

# Política de devoluciones de FSBGestion

## 1. Generalidades

Por la naturaleza de nuestro servicio (envíos internacionales con gestión logística y aduanera), la mayoría de los pedidos no son elegibles para devolución ni reembolso una vez despachados.

No obstante, hemos establecido excepciones claras para proteger al cliente en casos de error o defecto.

## 2. Casos en los que aplican devoluciones o reembolsos

Se aceptarán solicitudes de devolución o reembolso únicamente en las siguientes circunstancias:

- Error de FSBGestion en la preparación del pedido (producto equivocado, cantidad incorrecta).
- Defecto de fabricación comprobado en el producto recibido.
- Producto dañado durante el transporte, siempre que se presente evidencia dentro de los plazos indicados.

## 3. Casos en los que no aplican devoluciones o reembolsos

No podremos aceptar devoluciones ni emitir reembolsos en las siguientes situaciones:

- El pedido ya fue despachado y entregado correctamente al destinatario en Cuba.
- Los productos fueron consumidos, usados o alterados después de la entrega.
- La incidencia se debe a errores en los datos proporcionados por el cliente (nombre, dirección, teléfono).

- Situaciones derivadas de regulaciones aduaneras fuera del control de FSBGestion.
- Peticiones recibidas fuera de los plazos establecidos (ver sección 4).

#### 4. Plazo para reportar incidencias

Las incidencias deben reportarse dentro de los 3 días hábiles posteriores a la entrega del pedido al destinatario en Cuba.

Pasado este tiempo, no podremos garantizar la aceptación de la reclamación.

#### 5. Procedimiento para solicitar devolución o reembolso

1. Contacta a Atención al Cliente a través de la sección Contáctenos del sitio web.
2. Proporciona la siguiente información:
  - Número de pedido.
  - Nombre del comprador y del destinatario.
  - Descripción del problema.
  - Evidencia fotográfica o en video del producto y del embalaje.
3. Nuestro equipo evaluará el caso en un plazo de 5 a 10 días hábiles y se comunicará contigo con una resolución.

#### 6. Formas de reembolso

Si la reclamación es aprobada, el reembolso se procesará de la siguiente manera:

- Mismo método de pago utilizado en la compra (tarjeta de crédito/débito, pasarela de pago).

- El tiempo de acreditación puede variar según la entidad emisora (normalmente de 5 a 15 días hábiles).

En casos excepcionales, FSBGestion podrá ofrecer un crédito a favor del cliente para futuras compras en lugar de reembolso.

## 7. Productos no retornables

Por razones de seguridad y normativas, los siguientes productos no se pueden devolver:

- Alimentos y bebidas.
- Artículos de higiene personal o cosmética.
- Productos eléctricos/electrónicos abiertos o manipulados.
- Cualquier artículo marcado como “final sale” o “no retornable” en la descripción del producto.

## 8. Costos asociados

- Los costos de envío generados por una devolución (si aplica) serán responsabilidad del cliente, salvo que la causa sea un error imputable a FSBGestion.
- En pedidos rechazados por Aduana o por el destinatario, no se reembolsarán los costos logísticos ya incurridos.

## 9. Contacto

Para consultas relacionadas con estas políticas o para iniciar un reclamo:

FSBGestion – Atención al Cliente

Teléfono: +34915287890

Correo: [info@fsbgestion.com](mailto:info@fsbgestion.com)

