

Política de Posventa / Política de Devoluciones & Cambios

Con tal de poder proporcionar una sólida política de reemplazo, Xencelabs y sus clientes deben cumplir con los requisitos de la política de devolución / reemplazo descritos. Los siguientes requisitos se aplicarán automáticamente a la devolución / reemplazo de cualquier producto de Xencelabs, a partir del 2 de junio de 2021.

Condiciones para Devoluciones y Reembolsos:

- A. Únicamente para las compras en Xencelabs Estore, puedes iniciar una solicitud de reembolso dentro de los 30 días naturales a partir de la fecha de recepción. El proceso de devolución o reembolso debe hacerse en la región en la que se compró el producto.
- B. Todas las devoluciones serán inspeccionadas cuando sean recibidas por Xencelabs y deben cumplir con las siguientes condiciones, o la devolución no será procesada.
1. Cualquier producto debe ser devuelto en sus condiciones originales, sin daños físicos (excluyendo los posibles daños sufridos durante el transporte de devolución).
 2. Se deben incluir todos los accesorios, tales como manuales, tarjeta de registro de garantía, o cualquier otro elemento presente en la caja original.
 3. Se requiere el número de pedido original o el recibo (el recibo debe mostrar la fecha, el producto pedido y el importe pagado).

Gastos de envío de la devolución:

1. Dentro de los primeros 30 días después de realizar el pedido, si recibe un producto defectuoso (comuníquese primero con nuestro equipo de soporte técnico), Xencelabs pagará el envío, y le enviará una etiqueta de envío por correo electrónico.
2. Después de 30 días, si usted quiere devolver el producto defectuoso, deberá hacerse cargo de los gastos relativos al envío. Una vez que se reciba e inspeccione el dispositivo, Xencelabs devolverá el importe a su cuenta.
3. En el caso de devolución por otras razones (por no ser el producto de su agrado), aún dentro de los 30 primeros días, deberá pagar el envío a Xencelabs.

Para cancelar su pedido en la hora siguiente a haberlo realizado:

El cliente puede cancelar su pedido dentro de una hora. Deberá iniciar sesión en su cuenta de eStore y [1] seleccionar Pedidos> [2] el Pedido que desea cancelar> [3] hacer clic en el botón Cancelar. Si el botón Cancelar no aparece, significa que ya no se encuentra dentro de la hora siguiente a la realización del pedido.

Si se registró como invitado, no podrá cancelar su pedido. Si no puede cancelar el pedido o no tiene una cuenta, comuníquese con Atención al cliente de Xencelabs en onlinesupport@xencelabs.com con la información necesaria como se muestra a continuación:

- Copia del recibo (con fecha de compra y el producto comprado)
- Dirección de Envío
- Número de teléfono
- Número de serie del producto (en la parte posterior de la tableta gráfica)
- Imágenes del defecto y del producto.
- Cualquier captura de pantalla que nos ayude a comprender mejor el problema.
- Una imagen de la caja de envío si hubo daños durante el transporte.
- Si se trata de un problema del producto, envíenos una descripción y un video del problema al mismo tiempo.

Contáctenos

Atención al cliente: onlinesupport@xencelabs.com (Recomendado)

Enlace de soporte: www.xencelabs.com/support/

Síguenos @xencelabs en Facebook, Instagram y Twitter.