

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO

Última actualización: 10 de agosto de 2026

Esta Política de Devoluciones y Reembolsos aplica a las compras y pedidos realizados con Olmteka a través de sus sitios web y canales de venta, incluyendo las plataformas donde se publican sus productos. Si una plataforma requiere un proceso específico de disputa o reembolso, dicho proceso controla los pasos y plazos del proceso, mientras que esta política define la postura de Olmteka en la medida de lo posible.

Contacto comercial (devoluciones/soporte): shop@olmteka.com
Persona Jurídica: Olmteka S.A.S. de C.V.
Dirección: Blvd. Bernardo Quintana Arrioja 7001, Santiago de Querétaro, QRO, 76090, Mexico

1. ALCANCE

Esta política se basa en carriles. Las reglas no se aplican entre carriles a menos que se indique explícitamente.

A) *Servicios*: servicios profesionales (por ejemplo, traducción, control de calidad, ingeniería de contenidos, consultoría).
B) *Físico*: productos de impresión bajo demanda (POD) e impresiones físicas (incluidas impresiones de ArtStation cuando corresponda).
C)*Digital*: activos digitales/modelos/archivos de impresión y productos descargables similares (incluidas las ventas de Fab.com cuando corresponda).
D) *Música*: música distribuida/vendida/transmitida a través de DSP mediante DistroKid (transacciones controladas por plataforma).

2. DEFINICIONES

- "*Consumidor*": una persona que actúa con fines principalmente ajenos a su comercio, negocio, oficio o profesión (cuando la ley lo permita).
- "*Día hábil*": de lunes a viernes, excepto los días festivos donde se realizan las operaciones de Olmteka.
- "*Proyecto iniciado*" (Servicios): Olmteka ha iniciado la ejecución, incluyendo cualquiera de los siguientes: asignación de recursos, admisión y preparación, configuración de terminología, análisis, configuración del proyecto, inicio de la producción o cualquier trabajo facturable.
- "*Prorrata*" (Servicios): el valor proporcional del trabajo realizado hasta la cancelación, calculado utilizando uno o más de los siguientes: tiempo registrado, hitos completados, recuento de palabras procesadas, entregables producidos y/o tarjetas de tarifas acordadas.
- "*Entrega*" (Físico): cuando el transportista registra el envío como entregado (escaneo de entrega) o cuando se confirma de otro modo que el paquete fue entregado en la dirección proporcionada.
- "*Entrega*" (Digital): cuando se concede acceso a una descarga, se pone a disposición un enlace de

descarga o se pone a disposición un archivo para su recuperación (incluso si no se descarga).
● "*Defecto*" (Físico): error de impresión, defecto de fabricación, daño atribuible a la producción/cumplimiento o no conformidad del material con la descripción del producto al momento del pedido (excluyendo la variabilidad esperada del POD y el desgaste normal).
● "*Defecto*" (Digital): archivo dañado, archivo materialmente incompleto versus el listado, archivo incorrecto entregado o un problema técnico reproducible que impide el acceso/uso razonable según lo descrito (excluyendo la incompatibilidad de la cadena de herramientas/impresora/software y la variación de salida esperada).

3. CÓMO SOLICITAR UN REEMBOLSO/REPARACIÓN

Enviar una solicitud a shop@olmteka.com incluyen:

- Número de pedido (o ID de pedido de la plataforma), canal de compra y fecha de compra
- Artículo(s) y carril (Servicios / Físico / Digital / Música)
- Descripción clara del problema y la solución solicitada (reembolso, reemplazo, corrección)
- Pruebas, cuando corresponda:
    - Físico: fotos del producto y embalaje; etiqueta de envío; y si está dañado, fotos que muestren claramente el daño.
    - Perdido en tránsito: capturas de pantalla del número de seguimiento y del estado del envío ○ Digital: nombre/versión del archivo, comprobante de compra y capturas de pantalla/registros de errores (cuando corresponda)

Ventanas de reclamación:

- Defectos físicos/daños/errores de impresión: notificar dentro de los 30 días posteriores a la entrega.
- Perdido en tránsito: notificar dentro de los 30 días posteriores a la fecha de entrega estimada (o dentro de los 30 días posteriores a la última actualización de seguimiento del transportista, lo que ocurra más tarde).
- Defectos digitales: notificar dentro de los 30 días siguientes a la entrega digital.
- Servicios: las solicitudes de cancelación/reembolso deben realizarse con prontitud; el tiempo afecta la elegibilidad y los cálculos prorrateados.

