquetería Tres Guerras, Paquetexpress, Transportes Castores, Estafeta y DHL.

Usted por el momento no tiene la necesidad de calcular el costo de su envío ya que el precio de envío será mostrado directamente en su Carrito de Compras una vez que usted haya seleccionado añadir el producto a su Carrito.

El **Tiempo de entrega** se considera a partir de que **MAQUIMAYAB** valida su solicitud de compra, hasta la entrega del paquete en su domicilio. Algunos productos cuentan con tiempos de entrega de entre 3 a 6 días hábiles. Lo invitamos a ver la lista de artículos y marcas con estas condiciones de entrega en la sección de **ENTREGAS** más adelante en esta misma página.

En temporadas de eventos de venta masiva online como: El Buen Fin, Black Friday o HotSale, es posible que las órdenes tomen entre 48 y 72 horas más para la entrega, lo cual significa que podría tomarnos hasta más de 9 días hábiles para entregarle.

Los plazos de expedición pueden ser extendidos, dependiendo de donde usted vive exactamente. La mayoría de nuestras órdenes tienen un sistema de guía con el cual el cliente podrá rastrear su producto en todo momento a partir del envío. Dependiendo del Servicio de Mensajería, usted recibirá por correo electrónico la información concerniente a su envío. Si usted tiene un problema con una entrega o con las mercancías que recibe, por favor envíenos un correo electrónico a ventas@maquimayab.store, y explíquenos su problema.

A continuación, nuestro horario de atención a clientes:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 01:00 p.m. No realizamos envíos los días de descanso obligatorios establecidos en el artículo 75 de la ley federal del trabajo, y algunos días de descanso complementarios:



- 01 de Enero (Año nuevo)
- Día de la constitución
- Natalicio de Benito Juárez
- Día del trabajo
- Día de la Independencia
- Revolución Mexicana
- 25 Diciembre (Navidad)
- 31 Diciembre

II. ENTREGAS Y EXISTENCIAS

Entrega a su dirección:

Las órdenes serán entregadas por las mensajerías mencionadas previamente, pero es posible, que algunos productos, por su condición de bulto y/o frágil puedan ser enviados por medio de otros servicios de mensajería.

Una vez que se ha procesada una orden, la dirección de entrega para esa orden no puede ser cambiada. No podemos de igual manera, redireccionar el envío una vez procesada la orden. Por estas razones por favor proporcione una dirección de entrega donde habrá alguien para recibir y firmar la orden de su paquete. Si no hay alguien presente para recibir el paquete, el paquete será regresado a nuestro centro de distribución, y usted será contactado para hacer únicamente un intento más de entrega.

Si usted nos da instrucciones que dejemos su paquete en su domicilio, sin estar alguien presente, por favor esté consciente que **MAQUIMAYAB** y los servicios de mensajería, no se hacen responsables por daños o pérdidas. Se recomienda que usted proporcione instrucciones al mensajero de dejar su paquete (en el mismo domicilio con el que se crea la guía original) con una persona de confianza.

Paquetes incompletos / dañados:

- Si usted recibe un paquete dañado o abierto, por favor absténgase de recibirlo, y comuníquese inmediatamente a nuestro teléfono de servicio al cliente en Mérida, Yucatán al 999 642 5036.
- Si usted recibe un paquete incompleto, por favor comuníquese inmediatamente a nuestro teléfono de servicio al cliente al 999 642 5036.



Existencias:

Todas las órdenes están sujetos a existencias. En caso de no contar con el producto seleccionado se le dará diferentes opciones al cliente sobre la utilización de su saldo, incluido el reembolso íntegro a su método de pago.

Equipos:

Los equipos pueden ser entregados no armados en su totalidad.

III. ENTREGA GRATIS

MAQUIMAYAB ofrece **ENTREGA GRATIS*** en órdenes en promoción estipuladas en los artículos.

*Aplican Restricciones:

- Revise las marcas con posibles tiempos de entrega mayores (anterior inciso)
- Observe por favor que ciertos artículos voluminosos pueden incurrir en una pequeña carga adicional. Si **MAQUIMAYAB** tiene servicio de entrega gratis para su destino de envío, esto será exhibido en su Carrito de compras. Observe por favor que la entrega gratis es solamente disponible vía <https://www.maquimayab.store>. Si usted no está seguro si su orden califica para la entrega libre por favor contáctenos a ventas@maquimayab.store
- Enviaremos todos sus artículos al mismo tiempo, una vez que estén todos listos para ser enviados. Si después de 5 días hábiles, seguimos esperando a consolidar de las diferentes bodegas, algunos artículos que compró, enviaremos los que tenemos, y realizaremos los otros envíos posteriormente.
- Nota importante, procesaremos en prioridad, todas las órdenes en cuales los envíos de dichos pedidos hayan sido pagados primero.
- **MAQUIMAYAB** por ahora no maneja el servicio express de mensajería aunque se solicite a nuestro servicio al cliente. Intentamos agilizar nuestras órdenes, sin embargo, no en todos los casos tenemos la opción de entrega más rápida.

