

Políticas de devolución

1. Condiciones para Devoluciones:

- Las devoluciones solo se aceptan para productos que presenten defectos de fabricación o hayan sido enviados de forma incorrecta.
- El producto debe estar en su empaque original, sin uso y en las mismas condiciones en las que fue recibido.

2. Plazo para Solicitar Devoluciones:

- Las solicitudes de devolución deben realizarse dentro de los **5 días hábiles** posteriores a la recepción del pedido.

3. Proceso de Devolución:

- Contacta a nuestro equipo de atención al cliente proporcionando el número de pedido, una descripción del motivo de la devolución y, si es posible, evidencia fotográfica del producto.
- Una vez aprobada la solicitud, recibirás instrucciones para el envío del producto de regreso.

4. Costos de Envío para Devoluciones:

- Si la devolución es por un error nuestro (producto defectuoso o incorrecto), cubriremos los gastos de envío.
- Si la devolución es por razones personales del cliente, los costos de envío correrán por cuenta del comprador.

5. Reembolsos:

- Una vez recibido e inspeccionado el producto devuelto, se te notificará sobre la aprobación o rechazo del reembolso.
- Si es aprobado, el reembolso se procesará en un plazo de **7 a 10 días hábiles** mediante el mismo método de pago utilizado en la compra.
- Es necesario proporcionar un **certificado bancario** para completar el proceso de reembolso.

6. Excepciones:

- No se aceptan devoluciones de productos en oferta, personalizados o que hayan sido utilizados.

Política de envío

1. Monto Mínimo de Pedido:

- El valor mínimo para realizar un pedido es de **\$50.000**.

2. Envíos en el Área Metropolitana de Medellín:

- La cobertura de domicilios se valida previamente. Por favor, verifica la disponibilidad en tu zona antes de realizar el pedido.
- Los tiempos de entrega son de **1 a 3 días hábiles** (lunes a viernes).

3. Envíos Nacionales:

- Una vez confirmado el pedido, es necesario enviar el comprobante de pago para programar el despacho.
- El costo del envío se paga **contra entrega** directamente a la transportadora de tu preferencia.
- Te proporcionaremos el número de guía para que puedas hacer seguimiento a tu pedido. Cualquier inquietud relacionada con el envío debe ser gestionada directamente con la transportadora.

4. Tiempos y Costos de Envío:

- Los **costos y tiempos de entrega** dependen exclusivamente de la empresa de transporte seleccionada y pueden variar según la ubicación y el **peso** del pedido.

5. Consideraciones en Temporada Alta:

- Durante temporadas especiales, como **Semana Santa** y el **7 de diciembre**, los tiempos de respuesta y despacho pueden verse afectados debido al alto volumen de pedidos y la disponibilidad logística.