

Políticas de Devolución Sostenible - EcoMarket

En **EcoMarket**, nuestro objetivo es ofrecer productos de alta calidad que respetan el planeta. Si un producto no cumple con tus expectativas o presenta algún defecto, hemos diseñado un proceso de devolución que es justo para ti y considera nuestro impacto ambiental.

1. Período y Condiciones Generales

- **Plazo de Devolución:** Tienes **30 días calendario** a partir de la fecha de recepción de tu pedido para solicitar una devolución o cambio.
- **Condición del Producto:** Para ser elegible, el producto debe estar **sin usar**, con todas sus etiquetas y en su **embalaje original** (preferiblemente intacto), para asegurar su valor de reventa y minimizar el desperdicio.
- **Excepciones:** Por razones de higiene y sostenibilidad, no aceptamos devoluciones de productos de cuidado personal, ropa interior o artículos personalizados, a menos que presenten un defecto de fabricación.

2. Proceso de Devolución

1. **Solicitud:** Contacta a nuestro equipo de Servicio al Cliente (devoluciones@ecomarket.com) indicando el número de pedido, el producto a devolver y el motivo.
2. **Aprobación:** Nuestro equipo revisará la solicitud y te enviará una etiqueta de envío con las instrucciones para el reembalaje. Te pedimos que utilices la caja de envío original si está en buenas condiciones.
3. **Inspección:** Una vez recibido, el producto será inspeccionado para asegurar que cumple con las condiciones.
4. **Resolución:** Procederemos con el reembolso, cambio o crédito en tienda, según hayas solicitado.

3. Opciones de Devolución

En línea con nuestra misión de reducir la huella de carbono de las devoluciones, ofrecemos opciones prioritarias:

- **Opción Sostenible (Recomendada): Crédito en Tienda o Cambio de Producto:** Si optas por un cambio o un **crédito en tienda**, **EcoMarket** asumirá el 100% del costo de la devolución, ya que esta opción reduce el impacto financiero y logístico de los reembolsos.
- **Reembolso a la Tarjeta de Pago:** Si solicitas un reembolso a tu método de pago original, se descontará una tarifa plana de [Mencionar un monto o porcentaje] para cubrir los costos de reabastecimiento y la logística inversa. El reembolso se procesará en un plazo de 7 a 10 días hábiles tras la aprobación.

4. Devoluciones por Defecto o Error (Garantía)

Si el producto presenta un **defecto de fabricación** o recibiste un artículo incorrecto:

- **EcoMarket** asumirá todos los costos de envío.
- Puedes elegir entre la reparación (si aplica), un reemplazo o un reembolso completo.
- El plazo de garantía legal es de [Mencionar el plazo legal de su país, ej. 90 días] a partir de la recepción.