IV. GARANTÍAS

Las mercancías vendidas por **MAQUIMAYAB** son de fuentes oficiales y están cubiertas por la garantía del fabricante, o del distribuidor de dicha marca. **MAQUIMAYAB** aplica para sus productos, la póliza de garantía, o garantía del fabricante. La Póliza de Garantía es el documento mediante el cual el fabricante tiene la obligación de respaldar por



un tiempo determinado el buen funcionamiento del producto, contra cualquier defecto de fabricación, incluido el soporte técnico que corresponda. La cobertura puede consistir en efectuar Soporte Técnico, reparación y de ser necesario, el cambio físico del producto, durante el tiempo que determine su vigencia.

Usted recibirá con su producto la garantía de su producto en la mayoría de las ocasiones, y en algunos casos, la información concerniente a los contactos del área técnica de los fabricantes del producto. Recibirá una nota factura de compra que deberá guardar para reclamaciones sobre el producto. Le rogamos verifique los términos de su póliza de garantía, así como la vigencia de la garantía, para cada producto. Esta vigencia será contabilizada, a partir de la fecha en la que usted reciba su producto.

Para solicitar una garantía de un artículo, usted debe cumplir con los siguientes requisitos:

Enviar lo siguiente a ventas@maquimayab.store

- Carta o Correo electrónico de solicitud especificando claramente sus datos personales y de contacto, y el motivo de su solicitud.
- El producto con su empaque original y completo.
- El recibo de compra y/o la factura (PDF) enviada por nuestra plataforma electrónica.
- La Garantía del fabricante en caso de haberla recibido con el producto.
- Copia de su Identificación oficial (INE o Pasaporte)
- El producto no se recibirá si tiene señales de reparación o modificación*

*Lo exhortamos a asegurarse que todas los accesorios y partes de repuesto, sean puestos por una persona competente de acuerdo a las especificaciones del fabricante. **MAQUIMAYAB** no será responsable de ningún daño causado por la mala instalación de una pieza de repuesto.

Nota: En caso de que le reenviemos un nuevo producto, entonces una nueva garantía se aplica sobre ese artículo, y se renueva la fecha de garantía.

V. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

DEVOLUCIONES

MAQUIMAYAB no realizará devoluciones ni cancelaciones si usted ha escogido mal un producto de la página.



Si su artículo tiene una falla o avería, y la garantía del fabricante aplica, MAQUIMAYAB organizará y acreditará los costos del envío de la devolución, solo le pediremos nos envíe la dirección de recolección del producto a ventas@maquimayab.store, y nosotros prepararemos la recolección de su producto con falla o avería.

Enviar lo siguiente a ventas@maquimayab.store

- Carta o Email de solicitud especificando claramente sus datos personales y de contacto, y el motivo de su solicitud.
- Las mercancías devueltas deben no haber sido utilizadas, y deben tener su empaquetado original.
- El recibo de compra, y/o la factura (PDF) enviada por nuestra plataforma electrónica.
- La Garantía del fabricante en caso de haberla recibido con el producto.
- Copia de su Identificación oficial (INE o Pasaporte)
- El producto no se recibirá, si tiene señales de reparación o modificación. *

* Lo exhortamos a asegurarse que todas los accesorios y partes de repuesto, sean puestos por una persona competente de acuerdo a las especificaciones del fabricante. MAQUIMAYAB no será responsable de ningún daño causado por la mala instalación de una pieza de repuesto.

Todas las solicitudes de devolución deben contar con los siguientes requisitos, y pasarán por un proceso de análisis de falla o avería, realizado por la marca o el distribuidor directamente. Una vez positivo el dictamen por la marca o del distribuidor, entonces se procederá a organizar la recolección. Cuando MAQUIMAYAB autorice una devolución, cancelación o reembolso, se hará el reembolso de los fondos vía el método de pago realizado. Esto puede tomar hasta treinta (30) días hábiles para aparecer en su cuenta. En ocasiones en las que el procesador de tarjetas de crédito o débito presente un problema para realizar la devolución al mismo medio de pago, tendremos la necesidad de realizar una transferencia bancaria para mayor velocidad, y lo contactaremos para solicitar información.

CAMBIOS

MAQUIMAYAB no realizará cambios si usted ha escogido mal un producto de la página.

Si un artículo es el incorrecto al serle entregado usted tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir del día posterior a la fecha de recepción de los artículos por parte del cliente, para hacer su solicitud de cambio.

Todas las solicitudes de devolución deben contar con los siguientes requisitos. Enviar lo siguiente a ventas@maquimayab.store

- Carta o Correo Electrónico de solicitud especificando claramente sus datos personales y de contacto, y el motivo de su solicitud.
- Las mercancías devueltas deben no haber sido utilizadas, y deben tener su empaquetado original.
- El recibo de compra, y/o la factura (PDF) enviada por nuestra plataforma electrónica.
- La Garantía del fabricante en caso de haberla recibido con el producto.
- Copia de su Identificación oficial (INE o Pasaporte)
- El producto no se recibirá, si tiene señales de reparación o modificación.

