

# Política de devoluciones y reembolsos de NovaGennix

**Fecha de vigencia:** enero de 2026

---

## 1. Visión general

En NovaGennix, estamos comprometidos con la satisfacción del cliente y respaldamos la calidad de nuestros productos. Esta Política de Devoluciones y Reembolsos detalla los términos y condiciones bajo los cuales se procesan las devoluciones, reembolsos y cambios.

Al comprar a NovaGennix, aceptas esta póliza.

---

## 2. Elegibilidad para declarar

Aceptamos devoluciones bajo las siguientes condiciones:

- Los productos deben devolverse en un plazo **de 30 días** desde la fecha de compra
- Los artículos deben estar **sin usar, sin abrir** y en el embalaje original
- Se requiere comprobante de compra (número de pedido o recibo)

### 2.1 Productos abiertos (Garantía de satisfacción)

Podemos, a nuestra discreción, aceptar devoluciones de productos abiertos bajo garantía **de satisfacción del cliente**, siempre que: - La solicitud se realice en un plazo de 30 días - El producto no haya sido utilizado en exceso

---

## 3. Artículos no retornables

Los siguientes artículos no son elegibles para devolución: - Productos devueltos tras 30 días - Artículos dañados por uso indebido - Venta final o artículos promocionales (si se marcan como no reembolsables)

---

## 4. Reembolsos

### 4.1 Método de reembolso

Los reembolsos aprobados se emitirán al método de pago original.

## 4.2 Tiempo de procesamiento

- Las declaraciones se procesan entre **5 y 10 días laborables** tras su recepción
- Los reembolsos pueden tardar más dependiendo de tu entidad financiera

## 4.3 Costes de envío

- Los gastos originales de envío no son **reembolsables**
  - Los costes de envío de devolución son responsabilidad del cliente, salvo que la devolución se deba a un error de NovaGennix (por ejemplo, producto incorrecto o defectuoso).
- 

## 5. Intercambios

Reemplazamos artículos solo si son: - Defectuosos - Dañados en el transporte - Envíos incorrectos

Para solicitar un intercambio, contacta con nuestro equipo de soporte.

---

## 6. Productos dañados o defectuosos

Si recibes un producto dañado o defectuoso:

- Notifícanos en un plazo **de 7 días desde la entrega**
- Proporciona fotos y detalles del pedido

Evaluaremos y, si se aprueba, ofreceremos un reemplazo o reembolso sin coste adicional.

---

## 7. Ajustes de comisión

Los reembolsos pueden suponer **la reversión de las comisiones** asociadas a los productos devueltos

---

## 8. Contracargos y disputas

Se anima a los clientes a contactar con NovaGennix antes de iniciar una devolución de cargo. Trabajaremos de buena fe para resolver cualquier problema con rapidez.

---

## 9. Cómo iniciar una devolución

Para solicitar una devolución:

1. Contáctanos en [customerservice@novagennix.com](mailto:customerservice@novagennix.com)
2. Proporciona tu número de pedido y motivo de la devolución
3. Sigue las instrucciones de devolución proporcionadas por nuestro equipo

No se pueden aceptar devoluciones no autorizadas.

---

## 10. Limitación de responsabilidad

NovaGennix no se hace responsable de los envíos de devolución perdidos o dañados.

---

## 11. Cambios en esta política

Nos reservamos el derecho de actualizar esta Política de Devolución y Reembolso en cualquier momento. Los cambios se publicarán con una fecha de entrada en vigor actualizada.

---

## 12. Información de contacto

Para preguntas sobre devoluciones y reembolsos:

NovaGennixCorreo electrónico: [Insertar correo electrónico]Dirección: [Insertar dirección comercial]

---

## 13. Reconocimiento

Al comprar en NovaGennix, reconoces que has leído y aceptas esta Política de Devolución y Reembolso.