



POLITICA DE ENVIO Y DEVOLUCION

Envío estándar con costo. El costo y el tiempo de entrega varían de acuerdo con tu Código Postal, pero podrás validar el costo del envío y los días estimados de entrega al ingresar este dato durante tu proceso de compra, antes de pagar.

En temporadas de alta demanda nuestros tiempos de entrega pueden llegar a extenderse más de lo habitual.

¿Qué hago si mi producto fue entregado a otra persona?

Si el producto fue entregado a una persona desconocida tendrás hasta 2 días hábiles después de la confirmación de entrega de tu compra para hacer un reporte, en caso de hacerlo fuera de tiempo ya no procederá.

DEVOLUCIONES

- Una vez confirmado el pedido, el cliente no podrá cancelarlo; por lo tanto, deberá esperar a recibir el pedido.
- Se aceptarán devoluciones a partir de 24 hrs. después de haber recibido su pedido y dentro de un plazo no mayor a 30 días naturales después de la fecha de su orden de compra.

¿Cuáles son los requisitos para devolver un producto?

Si te arrepentiste de comprar el producto o es diferente de lo que pediste:

- Debe estar en perfecto estado y no tener marcas de uso.
- Debe tener sus accesorios, manuales y etiquetas.
- Debe estar en el empaque original de la marca.

Si el producto tiene un problema o está incompleto:

- Cuando lo devuelvas y lo revisemos, debe estar en las mismas condiciones que describas al reclamar.
- Debe tener todos sus accesorios tal cual llegaron.
- Es responsabilidad del cliente asegurarse de empacar correctamente el producto que desea devolver, por ello debe tomar todas las medidas de precaución para evitar que, durante su regreso, la caja o el producto se dañen.



- En algunos casos, para procesar la devolución, el equipo de Servicio al Cliente podrá solicitar la siguiente documentación: estado de cuenta, identificación oficial y comprobante de domicilio.
- **En ningún caso se podrán hacer reembolsos de gastos hechos por concepto de costos de envío o regalos.**
- Una vez iniciado el proceso de devolución en la plataforma, podrá cancelarse comunicándose al servicio de atención telefónica, siempre y cuando el producto no haya sido recolectado por la paquetería, en este punto, el proceso ya no podrá cancelarse.

*Para solicitudes de cancelaciones o devoluciones derivadas de daño en el producto por errores de proceso en la paquetería o pedidos incompletos, deberán reportarse dentro de 48 hrs. siguientes a su recepción, de lo contrario la petición será improcedente

¿Cuándo me reembolsan el dinero?

Haremos el reembolso 3 días hábiles después de que llegue el producto, una vez que revisemos si cumple con las políticas de devolución.

Una vez que hagamos el reembolso, podrás ver todos los detalles sobre el monto, lugar y día de acreditación del dinero desde el estado de tu compra.

¿Dónde me reembolsarán el dinero?

Reembolsamos el dinero en el mismo medio de pago que usaste para comprar.