

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

HYXO ENERGY® (nombre comercial)

Tienda Oficial en Línea

Con marca registrada, operada por Eduardo Jonathan Rivera Núñez (Persona física con actividad empresarial)

Fecha de entrada en vigor: 30 de julio de 2026

1. NUESTRO COMPROMISO

En **HYXO ENERGY®** trabajamos para ofrecer productos de la más alta calidad y una experiencia de compra segura y transparente.

Si por alguna razón tu pedido presenta un inconveniente, ponemos a tu disposición la presente Política de Cambios, Devoluciones y Reembolsos, la cual establece los procedimientos, requisitos y condiciones aplicables.

Esta política complementa nuestros **Términos y Condiciones**, el **Aviso de Privacidad** y la **Política de Garantía de Satisfacción de 30 Días**.

2. ALCANCE

La presente política aplica exclusivamente para compras realizadas a través de los canales oficiales de **HYXO ENERGY®**.

Las compras efectuadas mediante distribuidores autorizados, marketplaces o terceros deberán sujetarse a las políticas del establecimiento donde fueron adquiridas.

3. CAMBIOS DE PRODUCTO

Podrá solicitarse el cambio de un producto cuando:

- El producto recibido sea diferente al solicitado.
- El producto presente daños visibles atribuibles al transporte.
- El producto presente defectos de fabricación.

- El pedido se encuentre incompleto.

La solicitud deberá realizarse dentro de los **cinco (7) días naturales** siguientes a la recepción del pedido.

4. DEVOLUCIONES

Las devoluciones podrán solicitarse únicamente cuando:

- El producto recibido sea incorrecto.
- El producto llegue dañado.
- Exista un defecto atribuible a fabricación.
- El pedido no corresponda con la compra realizada.

Para proteger la seguridad y la calidad de nuestros productos, **no se aceptarán devoluciones de productos abiertos, consumidos o con sellos de seguridad violados**, salvo cuando la legislación aplicable disponga lo contrario o cuando la devolución derive de un error imputable a HYXO ENERGY®.

La Garantía de Satisfacción de 30 Días se rige por su política específica.

5. REQUISITOS PARA SOLICITAR UN CAMBIO O DEVOLUCIÓN

Para iniciar el proceso, el cliente deberá proporcionar:

- Número de pedido.
- Nombre completo.
- Correo electrónico utilizado en la compra.
- Descripción del motivo de la solicitud.
- Fotografías claras del producto y del empaque (cuando corresponda).
- Evidencia de cualquier daño visible, si aplica.

HYXO ENERGY® podrá solicitar información adicional cuando sea necesaria para evaluar el caso.

6. PRODUCTOS QUE NO SON ELEGIBLES

No procederán cambios, devoluciones o reembolsos en los siguientes casos:

- Productos abiertos o consumidos, salvo los supuestos previstos en la Garantía de Satisfacción o por disposición legal.
- Productos con sellos de seguridad alterados por causas no atribuibles a HYXO ENERGY®.
- Productos dañados por un uso inadecuado, almacenamiento incorrecto o manipulación posterior a la entrega.
- Solicitudes presentadas fuera de los plazos establecidos en esta política.
- Productos adquiridos a través de distribuidores no autorizados.

7. REEMBOLSOS

Cuando una devolución sea aprobada, HYXO ENERGY® podrá, según corresponda:

- Reembolsar el importe pagado.
- Sustituir el producto por uno nuevo.
- Emitir un saldo a favor o crédito para futuras compras, cuando el cliente lo acepte.

Los reembolsos se realizarán utilizando, siempre que sea posible, el mismo método de pago empleado en la compra.

Los tiempos para reflejar el reembolso dependerán de la institución financiera o del proveedor de servicios de pago correspondiente.

8. COSTOS DE ENVÍO

Cuando la devolución o el cambio sea consecuencia de un error de HYXO ENERGY®, un defecto de fabricación o un daño ocurrido durante el transporte, la empresa asumirá los costos razonables de envío asociados al proceso.

Si la solicitud no es atribuible a HYXO ENERGY® y procede conforme a la legislación aplicable o a una política comercial específica, los gastos de envío podrán ser cubiertos por el cliente.

9. INSPECCIÓN Y VALIDACIÓN

Todos los productos devueltos serán inspeccionados por nuestro equipo para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta política.

HYXO ENERGY® podrá rechazar solicitudes cuando se determine que el producto presenta daños derivados de un uso inadecuado, alteraciones o incumplimiento de las condiciones aquí previstas.

10. PRODUCTOS DAÑADOS DURANTE EL TRANSPORTE

Si el paquete presenta daños visibles al momento de la entrega, se recomienda:

- Tomar fotografías del paquete antes de abrirlo.
- Conservar el embalaje original.
- Reportar la incidencia a HYXO ENERGY® dentro de las 48 horas siguientes a la recepción.

Esta información facilitará la gestión con la empresa transportista y permitirá brindar una solución más ágil.

11. GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

Las solicitudes relacionadas con la **Garantía de Satisfacción de 30 Días** se atenderán conforme a la política específica publicada por HYXO ENERGY®, la cual establece sus propios requisitos, condiciones y procedimiento.

12. DERECHO DE RECHAZO

HYXO ENERGY® se reserva el derecho de rechazar solicitudes de cambio, devolución o reembolso cuando existan indicios razonables de fraude, abuso de las políticas comerciales, información falsa o incumplimiento de los requisitos establecidos en este documento, siempre respetando los derechos que la legislación aplicable otorgue al consumidor.

13. MODIFICACIONES

HYXO ENERGY® podrá actualizar la presente Política de Cambios, Devoluciones y Reembolsos para adaptarla a modificaciones legales, operativas o comerciales.

Las actualizaciones serán publicadas en el sitio web oficial y surtirán efectos a partir de su fecha de publicación.

14. CONTACTO

Para solicitar un cambio, devolución o reembolso, o para resolver cualquier duda relacionada con esta política, el cliente podrá comunicarse a través de los canales oficiales de atención al cliente publicados en el sitio web de HYXO ENERGY®.

HYXO ENERGY®

Nuestro compromiso es ofrecer productos de calidad y una experiencia de compra basada en la confianza, la transparencia y el respeto por nuestros clientes.