Si realizó su compra a través de un marketplace/DSP/tienda, es posible que deba abrir la solicitud a través del centro de reclamaciones/reembolsos de esa plataforma. Olmteka colaborará con la presentación de pruebas requeridas por la plataforma.

4. MECÁNICA GENERAL DE REEMBOLSO

- Los reembolsos (cuando corresponda) se emiten al método de pago original, a menos que la plataforma exija un método diferente.
- Plazo de procesamiento: tras la aprobación, Olmteka emite los reembolsos en un plazo de 10 días

hábiles, a menos que la legislación vigente exija un plazo menor o que el flujo de trabajo de la plataforma controle los tiempos. Los bancos y proveedores de pagos pueden tardar más tiempo en acreditar los fondos.

- Impuestos/IVA/aranceles: Los aranceles de importación, las comisiones de corretaje y otros cargos similares cobrados por aduanas o transportistas generalmente no son reembolsables. El tratamiento del IVA/impuestos se rige por las normas aplicadas al momento del pago y la legislación vigente.
- Reembolsos parciales: pueden aplicarse por ejecución parcial (Servicios) o problemas con pedidos parciales (pedidos mixtos).
- Pedidos mixtos: cada carril se evalúa de forma independiente (por ejemplo, una entrega digital no es reembolsable porque un artículo físico en el mismo carrito tiene un defecto; las soluciones se aplican por carril).

5. SERVICIOS

5.1 Cancelación antes del inicio del proyecto

- Puede cancelar antes de que comience el proyecto.
- Olmteka puede retener una tarifa de cancelación/administración del 10% para cubrir la admisión, la programación y la capacidad reservada, a menos que la ley obligatoria exija lo contrario.

5.2 Cancelación una vez iniciado el proyecto

- Si el proyecto comenzó, los reembolsos (si los hay) se limitan a la parte no realizada.
- Usted es responsable del valor prorrateado del trabajo realizado más cualquier costo de terceros no cancelable incurrido en su nombre (si se aprobó previamente).
- Cargo mínimo después del inicio: el mayor de (a) el trabajo prorrateado realizado o (b) el 10% del valor del pedido, a menos que la ley obligatoria requiera lo contrario.

5.3 Salida parcial en caso de cancelación

Si el trabajo ya ha comenzado, Olmteka podría entregar un resultado parcial que refleje el trabajo realizado hasta la fecha. Este resultado parcial podría estar incompleto y no incluir los pasos finales de formato/cumplimiento.

5.4 Aceptación del servicio y ruta de solución

Si un servicio entregable presenta un incumplimiento sustancial del alcance acordado, la primera solución de Olmteka es corregirlo en un plazo comercialmente razonable. Los reembolsos no son la solución por defecto cuando la corrección es viable y legal.

6. PAQUETES DE CRÉDITO (CRÉDITOS DE SERVICIO PREPAGO)

- Reembolsable dentro de los 14 días posteriores a la compra solo si no se usa ni se canjea.
- Después de 14 días, los paquetes de créditos no son reembolsables.
- Sin reembolso en efectivo.

- Si se ha utilizado alguna parte, los reembolsos (si los hubiera) se limitan a la parte no utilizada, sujetos a verificación y a la ley obligatoria.

7. PAQUETES DE DESCUENTO A BAJO PRECIO / PAQUETES PROMOCIONALES

- No reembolsable ni canjeable por dinero en efectivo, a menos que la ley obligatoria exija lo contrario.
- Si un paquete de descuento está vinculado a una oferta por tiempo o alcance limitado, permanece sujeto a la validez y los términos establecidos en el momento de la compra.

8. PRODUCTOS FÍSICOS (POD/IMPRESIÓN)

8.1 No se aceptan devoluciones por preferencia del comprador (donde sea legal)

Dado que los productos e impresiones POD se fabrican bajo pedido, no se aceptan devoluciones ni cambios por preferencia del comprador, incluyendo: selección de talla incorrecta, cambio de opinión, preferencia de estilo o error en el pedido. Esto no afecta a los derechos obligatorios del consumidor.

