

Política de Devolución de Mercancías

La Mediterránea Premium Spirits S.A. de C.V. para comunicar de forma clara y amena nuestra Política de Devolución de Mercancías, ha elaborado respuestas a las preguntas más frecuentes, que te indicarán el proceso a seguir.

¿Puedo cambiar un producto?

Sí, siempre y cuando el producto o empaque no haya sido alterado, para el caso de los vinos y licores además de lo anterior, debe devolverse con su tapón original, su código de barra y su marbete, todo en buen estado.

Tienes 72 horas hábiles a partir de tu compra (si fue directamente en nuestras sucursales de venta) o desde que se recibió el producto en sus instalaciones para ponerte en contacto con nosotros al correo atencion.clientes@lamediterranea.mx y solicitar el cambio o la devolución.

Para las devoluciones que procedan, nosotros nos encargaremos de procesar el reembolso parcial o total.

Los cambios no aplican para productos en promoción.

¿En qué condiciones debe estar el producto para que se acepte la devolución de su importe total o parcial?

En las mismas condiciones que cuando se compró o recibió, como mencionamos con anterioridad, no puede estar dañado su empaque, no puede haber sido alterado su contenido y en el caso de los vinos y licores además debe enviarse con su tapón original, su código de barra y su marbete, en perfectas condiciones. Recuerda conservar tu ticket de compra. Cumpliendo estos requisitos no tendrás ningún inconveniente al momento de solicitar una devolución o cambio de productos. Si no cumples cualquiera de estos requisitos tu devolución o cambio puede ser rechazada.

¿Puedo devolver todos los productos?

Se aceptan devoluciones exclusivamente en los siguientes casos:

1. Productos que estén en mal estado
2. Productos dañados o defectuosos
3. Productos con fecha de caducidad vencida
4. Productos que se surtieron por error.

No se aceptan devoluciones si el producto ha sido alterado.

¿Cuánto tiempo tarda una devolución?

Si tu compra fue realizada directamente en cualquiera de nuestras tiendas de venta, el trámite se realizará de inmediato, siempre y cuando el producto que deseas cambiar o devolver cumpla con los requisitos anteriores; para ello deberás asistir a la misma sucursal y solicitar el cambio o la devolución directamente con la cajera.

La devolución del importe se hará utilizando la misma forma de pago con la que realizaste tu compra, por lo que si tu pago fue con tarjeta electrónica deberás presentarla para que se te haga a la misma la devolución correspondiente. Ten en cuenta que el monto puede tardar en verse reflejado en tu cuenta, por la operación de los bancos emisor y receptor.

Si tu compra fue realizada a través de nuestros agentes de ventas, es indispensable tener la factura, o número de ticket que se te proporcionó en el momento de la compra; para solicitar tu devolución o cambio de producto deberás ponerte en contacto con el Vendedor, aplicando los mismos requisitos descritos en la presente política. A partir de que se reciban los productos que enviaste en las Instalaciones de nuestras Bodegas, el promedio máximo de días para que concluya el proceso es de 10 días hábiles, en los que se incluye la devolución del importe (se hará utilizando la misma forma de pago con la que se realizó la compra), por lo que, si tu pago fue por transferencia electrónica adicionalmente a los 10 días mencionados, podrá tardar unos días más en verse reflejado en tu cuenta, debido a la operación de los bancos.

Recibirás retroalimentación sistemática sobre el avance del proceso de devolución o cambio a través de nuestro Vendedor.

¿Si soy un cliente foráneo, cómo sé si recibieron el producto que devolví?

Debes escribir un correo a atencion.clientes@lamediterranea.mx y avisar al Vendedor correspondiente, para proporcionar el número de guía del envío y el nombre de la Agencia de Transporte de paquetería que utilizaste, en la página oficial del transportista, podrás obtener el código de rastreo y dar seguimiento a la ruta de tu paquete, hasta su entrega.