

# Políticas de Devolución – Ecomarket

Última actualización: 13 de octubre de 2025

En **Ecomarket**, tu satisfacción es nuestra prioridad. Queremos asegurarnos de que tu experiencia de compra sea confiable y sencilla, y por eso hemos definido estas políticas de devolución que te permitirán gestionar cambios o reembolsos de manera clara y segura.

---

## 1. Plazo para devoluciones

- Tienes **30 días calendario** desde la recepción del producto para solicitar una devolución.
  - Te recomendamos iniciar el proceso tan pronto detectes cualquier inconveniente, para garantizar que la devolución se procese sin problemas.
  - Pasado este plazo, no podremos aceptar devoluciones, salvo casos especiales relacionados con productos defectuosos o entregas incorrectas.
  - Ejemplo: si recibes tu pedido el 1 de octubre, la fecha límite para solicitar la devolución será el 31 de octubre.
- 

## 2. Condiciones del producto

Para que tu devolución sea aceptada, el producto debe cumplir con los siguientes criterios:

- Estar en **perfectas condiciones**, sin daños, ralladuras, suciedad o signos de uso.
  - Conservar su **empaquete original**, incluyendo etiquetas, manuales, instrucciones y accesorios que se incluyeran al momento de la compra.
  - No haber sido modificado ni personalizado, incluyendo grabados, cortes, configuraciones de software o cualquier alteración física.
  - Nota: Si el producto muestra desgaste o daños atribuibles al uso, la devolución podría ser rechazada.
-

### 3. Proceso de devolución

El proceso es simple y diseñado para tu comodidad:

1. Accede a tu **cuenta de Ecomarket** y selecciona el pedido que desees devolver.
2. Haz clic en “**Solicitar devolución**” y completa el formulario, proporcionando todos los detalles del producto y la razón de la devolución.
3. Nuestro equipo revisará tu solicitud y, en un plazo máximo de 48 horas, te enviará un **correo de confirmación** con las instrucciones exactas para el envío del producto.
4. Empaca el producto siguiendo las indicaciones proporcionadas y envíalo al centro de devoluciones.

Nota: Los gastos de envío de la devolución son responsabilidad del cliente, excepto cuando el producto llegue dañado, defectuoso o incorrecto.

### 4. Reembolsos

- Una vez recibamos el producto y verifiquemos que cumple con las condiciones establecidas, procesaremos tu **reembolso**.
- El reembolso se realizará usando el mismo método de pago utilizado en la compra, garantizando la seguridad de tu transacción.
- El tiempo que tarde en reflejarse el reembolso puede variar según la entidad bancaria o el proveedor de pago, usualmente entre 3 y 10 días hábiles.
- Ejemplo: Si pagaste con tarjeta de crédito, el monto reembolsado aparecerá en tu estado de cuenta según los ciclos de tu banco.

### 5. Cambios de producto

Si desees **cambiar un producto** por otro modelo, color o tamaño:

1. Realiza la devolución del producto original siguiendo los pasos mencionados anteriormente.

2. Una vez confirmada la recepción y estado del producto, podrás realizar un **nuevo pedido** del producto deseado.
  3. Nota: No se pueden realizar cambios directos sin procesar primero la devolución, ya que esto garantiza la disponibilidad del inventario y evita errores logísticos.
- 

## 6. Productos no retornables

Algunos productos no aplican para devolución por razones de seguridad o personalización, incluyendo:

- Tarjetas de regalo o vales de descuento.
- Productos descargables o software digital.
- Productos personalizados, hechos a medida o con grabados especiales.
- Productos de higiene o cuidado personal, cuando su embalaje original ha sido abierto.

Estos productos no son elegibles para devolución, salvo que presenten defectos de fabricación.

---

## 7. Productos dañados, defectuosos o incorrectos

En caso de recibir un producto:

- Dañado o defectuoso,
- Incorrecto (no coincide con lo que pediste),

debes **contactarnos dentro de los 7 días hábiles** posteriores a la entrega.

Nuestro equipo se encargará de:

1. Revisar el caso y confirmar la incidencia.
2. Gestionar la devolución **sin costo adicional** para ti.
3. Enviar un **producto de reemplazo** o emitir el reembolso correspondiente de manera rápida y eficiente.

Ejemplo: Si recibes un electrodoméstico con daños visibles, te enviaremos un reemplazo y coordinaremos la recogida del producto dañado sin que tengas que pagar envío.

---

## 8. Contacto y soporte

Si tienes preguntas, dudas o deseas asistencia con tu devolución, puedes contactarnos de las siguientes maneras:

- **Correo:** [soporte@ecomarket.com](mailto:soporte@ecomarket.com)
- **Teléfono:** +57 300 000 0000
- **Chat en línea:** disponible directamente en nuestra página web

Nuestro equipo de soporte está disponible **de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00**, para garantizarte respuestas rápidas y claras.

---

**Ecomarket** se compromete a ofrecerte una experiencia de compra segura, transparente y satisfactoria. Nuestro objetivo es que cada cliente se sienta respaldado y confiado al realizar sus compras con nosotros.