8.2 Defectos, errores de impresión y daños

Si su artículo llega defectuoso/mal impreso/dañado, Olmteka le brindará una solución comercialmente razonable, generalmente en este orden:

1. reemplazo/reimpresión, o
2. reembolso (total o parcial), si el reemplazo no es factible o no es oportuno.

Se requieren pruebas (fotos del artículo y del embalaje). Las reclamaciones deben presentarse dentro de los 30 días posteriores a la entrega.

8.3 Perdido en tránsito

Si el seguimiento indica que el paquete se perdió (no se entregó) dentro del período de reclamo, Olmteka coordinará con el socio/transportista encargado del proceso y ofrecerá una solución adecuada (reemplazo o reembolso), sujeto a los requisitos de verificación del socio/transportista.

8.4 Escaneos entregados y estándar de entrega segura

Si el transportista muestra un escaneo de "entregado" a la dirección proporcionada al finalizar la compra, el envío se considerará entregado. Si cree que la entrega fue incorrecta, debe proporcionar pruebas que lo respalden y podría tener que presentar una reclamación al transportista/plataforma. Olmteka podría requerir verificación adicional para mitigar los abusos por no entrega.

8.5 Errores de dirección, rechazados y no reclamados/RTS (devueltos al remitente)

- Usted es responsable de proporcionar una dirección de envío completa y precisa.
- Si se devuelve un pedido debido a una dirección incorrecta o incompleta, rechazo o entrega no reclamada, Olmteka puede (cuando sea posible) ofrecer un reenvío a su cargo.
- Los reembolsos por artículos RTS/POD no reclamados generalmente no están disponibles porque los

artículos se fabrican a pedido; sin embargo, Olmteka cumplirá con cualquier derecho legal obligatorio que se aplique a su jurisdicción y las circunstancias específicas.

8.6 Responsabilidad por el tamaño y el ajuste
Es responsabilidad del cliente revisar las tablas de tallas (si se proporcionan). La insatisfacción con la talla o el ajuste no se considera un defecto y no se reembolsarán los artículos POD, siempre que sea legal.

9. PRODUCTOS DIGITALES

9.1 Entrega y base de "sin reembolso después de la entrega" (donde sea legal)
La entrega digital se produce al concederse el acceso (descarga disponible). Una vez entregados, los productos digitales no son reembolsables, salvo que la legislación vigente exija una reparación o un reembolso.

9.2 Archivos digitales defectuosos o no conformes
Si un producto digital es defectuoso según se define en la Sección 2, la solución de primera línea de Olmteka es:

1. reemplazo de archivo, parche o reenvío corregido, o
2. reducción del precio o resolución/reembolso del contrato cuando lo exija la ley y el defecto no pueda subsanarse en un plazo razonable.

Debe proporcionar un comprobante de compra y evidencia de diagnóstico razonable (capturas de pantalla/registros de errores).

9.3 Compatibilidad y variación en los resultados de impresión

- La compatibilidad del software/motor/impresora/cortador/cadena de herramientas es responsabilidad del cliente.
- Los resultados de impresión dependen del equipo, los materiales, la configuración y la calibración; la variación de salida no es un defecto digital.

9.4 Control de acceso durante disputas
Si se abre una disputa o una devolución de cargo, Olmteka puede suspender el soporte, las actualizaciones o la asistencia de acceso para el producto digital hasta que se resuelva la disputa, sujeto a la ley obligatoria.

10. MÚSICA (DISTROKID / DSP)

La disponibilidad de la música, la facturación, los impuestos, los reembolsos, las devoluciones de cargos y los controles de acceso se rigen por el DSP/tienda correspondiente (por ejemplo, plataformas de streaming/descarga). Olmteka no puede anular las decisiones de facturación ni de acceso del DSP.

- Si solicita un reembolso por una compra de DSP, debe solicitarlo a través del DSP/tienda que procesó la transacción.
- Olmteka puede respaldar la investigación (estado de lanzamiento, metadatos, disponibilidad de territorio), pero la resolución está controlada en última instancia por la política y las herramientas del DSP/tienda.
- La disponibilidad puede variar según el territorio y la plataforma debido a restricciones de licencia y distribución.