Una vez que recibamos las mercancías, los documentos completos y validemos el estado del producto sin señales de reparación, modificación, o uso alguno:

1. Si usted pide un reembolso se lo daremos por el monto pagado en su orden. Se hará el reembolso vía el método usado para pagar la orden. Esto puede tomar hasta treinta (30) días hábiles para aparecer en su cuenta.
2. Si usted nos solicitó enviarle un producto de reemplazo nosotros le enviaremos su pieza de reemplazo (sujeta a existencias), y cubriremos los gastos de envío. **MAQUIMAYAB** organizará y acreditará los costos de ambos envíos de la devolución y del reemplazo, solo le pediremos nos envíe la dirección de recolección del producto a ventas@maquimayab.store, y nosotros prepararemos la recolección con mensajería.

Si un equipo al ser utilizado de manera correcta presenta una falla o avería, es necesario precisar que Las mercancías vendidas por **MAQUIMAYAB** son de fuentes oficiales y están cubiertas por la garantía del fabricante. Si un artículo ha fallado por favor envíenos una carta de solicitud especificando claramente sus datos personales y de contacto, y el motivo de su solicitud, dándonos los detalles del producto y de la avería. Ciertos productos necesitan ser devueltos a nuestros proveedores, para una posible inspección y reparación, antes de que un reembolso pueda ser realizado.

Usted tendrá un plazo de diez (10) días laborables, a partir del día posterior a la fecha de recepción de los artículos por parte del cliente, para hacer su solicitud de cambio.

Todas las solicitudes de garantía deben contar con los siguientes requisitos:

- Carta o Correo Electrónico de solicitud especificando claramente sus datos personales y de contacto, y el motivo de su solicitud.
- Las mercancías devueltas deben no haber sido utilizadas, y deben tener su empaquetado original.
- El recibo de compra, y/o la factura (PDF) enviada por nuestra plataforma electrónica.



- La Garantía del fabricante en caso de haberla recibido con el producto.
- Copia de su Identificación oficial (INE o Pasaporte)
- El producto no se recibirá, si tiene señales de reparación o modificación.

Una vez que recibamos las mercancías, los documentos completos y validemos el origen de la falla como proveniente del producto original:

1. Si usted pide un reembolso se lo daremos por el monto de la orden. Se hará el reembolso vía el método usado para pagar la orden. Esto puede tomar hasta Treinta (30) días hábiles para aparecer en su cuenta.
2. Si usted nos solicitó enviarle un reemplazo nosotros le enviaremos su pieza de reemplazo (sujeta a existencias), y cubriremos los gastos de envío. **MAQUIMAYAB** organizará y acreditará los costos del envío de la devolución, solo le pediremos nos envíe la dirección de recolección del producto a ventas@maquimayab.store, y nosotros prepararemos la recolección con la mensajería.

Si usted tiene cualquier duda le pedimos entrar en contacto con nuestro servicio al cliente

VI. PAGO DEL ENVÍO DE ARTÍCULOS DEVUELTOS

Si usted devuelve algo debido a que es inadecuado o que no le queda correctamente, usted necesitará pagar los costos del envío al devolvérselo. Si usted devuelve un artículo debido a una falla o avería, **MAQUIMAYAB** será responsable de la recolección. Indique por favor la dirección donde las mercancías se puedan recoger y la fecha de la recolección (no sábado o domingo, ni días festivos según la ley mexicana). Le recomendamos un servicio de mensajería con registro de seguimiento y con seguro contra pérdida.

VII. TIEMPO DE PROCESO DE LOS CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Haremos lo posible por procesar los cambios y devoluciones el mismo día hábil que nos lleguen sus productos. Algunas veces no logramos procesarlas todo el mismo día, pero su solicitud será tratada dentro de los 10 (diez) días laborales, posteriores a la recepción del producto.

VIII. EL ESTATUS DE SU DEVOLUCIÓN

Usted puede contactar a nuestro equipo en ventas@maquimayab.store en todo momento para solicitar información.



IX. CANCELACIONES

Las órdenes NO pueden ser canceladas a menos de que su producto tenga un defecto o falla, el cual deberá ser analizado por el equipo de **MAQUIMAYAB**, y validado para proceder. Sin embargo, le pedimos nos envíe un correo electrónico a ventas@maquimayab.store para indicarnos su solicitud, y el equipo de **MAQUIMAYAB** verificará el estado de su orden y validará si procede o no a hacer la cancelación.

X. RASTREE SU PEDIDO

Al momento en que usted reciba un correo de confirmación de su orden, usted recibirá un número de guía con el cual usted podrá acceder al estado de su envío en la página de la empresa de paquetería.

XI. RESPONSABILIDAD

Haremos nuestro mejor esfuerzo para enviar todas las órdenes lo más rápidamente posible. No tenemos ninguna responsabilidad hacia usted por ningún retraso en la entrega de los productos pedidos.