

PROCESO DE DEVOLUCIÓN

mabe

Mabe Global México

1. **Desplázate** hacia la parte inferior de la página y localiza la opción de **Solicitar Cambio/Devolución/Cancelación**.

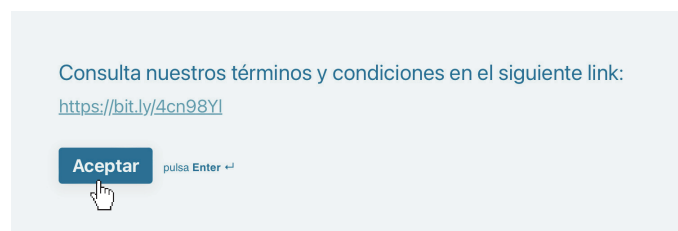


2. A continuación te aparecerá la pantalla con el mensaje de **Iniciar**, haz clic en el botón.



3. Al iniciar, se mostrará el siguiente mensaje con el enlace para aceptar los **términos y condiciones**.

Para continuar, es necesario aceptarlos.



4. Aparecerá un mensaje similar al siguiente, solicitando que ingreses tu número de pedido.

1 → **Número de Pedido***
Ejemplo: IOMX55031551

Si no conoces tu número de pedido, consúltalo en el correo de confirmación de tu compra.

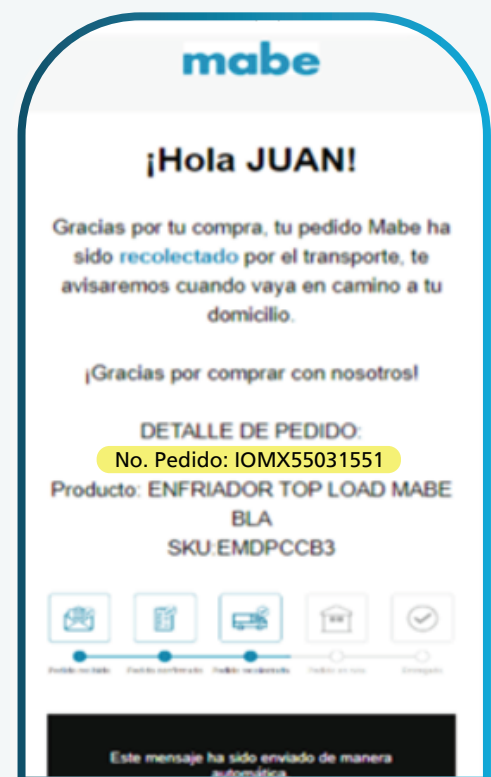
IOMX55021521|

Aceptar pulsa Enter ↵



Nota: El número de pedido comienza con IOMX. Puedes verlo en el correo de confirmación de tu compra.

En caso de no tenerlo puedes contactarte vía telefónica en el **Contact Center 461 - 471 - 7366** o al chat en la misma página.



5. Escribe tus datos como **solicitante** e inicia el proceso conforme a las preguntas que se indican.

2 → **Datos del solicitante***

Nombre *
Carlos

Apellido(s) *
García

Número de teléfono *
🇲🇽 222 123 4567

Correo electrónico *
nombre@ejemplo.com

Aceptar pulsa Enter ⁺

3 → **¿Recibiste tu pedido?***

Sí

No

Aceptar

6. Selecciona las opciones que describan **tu solicitud** e indica el **motivo** de tu solicitud de devolución.

4 → **Solicitar...***

Selecciona una opción

A Devolución posterior con reembolso

B Cambio de producto

Aceptar

5 → **Motivo de solicitud de devolución posterior con reembolso***

Selecciona una opción

A Producto dañado

B Producto no funciona

C Producto diferente al solicitado

D Error al elegir el producto

E No era lo que esperaba

F Entrega tardía/retraso

G Otro

Aceptar

7. Si necesitas compartir **información adicional**, como contactos alternativos o referencias de su compra. Puedes incluirla en **este espacio**.

6 → Comentarios adicionales

Escribe aquí tu respuesta...

Enviar pulsa Cmd ⌘ + Enter ↵

8. Una vez **finalizado** el proceso, recibirás una **notificación** similar a esta.

¡Pamela, recibimos tu solicitud!

Nos pondremos en contacto para dar seguimiento a tu solicitud en un máximo de 2 días hábiles.

Folio de seguimiento: **MG-IOMX55021521**

El envío de esta solicitud está sujeto a evaluación de acuerdo a las políticas vigentes en mabeglobal.com. Consúltalas en:
<https://trackingmabe.com/mabeglobal>

Recuerda que solo aplica para compras en **Mabe Global México**, para compras en marketplaces externos se debe gestionar directamente con el marketplace.

¡Listo! De esta forma finalizas tu proceso. Pronto te contactarán.

Durante las siguientes 48 horas, uno de nuestro ejecutivos de Atención a Clientes se pondrá en contacto contigo, a través de los datos que ingresaste de teléfono y/o correo electrónico.

Recuerda estar atento(a) a tu teléfono y/o correo electrónico, ya que se hace para validar tu solicitud y confirmar si se puede proceder. De lo contrario, se te indicará cuál es la solución alternativa a tu requerimiento.

En caso de que el proceso se apruebe durante la llamada, se inicia el proceso interno:



Reembolsos: En un periodo de 24 a 48 horas serás contactado(a) con una respuesta directa a tu correo electrónico, con la evidencia del mismo. Una vez que se confirma la devolución de tu dinero con el comprobante que recibes, el reflejo del dinero en tu cuenta bancaria dependerá de la institución con la que realizaste tu compra.



Devoluciones: En un periodo de 20 días hábiles como máximo, serás contactado por el transportista para iniciar el proceso de recolección de tu producto, en donde se confirma el día y hora que llegarán a tu vivienda.

El proceso de seguimiento se realizará con el ejecutivo que te contacte.



Cambio: En un periodo de 20 días hábiles como máximo, serás contactado por el transportista para iniciar el proceso de recolección de tu producto, en donde se confirma el día y la hora en la que llegarán a tu vivienda.

El proceso de seguimiento se realizará con el ejecutivo que te contacte.

Dudas adicionales:

¿Qué pasa si no estoy en casa cuando acudan a recolectar mi producto?

¿Qué pasa si me llaman y no contesto?

¿Qué pasa si quiero cambiar la fecha de mi devolución o cambio antes de que suceda?

Es importante que estés atento(a) a tu celular, ya que el personal de recolección hará lo posible por contactarte. Si sucede alguna de las situaciones anteriores, debes contactarte con nuestro Contact Center de inmediato.

Contact Center
Teléfono: (461) - 471 - 7366
Lunes a Viernes 8:00 a 20:00 hrs.
Sábado: 9:00 a 14:00 hrs.

mabe