ASADOR PONY

Política de devoluciones

En Asador Pony queremos que recibas tu producto en las condiciones ofrecidas. Si tu asador presenta daños al momento de la entrega o un defecto de origen, te ayudaremos a revisar tu caso y tramitar la solución que corresponda.

1. Plazo para solicitar una devolución

Puedes solicitar una devolución por daños visibles o defectos de origen dentro de los **30 días naturales siguientes a la fecha en que recibiste tu pedido**. Este plazo corresponde a nuestra política comercial y no sustituye los derechos o garantías que te correspondan por ley.

2. ¿Qué situaciones cubrimos?

Aceptamos solicitudes cuando el producto llegue **roto, golpeado, doblado, deformado, rayado, raspado, con óxido visible** o con cualquier otro daño aparente que no corresponda a las condiciones en que fue ofrecido. También revisamos pedidos con piezas faltantes, piezas incorrectas o defectos de fabricación que afecten su armado o uso normal.

3. ¿Qué situaciones no cubre esta política comercial?

No ofrecemos devoluciones por **cambio de opinión, preferencias personales o porque el producto no haya sido del gusto del comprador**. Tampoco cubrimos daños causados después de la entrega por golpes, uso indebido, modificaciones, almacenamiento inadecuado o exposición a humedad sin los cuidados necesarios. Estas exclusiones no afectan los derechos irrenunciables del consumidor.

4. ¿Cómo solicito una devolución?

Contáctanos por el canal de atención indicado en tu confirmación de compra o en nuestro sitio web. Comparte tu **número de pedido, fecha de recepción, descripción del problema y fotografías claras** del producto y del empaque. Te indicaremos los siguientes pasos para la revisión y, cuando corresponda, el envío de regreso. No es necesario que deseches el empaque antes de recibir instrucciones.

5. Revisión y solución

Revisaremos la información y, si es necesario, el producto recibido para verificar el daño o defecto reportado. Cuando proceda la reclamación, gestionaremos la **reposición del producto o la devolución del importe pagado**, según corresponda y respetando las opciones y compensaciones previstas en la legislación aplicable. Si el daño o defecto es atribuible a nosotros, no trasladaremos al cliente los costos de devolución que legalmente nos correspondan.

6. Reembolsos

Si corresponde un reembolso, te confirmaremos su autorización y lo procesaremos mediante el método de pago original, cuando sea posible. El tiempo en que se refleje dependerá del banco o proveedor de pagos. Te mantendremos informado sobre el estado de tu solicitud.

7. Consideraciones sobre el acabado

El Asador Pony está fabricado en acero al carbón con acabado pavonado (óxido negro). Este tratamiento ayuda a proteger la superficie, pero **no hace que el acero sea inoxidable**. La presencia de óxido al recibir el producto puede reportarse conforme a esta política; la corrosión originada posteriormente por falta de cuidados se evalúa de forma distinta.

Importante: Esta política se interpreta de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor y no limita derechos legales relacionados con defectos, incumplimientos, garantías o revocación cuando proceda.