

Política de Devoluciones y Garantías — EcoMarket

1. Introducción

En EcoMarket, nos comprometemos a ofrecer productos sostenibles y de alta calidad, junto con una experiencia de compra segura y transparente. Nuestra política de devoluciones y garantías tiene como objetivo garantizar la satisfacción de nuestros clientes y promover prácticas responsables tanto para consumidores como para proveedores.

2. Condiciones Generales de Devolución

Los clientes pueden solicitar una devolución dentro de los 30 días naturales posteriores a la recepción del pedido, siempre que el producto cumpla con las siguientes condiciones:

- Se encuentre sin uso, en su empaque original y con todos los accesorios incluidos.
- No haya sido personalizado o fabricado bajo pedido especial.
- Se conserve el comprobante de compra o número de pedido.

EcoMarket se reserva el derecho de rechazar devoluciones que no cumplan con estas condiciones. En caso de aprobarse, el cliente podrá elegir entre:

- Cambio del producto por otro de igual valor.
- Reembolso total o parcial, según el estado del artículo devuelto.

3. Productos no elegibles para devolución

Por motivos de higiene, seguridad o sostenibilidad, no se aceptan devoluciones en los siguientes casos:

- Productos de uso personal o cosméticos.
- Alimentos, bebidas u otros productos perecederos.
- Artículos en oferta o liquidación.
- Productos que presenten signos de mal uso o alteración.

4. Procedimiento para solicitar una devolución

1. El cliente debe ingresar a su cuenta en EcoMarket.com y acceder a la sección "Mis pedidos".
2. Seleccionar el pedido y producto a devolver, indicando el motivo de la solicitud.
3. Nuestro equipo de atención al cliente responderá en un plazo máximo de 48 horas con las instrucciones para el envío del producto.
4. Una vez recibido el artículo y verificado su estado, EcoMarket notificará al cliente el resultado de la revisión y, en su caso, procesará el reembolso o envío de reemplazo.

Los costos de envío por devolución serán asumidos por EcoMarket solo cuando el motivo de la devolución sea por defecto del producto o error de envío. En otros casos, el cliente asumirá el costo del transporte.

5. Garantía de productos

Todos los productos vendidos por EcoMarket cuentan con una garantía mínima de 6 meses a partir de la fecha de compra, salvo que el fabricante indique un plazo mayor. La garantía cubre defectos de

fabricación o materiales, pero no incluye:

- Daños causados por uso inadecuado, golpes o exposición a condiciones extremas.
- Desgaste natural del producto por uso continuo.
- Modificaciones o reparaciones no autorizadas por EcoMarket.

En caso de aplicar la garantía, EcoMarket ofrecerá una de las siguientes soluciones:

- Reparación del producto sin costo adicional.
- Sustitución del artículo por uno nuevo del mismo modelo o equivalente.
- Reembolso total si ninguna de las opciones anteriores fuera posible.

6. Tiempos de reembolso y reemplazo

Los reembolsos se procesarán dentro de los 10 días hábiles posteriores a la aprobación de la devolución.

Los productos de reemplazo se enviarán dentro de los 7 días hábiles después de la confirmación de disponibilidad en inventario.

En caso de retraso, EcoMarket notificará al cliente e incluirá un enlace de rastreo para monitorear el envío.

7. Contacto

Para más información sobre devoluciones o garantías, el cliente puede contactar al equipo de atención al cliente de EcoMarket a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: soporte@ecomarket.com

Chat en línea: disponible en el sitio web de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 (hora local).

Teléfono: +57 318 654 9872

Última actualización: Octubre de 2025