11. CARGOS DUPLICADOS, PAGOS FALLIDOS Y ERRORES EN LOS PEDIDOS

Si cree que le cobraron sin recibir una confirmación de pedido o ve cargos/pedidos duplicados:

- Contacto shop@olmteka.com evidencia de transacción (capturas de pantalla/recibos).
- Olmteka validará el estado del pago y (a) confirmará el pedido válido, (b) anulará/cancelará los duplicados y/o (c) emitirá un reembolso por capturas duplicadas erróneas, sujeto a las reglas del procesador de pagos y los controles de fraude.

  Un pedido se considera aceptado solo cuando Olmteka (o la plataforma) emite una confirmación de pedido y el pago se captura con éxito.

12. DISPUTAS, CONTRACARGOS Y CONTROLES DE ABUSO/FRAUDE

12.1 Disputas/devoluciones de cargos

Si abre una devolución de cargo, una disputa de pago o un reclamo en la plataforma:

- El proceso de disputa puede controlar los plazos y las comunicaciones.
- Olmteka puede pausar la prestación del servicio, el cumplimiento, los reemplazos, los reembolsos por correo electrónico y/o la asistencia de acceso digital mientras la disputa esté activa, para evitar la doble recuperación y el fraude.
- Si una disputa se resuelve a su favor, Olmteka seguirá la decisión de la plataforma/pago y la ley aplicable.

12.2 Evidencia y verificación

Para proteger a los clientes y al negocio de estafas y abusos, Olmteka puede aplicar controles proporcionados cuando sea legal, incluidos:

- Solicitar evidencia adicional para reclamos de alto riesgo (fotografías, escaneos de entrega, verificación de identidad/dirección, recibos de la plataforma)
- Limitar los recursos por reclamos reiterados de falta de entrega a la misma dirección o patrones repetidos consistentes con abuso
- Rechazar devoluciones o reembolsos relacionados con reclamos por cajas vacías, vestuario inapropiado, informes de defectos falsos o evidencia manipulada

- Preservar registros y expedientes (marcas de tiempo, datos de seguimiento, registros de entrega digitales) para respaldar investigaciones legales y el manejo de reclamos.

Estos controles no renuncian a los derechos obligatorios de los consumidores y se aplican sin criterios discriminatorios.

13. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Esta política no limita los derechos irrenunciables según la legislación de protección al consumidor aplicable. Si la legislación imperativa le otorga un derecho más importante que esta política, prevalecerá la legislación imperativa para ese asunto específico.

13.1 Consumidores de la UE/EEE/Reino Unido: derecho de desistimiento (ventas a distancia) Si usted es consumidor en la UE/EEE/Reino Unido, podría tener derecho a desistir de ciertos contratos a distancia en un plazo de 14 días, sin necesidad de justificación. Se suelen aplicar excepciones legales clave, entre ellas (según corresponda):

- Productos personalizados o hechos a pedido (incluidos muchos productos/impresiones POD) ● Contenido digital una vez comenzada la entrega, en el que usted ha consentido expresamente la entrega/ejecución inmediata y ha reconocido que pierde el derecho de desistimiento. ● Servicios posteriores a la ejecución completa, en los que usted solicitó expresamente la ejecución y reconoció la pérdida del derecho de desistimiento; o se podrá aplicar un pago prorrateado si usted solicitó que el servicio comenzara durante el período de desistimiento

Para ejercer el derecho de desistimiento, cuando sea posible, envíe una declaración inequívoca a contact@olmteka.com. Puede utilizar el formulario modelo que aparece a continuación.

Si se acepta el desistimiento y corresponde un reembolso, este se emitirá sin demora indebida y dentro del plazo legalmente establecido. En el caso de productos que deban devolverse (si corresponde), usted podría ser responsable de los gastos de envío de la devolución, a menos que la ley exija lo contrario.

14. IDIOMA

La versión en idioma Mexicano de este documento es la versión original y principal, y en caso de conflicto, discrepancia o diferencia de interpretación entre la versión en Mexicano y cualquier traducción, prevalecerá la versión en Mexicano para todos los efectos legales.



FORMULARIO MODELO DE DESISTIMIENTO (CONSUMIDORES UE/EEE/REINO UNIDO)

A: shop@olmteka.com

Por la presente, notifico que desisto de mi contrato de venta de los siguientes bienes/servicios:

Número de orden:
Pedido el/recibido el:
Nombre del consumidor:
Dirección del consumidor:
Correo electrónico utilizado para el pedido:
Fecha:

Firma (sólo si se presenta en papel):