

## **Política de Cancelación**

En Guitarra Fácil, entendemos que las circunstancias pueden cambiar y que las cancelaciones son una opción. Estamos comprometidos en brindarle asistencia y apoyo en todo momento para evitar la necesidad de cancelar su pedido. A continuación, le presentamos nuestra Política de Cancelación:

### **Cancelaciones**

Usted tiene la opción de cancelar su pedido en cualquier destino. Reconocemos que los pedidos no deben sentirse como una obligación y estamos aquí para ayudarle en todo momento.

Un pedido puede ser cancelado en su totalidad o de forma parcial, siempre y cuando aún no haya sido liberado en nuestro almacén.

- Si su pedido se encuentra en estado "Pendiente", puede cancelarlo desde la sección "Mi cuenta" o ponerse en contacto con nuestro equipo de ventas a través de teléfono o correo electrónico.
- Si su pedido se encuentra en estado "Validando pago" o "Pago aplicado" pero aún no ha sido liberado en nuestro almacén, puede solicitar la cancelación contactando a nuestro equipo de soluciones. Para hacerlo, siga estos pasos:
  - Diríjase al área de soluciones.
  - Elija la vía de comunicación que prefiera: correo electrónico o teléfono.
  - Solicite la cancelación del pedido.

Si su pago se realizó mediante depósito, transferencia bancaria o Dinero Mail (Oxxo, 7-Eleven), se emitirá una Nota de Crédito que podrá utilizar en su próxima compra o, si lo prefiere, puede solicitar el reembolso de su pago.

Si desea utilizar la Nota de Crédito en otra compra, puede solicitarlo al área de ventas a través del correo electrónico [contacto@guitarrafacil.com.mx](mailto:contacto@guitarrafacil.com.mx) o comunicándose con el Ejecutivo de Ventas que lo asistió durante su proceso de compra.

Es importante señalar que cualquier pedido que permanezca sin atención durante un período de 14 días después de su solicitud de cancelación será procesado para su cancelación. En casos en los que la cancelación ocurra después de la generación de la guía de envío, el costo asociado a esta guía será descontado de la Nota de Crédito correspondiente. Estamos comprometidos en brindarle un proceso de cancelación transparente y eficiente.