



✦ POLÍTICA DE DEVOLUCIONES MARB — VENTA EN LÍNEA

En MARB nos comprometemos a ofrecer productos de la más alta calidad, diseñados y fabricados con materiales premium como la madera Poplar y acabados especializados. Cada pieza se elabora bajo control de calidad y empaquetado profesional para garantizar que llegue en excelentes condiciones.

Dado que nuestros productos son muebles **voluminosos, de fabricación bajo pedido y/o configurables**, nuestras políticas son las siguientes:

✓ 1. Devoluciones por daños en entrega

En caso de recibir un producto **dañado durante el transporte**, el cliente deberá:

1. Notificar el incidente en un máximo de **48 horas** posteriores a la entrega.
2. Proporcionar evidencia fotográfica y/o en video del daño al producto y al empaque.
3. Mantener el empaque original en buen estado para revisión del transportista.

Si el daño es confirmado:

✦ MARB reparará o reemplazará la pieza sin costo adicional.

No se aceptarán reclamaciones fuera del periodo de 48 horas.

2. Devoluciones por gusto o cambio de opinión

Debido al volumen de los muebles y a los procesos de fabricación bajo pedido:

No se aceptan devoluciones por cambio de opinión

(colores, medidas, estilo, ya no lo quiero, etc.).

Se invita al cliente a revisar cuidadosamente especificaciones, medidas, colores y usos antes de realizar la compra. Nuestro equipo puede asesorar previo a la compra para evitar cualquier inconveniente.

3. Defectos de fabricación

Si existe un defecto estructural o de fabricación (no relacionado al transporte o mal uso):

1. Se evaluará mediante evidencia fotográfica y/o revisión técnica.
2. Si se confirma defecto de origen, MARB procederá a reposición o reembolso parcial/total según el caso.

Periodo de reporte: **Hasta 7 días después de la entrega.**

4. Medidas incorrectas o error en especificación

Si el producto recibido **no coincide** con las características descritas en la orden de compra:

✓ MARB corregirá, cambiará o reembolsará según aplique

✗ Solo si no es resultado de **error del cliente** al ingresar medidas o especificaciones.

5. Envíos y recolecciones en devoluciones autorizadas

En caso de ser aprobada una devolución parcial o total:

- El producto debe estar **sin uso**, libre de daños y en su **empaquete original**.
 - El cliente es responsable del costo del flete de retorno **salvo en casos de garantía aprobada**.
 - El cliente deberá programará la logística de recolección para evitar daños adicionales.
-

⚠ 6. Situaciones que anulan garantía o devolución

No procede devolución ni garantía cuando:

- El mueble presenta **signos de mal uso** o instalación incorrecta.
 - Se haya expuesto a fuego o agentes dañinos no recomendados.
 - Se haya modificado o intervenido por terceros.
 - Se haya excedido el tiempo permitido de reporte.
 - Que sea producto de liquidación.
 - **Características físicas**
 - Por la naturaleza del material al ser natural (madera) pueden tener variación en tonos, color, vetas e incrustaciones distintas a las mostradas en las imágenes por lo que se acepta puedan existir estas variaciones y no son considerados defectos de fabricación.
 - En caso que el mueble presentara algún daño antes mencionado, MARB Furniture se reserva el derecho para considerar una posible reparación o sustitución del mismo por el daño ocasionado.
-

📄 7. Proceso para solicitar garantía o devolución

El cliente debe contactar a:

✉ sophite@marb.com.mx

con la siguiente información:

- Nombre completo y número de orden
- Fecha de entrega
- Evidencia fotográfica/video
- Descripción detallada del caso

MARB responderá en un plazo de **48 a 72 horas hábiles**.

🤝 Nuestro compromiso

MARB trabaja continuamente para mejorar la satisfacción del cliente. Nuestro objetivo es que cada pieza sea un ejemplo de diseño, funcionalidad y durabilidad. Agradecemos profundamente la comprensión respecto a las políticas, ya que nos permiten ofrecer **productos de valor, sin pérdidas logísticas que impacten a nuestros consumidores**.
