

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES PARA CLIENTES Y PLANNERS

Todos los Clientes y Planners que deseen devolver productos de RIMAN por cualquier motivo deben completar el Formulario de Devolución disponible en **riman.com**. Solo deben devolverse a RIMAN los artículos para los cuales se ofrece un reembolso según las Políticas de Devolución descritas a continuación. Los artículos devueltos que no sean elegibles para reembolso serán descartados y no se emitirá ningún reembolso.

Cancelación de Pedidos

Los pedidos pueden cancelarse el mismo día en que fueron realizados, siempre que la cancelación se complete antes de la **1:00 pm** (hora Central GMT-6). No se podrán cancelar pedidos después de ese horario. RIMAN hará esfuerzos razonables para reembolsar un pedido realizado por error. En caso de que un pedido no pueda ser cancelado, el cliente deberá seguir el procedimiento de devolución descrito a continuación.

Devoluciones de Productos Defectuosos o Dañados

Si algún artículo está defectuoso en el momento que el transportista entrega el pedido, a elección del cliente, RIMAN podrá:

1. Reemplazar y enviar nuevamente los productos afectados sin costo adicional, si hay existencias disponibles.
2. Reembolsar el monto pagado por los artículos descontando los gastos de envío a la tarjeta de crédito o débito utilizada para la compra.

RIMAN se reserva el derecho de organizar la recogida de los productos defectuosos o aquellos que desee examinar sin costo para el comprador, a su discreción. La determinación de si los artículos eran defectuosos al momento del envío será realizada exclusivamente por RIMAN.

Devoluciones bajo la Garantía de Satisfacción del Cliente y Planner

Si por cualquier motivo un cliente no está completamente satisfecho con algún producto de RIMAN que haya comprado individualmente (no como parte de un kit o paquete promocional)*, podrá devolverlo dentro de los **30 días naturales posteriores a la fecha de entrega** para recibir su reembolso menos los gastos de envío.

Los reembolsos se procesarán al método de pago utilizado para la compra.

Otras Devoluciones

Para cualquier devolución, los clientes podrán devolver productos de RIMAN que hayan comprado individualmente (no como parte de un kit o paquete promocional)*, siempre que los productos estén **sin abrir y en condiciones de reventa** según los criterios definidos más adelante. La devolución debe realizarse dentro de los **30 días naturales posteriores a la fecha de entrega** y se reembolsará el monto pagado por el producto, menos un **cargo por reposición del 10%** y los **gastos de envío**.

El cliente será responsable de los costos de envío de la devolución. Los reembolsos se procesarán al método de pago utilizado para la compra.

Devoluciones por Reventa entre un Planner y un Cliente

En caso de que un producto haya sido revendido directamente entre un Planner y un Cliente, el Planner será responsable de cumplir con la Garantía de Satisfacción del Cliente de treinta (30) días naturales. Para que la venta esté cubierta bajo esta garantía, el Planner deberá proporcionar al Cliente una copia del recibo de venta minorista.

El costo de envío por devolución será responsabilidad del Cliente o Planner.

Condiciones para que un producto sea considerado "Revendible"

Los productos de RIMAN se consideran "**revendibles**" únicamente si cumplen con **todos** los siguientes requisitos:

- El producto **está sin abrir y sin usar**.
 - El empaque y el etiquetado están en su estado original, **sin alteraciones ni daños**.
 - El producto tiene una **fecha de caducidad de al menos un año** a partir de la fecha de devolución.
 - El producto y su empaque están en **condiciones comerciales adecuadas** para su venta a precio completo.
 - El producto no fue identificado en el momento de la compra como **no reembolsable, discontinuado, expirado o estacional**.
-

**No se permiten devoluciones parciales de kits o paquetes promocionales. Los productos deben devolverse como un set completo para recibir un reembolso.*

Procedimiento para Solicitar una Devolución

Paso 1. Contacta con el Servicio de Atención al Cliente al correo soporte.mx@riman.com

Paso 2. Si tu producto califica para ser devuelto, desde tu Back Office Envía la Solicitud de Devolución (RMA). En el apartado de Soporte / Ordenes / Devoluciones.

Paso 3. Deposita tu paquete en cualquier sucursal de la empresa de mensajería que te entregó. Recuerda enviar el número de pedido y listado de productos devueltos dentro del paquete para su fácil identificación. Una vez que recibamos tu producto, se validará si cumple con las políticas de devolución y Atención a Clientes te contactará.

Paso 4. Consulta el estatus de tu Devolución (Procesamiento del Reembolso) dentro de tu Back Office.