

Cambios, Devoluciones y Garantías Soriana (Guía Completa)

Para cambios y devoluciones en [Soriana.com](https://www.soriana.com), envía un correo a con tu número de pedido, motivo y fotos del producto en su empaque. Las devoluciones se aprueban tras evaluar evidencias y el reembolso toma hasta 30 días (bancario) o 48 horas (Tarjeta Recompensas). Las garantías se gestionan con el proveedor o mediante Garantía Extendida de Soriana (ECD Assistance).

Devoluciones y Cancelaciones (Soriana.com)

- **Cancelación:** Solo posible antes del envío.
- **Proceso:** Contactar a soporte con número de pedido, modelo, número de serie, motivo y fotos del empaque.
- **Reembolso:**
 - **Tarjetas (Visa, MC, Amex, PayPal):** Hasta 30 días tras confirmación.
 - **Tarjeta Recompensas:** 48 horas tras confirmación.
 - **Pagos en tienda (Soriana/City Club):** Se deposita en la Tarjeta Recompensas registrada en la app.
- **Recolección:** Una vez aprobada, el cliente tiene tres días para programar la recolección con la paquetería enviada por Soriana.

Garantías

- **Garantía Original:** Garantiza la sustitución o reparación gratuita por defectos de fábrica.
- **[Garantía Extendida](#) (ECD Assistance):**

- Adquirible en la compra o hasta 30 días después (con ticket).
- Cubre reparaciones, refacciones y mano de obra al terminar la garantía original.
- Contacto: WhatsApp (72) 2149 - 5051 / Teléfono (55) 8890 – 9090.

Cambios y Devoluciones en Tienda Física

- **Políticas Generales:** Se requiere el ticket de compra. La aceptación depende de las políticas específicas de la sucursal, generalmente aceptando productos en buen estado para cambio o vale dentro de un plazo establecido.

Requisitos Generales

- **Empaque:** Productos deben estar completos.
- **Evidencia:** Fotografías detalladas del daño, empaque y guía de envío.