

Política de Cambios y Devoluciones

En Didcom nos sentimos orgullosos de la satisfacción del Consumidor. Si usted no está satisfecho con su producto, permítanos ayudarle con una devolución o reemplazo de cualquier equipo que haya adquirido ante Grupo Tecnológico Didcom, S.A. de C.V. (Didcom), en su domicilio ubicado en Boulevard García Morales número 9-A, colonia El Llano, C.P. 83210, en Hermosillo, Sonora, México.

IMPORTANTE: para realizar cambios y/o devoluciones se requiere obligatoriamente:

- Presentar factura de compra
- Una identificación oficial vigente (INE, pasaporte, cedula profesional, cartilla del servicio militar nacional, tratándose de extranjeros el documento migratorio vigente que corresponda)
- Deberá presentar el dispositivo en las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño, incluir todas sus partes, accesorios, manuales, garantías y su empaque original y la factura de adquisición ante Grupo Tecnológico Didcom, S.A. de C.V. (Didcom), en su domicilio ubicado en Boulevard García Morales número 9-A, colonia El Llano, C.P. 83210, en Hermosillo, Sonora, México.
- Artículos que no tienen cambios o devoluciones (No reembolsables): Software instalado

¿Cómo hacer una devolución?

Si usted ha recibido el producto incorrecto o si se ha dañado durante el envío, favor de comunicarse con el área de Soporte para que le apoyemos en un cambio o devolución de su producto y reembolso de su dinero. El Consumidor deberá apegarse al procedimiento de generación de tickets para la solicitud de devolución del equipo, el proceso de contacto es el siguiente:

1. Generación de Ticket: Deberá enviar un correo electrónico a suporte@didcom.com.mx con la información del producto requerido para devolución y la factura correspondiente. Enseguida usted recibirá un correo de respuesta en el que DIDCOM le informará el número de ticket asignado y el historial inicial de la información que proporcionó mediante el correo. Cuando el Ingeniero de la mesa de soporte actualice el caso, recibirá una notificación sobre el estado de su caso, ya sea cuando este sea actualizado, cerrado o reabierto por el administrador.

Si solicitó la devolución o cambio físico, una vez que tengamos el producto en nuestros almacenes procederemos a realizar un análisis de calidad del producto para asegurarnos de que esté en buen estado y no le falte ninguna pieza. En un plazo que no exceda de 30 días hábiles a partir de la recepción de su paquete, nos contactaremos con usted para informarle sobre la procedencia de la solicitud de devolución y en caso positivo procederemos con la aplicación del reembolso de su dinero; en caso negativo reenviaremos el producto de regreso a su domicilio.

Periodo de Cambios y Devoluciones

Para la devolución del producto erróneo o con defectos de fabricación, se aplicará el cambio físico del mismo solo si el Consumidor lo reportó durante los primeros 7 (siete) días naturales posteriores a la fecha de entrega local y hasta 30 (treinta) días naturales en entregas foráneas a partir de la recepción del producto para notificar el hecho mediante la apertura del ticket correspondiente.

En el caso de no existir un producto con el cual realizar el cambio, Didcom podrá realizar el reembolso de la cantidad pagada por el consumidor, la cual hará mediante cheque o transferencia bancaria a la cuenta que indique el consumidor.

¿Cuál es el costo de una devolución?

Las devoluciones son gratuitas para todos los productos vendidos y entregados por Didcom.

IMPORTANTE: Evaluaremos que el producto(s) se encuentre(n) en buenas condiciones (sin daños), con accesorios completos y empaque original. El producto deberá estar en las mismas condiciones que al momento de la compra, es decir, sin mostrar alteración o daño e incluir todas sus piezas, accesorios, manuales, certificados de garantía. En caso contrario no podremos aplicar ningún tipo de devolución o cambio.

Vigencia a partir de Mayo 2021