

Política de Devoluciones – EcoMarket

En EcoMarket queremos que disfrutes de tus compras y te sientas respaldado en todo momento.

Por eso, hemos diseñado una política de devoluciones clara, justa y sencilla.

1. Plazo para devoluciones

- Cuentas con **30 días calendario** desde la fecha de entrega para solicitar una devolución.
 - El producto debe estar **sin uso**, en perfectas condiciones y en su **empaque original**.
 - Pasado este plazo, no podremos aceptar devoluciones, excepto en casos de defectos de fábrica.
-

2. Productos no elegibles

Por razones de higiene, seguridad y conservación, algunos productos **no pueden devolverse**: - **Perecederos**: alimentos, bebidas, infusiones, café, té, etc.

- **Productos de higiene personal y cosmética**: shampoo, jabones, cremas, maquillaje, etc.

- **Productos abiertos o usados**: aunque sean retornables, si están abiertos o presentan signos de uso no aplican a devolución.

3. Productos defectuosos o dañados

- Si un producto llega **defectuoso, dañado o incompleto**, podrás solicitar cambio o reembolso sin importar la categoría.
 - Es necesario presentar evidencia (foto o video).
 - El reembolso o reemplazo se procesa en un plazo de **5 a 7 días hábiles** una vez validado el caso.
-

4. Retrasos en entregas

- Si tu pedido se retrasa más de **48 horas** respecto a la fecha estimada de entrega, puedes solicitar un **cupón de compensación del 10%** en tu próxima compra.

- Esta compensación aplica incluso si el producto no es elegible para devolución.
-

5. Proceso de devolución

1. Ingresa a tu cuenta en **EcoMarket** y accede a la sección “**Mis pedidos**”.
 2. Selecciona el pedido y el producto que deseas devolver.
 3. Descarga la etiqueta de devolución y coloca el producto en su empaque original.
 4. Entrega el paquete al transportador indicado o en el punto autorizado más cercano.
-

6. Reembolsos

- Una vez recibido y verificado el producto, el reembolso se realiza al mismo método de pago utilizado en la compra.
 - El plazo aproximado es de **5 a 10 días hábiles**, dependiendo de la entidad financiera.
-

7. Atención personalizada

- Si tienes dudas o casos especiales, nuestro equipo de soporte está disponible 24/7 para asesorarte.
 - Puedes contactarnos por chat, correo o teléfono, y te guiaremos en cada paso.
-

Nota final: Nuestra prioridad es tu satisfacción.

Si tu caso no encaja exactamente en estas condiciones, haremos todo lo posible por ofrecerte una solución justa y empática.