

Saltillo Coahuila a 20 de octubre de 2025

Política de Devoluciones

En **Turck** nos esforzamos por ofrecer productos de automatización de la más alta calidad. Sin embargo, entendemos que pueden presentarse situaciones en las que sea necesario realizar una devolución. Por ello, ponemos a tu disposición la siguiente política, diseñada para brindarte una atención clara y justa.

1. Plazo para solicitar una devolución

Las devoluciones podrán solicitarse dentro de los **30 días naturales posteriores a la recepción del producto**. Después de este periodo, no será posible aceptar solicitudes de devolución o reembolso.

2. Condiciones para aplicar una devolución

Podrás solicitar una devolución en los siguientes casos:

- Si el producto presenta **defectos de fabricación o funcionamiento**.
- Si el producto recibido **no corresponde** al solicitado en tu pedido.

Para que la devolución sea aceptada, el producto debe:

- Conservar su **empaque original**, accesorios y manuales.
- No mostrar señales de uso indebido, alteración o daño por causas externas.

3. Proceso de devolución

1. Envía un correo a **customerservice.tcom@turck.com** indicando:
 - Número de pedido
 - Descripción del motivo de devolución
 - Fotografías o evidencia del defecto (si aplica)
2. Nuestro equipo revisará tu caso y te confirmará los pasos para el envío del producto.
3. Una vez recibido y evaluado el material, te notificaremos por correo electrónico si tu devolución ha sido **aprobada o rechazada**.

4. Reembolsos

Si la devolución es aprobada por defecto o error de envío, podrás optar por:

- **Reembolso total** del monto pagado, o
- **Reposición del producto**, sujeto a disponibilidad.

El reembolso se realizará utilizando el mismo método de pago original, dentro de un plazo máximo de **10 días hábiles** después de la aprobación.

La siguiente documentación es necesaria para que recibas tu reembolso:

1. Caratula del Estado de cuenta donde se pueda visualizar la cuenta bancaria a pagar.
2. Constancia de situación fiscal no mayor a 3 meses antigüedad.

5. Excepciones

No se aceptarán devoluciones de:

- Productos dañados por instalación o uso incorrecto.
- Artículos con signos de manipulación o alteración.
- Productos adquiridos en liquidación o bajo pedido especial.

6. Envíos de devolución

En caso de devolución por producto defectuoso o error en el envío, **Turck** cubrirá los gastos de recolección y envío.