

Políticas de Envío y Devoluciones

1. Envíos

1.1. Cobertura:

Realizamos envíos a nivel nacional en Colombia. No hacemos envíos internacionales en este momento.

1.2. Tiempos de Entrega:

Los tiempos de entrega varían según la ubicación del cliente:

- Ciudades principales: de 1 a 5 días hábiles.
- Otras ciudades y zonas rurales: de 3 a 8 días hábiles.

1.3. Costos de Envío:

El costo del envío se calcula automáticamente al finalizar la compra y varía según la ubicación y peso del paquete. Ofrecemos envíos gratuitos para compras superiores a \$99.000.00.

1.4. Rastreo del Pedido:

Una vez procesado el pedido, si el cliente lo solicita, se le envía la información de rastreo para que pueda seguir el estado de su envío.

1.5. Recepción de Productos:

Es responsabilidad del cliente proporcionar una dirección de entrega correcta y completa. Si el pedido no puede ser entregado por errores en la dirección, costos adicionales de reenvío serán asumidos por el cliente.

2. Devoluciones y Cambios

2.1. Productos Elegibles para Devolución:

Por razones de seguridad y normativas de salud, únicamente aceptamos devoluciones de productos que lleguen en mal estado, sean incorrectos o presenten defectos de fábrica. No se aceptan devoluciones por cambio de opinión.

2.2. Condiciones para Devolución:

Para ser elegible para una devolución, el producto debe estar sin usar, en las mismas condiciones en que se recibió, y en su empaque original. No se aceptarán productos que hayan sido abiertos, utilizados o alterados.

2.3. Plazo para Solicitar una Devolución:

El cliente tiene hasta 5 días calendario después de la recepción del producto para solicitar una devolución. Pasado este tiempo, no se aceptarán solicitudes.

2.4. Proceso de Devolución:

Para iniciar una devolución, el cliente debe enviar un mensaje al WhatsApp +57 317 892 1913 con el número de pedido, fotos del producto y una breve descripción del motivo de la devolución. Nuestro equipo revisará la solicitud y dará una respuesta en un plazo de 2 días hábiles.

2.5. Costos de Devolución:

En caso de error en el envío o defectos del producto, asumimos los costos de devolución. Si el cliente proporcionó una dirección incorrecta o desea un cambio de producto sin defectos, los costos de envío adicionales correrán por cuenta del cliente.

2.6. Reembolsos:

Una vez recibida y aprobada la devolución, se procesará el reembolso al método de pago original en un plazo de 7 a 10 días hábiles. Si el pago fue realizado mediante tarjeta de crédito, el tiempo de procesamiento dependerá de la entidad bancaria del cliente.

3. Excepciones

3.1. Productos No Retornables:

No aceptamos devoluciones de productos que hayan sido abiertos o utilizados, ni que presenten cualquier indicio de haber sido manipulados.

3.2. Política de Cambios:

No realizamos cambios de productos. Si el cliente desea un producto diferente, deberá realizar una nueva compra.