

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

LUXURY LOUNGE MEX, S. DE R.L. DE C.V., con domicilio en **Arquímedes 219, Interior 805, Colonia Polanco V Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11560, Ciudad de México**, y Registro Federal de Contribuyentes **LLM250603N99**, (en lo sucesivo “**ELITE WATCH WORLD**” o “**la Empresa**”), emite la presente **Política de Devoluciones y Reembolsos**, aplicable a las operaciones realizadas a través del sitio web www.elitewatchworld.com, en cumplimiento de la **Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC)** y la **NOM-184-SCFI-2012** sobre comercio electrónico.

I. DERECHO DE DEVOLUCIÓN

1. El consumidor tendrá derecho a solicitar la devolución del producto adquirido dentro de un plazo de **cinco (5) días hábiles** contados a partir de la fecha de recepción del mismo, sin necesidad de justificación, conforme al artículo 56 de la LFPC.
2. Para ejercer este derecho, el cliente deberá:
 - a) Presentar la solicitud de devolución por escrito al correo electrónico **ventas@elitewatchworld.com**, indicando el número de pedido y la fecha de compra.
 - b) Mantener el producto **sin uso, en perfectas condiciones**, con todos sus accesorios, empaques originales, manuales y documentos incluidos.
 - c) Acompañar copia del comprobante de compra o factura.
3. Las devoluciones solicitadas fuera del plazo legal no serán procedentes salvo en casos excepcionales de defecto o error imputable a **ELITE WATCH WORLD**.

II. CONDICIONES DE ACEPTACIÓN

1. No se aceptarán devoluciones de:
 - Productos que muestren signos de uso, manipulación o daño.
 - Artículos con alteraciones en número de serie o componentes internos.
 - Relojes personalizados o con grabados a solicitud del cliente.

- Accesorios de uso íntimo o higiénico (correas, estuches de piel, etc.) si fueron abiertos.
- 2. En caso de que el producto devuelto no cumpla con las condiciones señaladas, será **reenviado al cliente sin derecho a reembolso**, asumiendo éste los costos de envío correspondientes.

III. DEFECTOS DE FABRICACIÓN O PRODUCTOS ERRÓNEOS

1. Si el producto recibido presenta **defectos de fabricación o no corresponde al artículo adquirido**, el cliente deberá notificarlo dentro de las **primeras 48 horas** posteriores a la recepción.
2. En tales casos, **ELITE WATCH WORLD** asumirá todos los costos de recolección, reposición o sustitución del producto, según corresponda.
3. Si el artículo no puede ser reemplazado, se realizará un **reembolso íntegro del importe pagado**, sin penalización alguna.

IV. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN

1. Una vez aceptada la solicitud de devolución, el cliente recibirá por correo electrónico:
 - a) Un número de autorización o folio de devolución.
 - b) Las instrucciones precisas para el envío del producto.
2. El cliente deberá **embalar cuidadosamente el producto** para evitar daños durante el transporte.
3. Los envíos deberán realizarse únicamente mediante la empresa de mensajería autorizada por **ELITE WATCH WORLD**.
4. La empresa **no será responsable** por daños o pérdidas derivadas de devoluciones enviadas por medios no autorizados.

V. REEMBOLSOS

1. El reembolso se realizará utilizando el **mismo método de pago** empleado en la compra.

2. El plazo máximo para procesar el reembolso será de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la verificación del producto devuelto.
3. En caso de que la devolución se realice por motivos distintos a error o defecto del producto, el **costo de envío no será reembolsable**.
4. Si el pago se efectuó mediante tarjeta de crédito o débito, el tiempo de acreditación dependerá del banco emisor, sin responsabilidad de **ELITE WATCH WORLD** en los plazos interbancarios.

VI. CAMBIOS DE PRODUCTO

1. Los cambios por otro modelo o producto solo procederán en los siguientes casos:
 - a) Si el producto entregado no coincide con el solicitado.
 - b) Si presenta defectos de fabricación evidentes.
2. En los demás casos, los cambios se considerarán **nuevas operaciones de compraventa**, sujetas a disponibilidad.

VII. CASOS ESPECIALES

1. En caso de controversia o duda sobre el estado del producto, **ELITE WATCH WORLD** podrá solicitar una **evaluación técnica** por parte de su servicio autorizado o del fabricante.
2. Si el resultado confirma daño o uso indebido, el cliente perderá el derecho a devolución.
3. Si se acredita defecto o error de origen, se procederá conforme al apartado III del presente documento.

VIII. TRANSPARENCIA Y BUENA FE

1. **ELITE WATCH WORLD** se compromete a actuar en todo momento con **transparencia, respeto y buena fe** hacia sus clientes.
2. Ningún cliente perderá su derecho a reembolso o sustitución si demuestra haber seguido correctamente los procedimientos establecidos.

3. La empresa no aplicará cargos ocultos, comisiones o deducciones no informadas previamente.

IX. JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE

1. Las devoluciones y reembolsos se regirán conforme a las disposiciones aplicables en la **Ley Federal de Protección al Consumidor** y la **NOM-184-SCFI-2012**.
2. Para la interpretación y cumplimiento del presente documento, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales competentes de la **Ciudad de México**, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Última actualización: 4 de septiembre de 2026

Responsable legal: Departamento Jurídico de **LUXURY LOUNGE MEX, S. DE R.L. DE C.V.**

Correo de atención: ventas@elitewatchworld.com