



POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS

EcoMarket - E-commerce Sostenible

Versión: 2.1

Vigencia: A partir del 1 de enero de 2025

Última actualización: 15 de septiembre de 2024

1. OBJETIVO Y ALCANCE

EcoMarket se compromete a garantizar la satisfacción de nuestros clientes. Esta política establece los términos y condiciones bajo los cuales los productos adquiridos pueden ser devueltos o cambiados.

Alcance geográfico: Esta política aplica para compras realizadas en Colombia, Ecuador, Perú, México y Chile.

2. PLAZOS DE DEVOLUCIÓN

2.1 Plazo General

- 30 días calendario** desde la fecha de recepción del pedido
- El producto debe estar en su empaque original
- Debe incluir todos los accesorios, manuales y etiquetas

2.2 Plazos Especiales por Categoría

Categoría	Plazo	Condiciones Especiales
Electrónica	15 días	Sellado original, sin uso
Ropa y calzado	30 días	Sin uso, con etiquetas
Hogar y decoración	45 días	Empaque original
Libros	60 días	Sin marcas ni dobladuras
Productos perecederos	NO APLICA	Ver sección 3.1

3. PRODUCTOS NO RETORNABLES

3.1 Alimentos Perecederos

NO se aceptan devoluciones de productos en las siguientes categorías:

- Lácteos (leche, yogurt, quesos)
- Carnes y pescados
- Frutas y verduras frescas
- Panadería y repostería
- Productos congelados
- Alimentos preparados

Justificación: Por razones de seguridad alimentaria e higiene, según normativa sanitaria vigente (Resolución 2674 de 2013 del Ministerio de Salud de Colombia).

3.2 Productos de Higiene Personal

- Productos cosméticos abiertos
- Artículos de cuidado íntimo
- Productos de higiene bucal
- Perfumes y fragancias abiertas

3.3 Otros Productos Excluidos

- Software y contenido digital
- Productos personalizados o hechos a medida
- Artículos en liquidación o descuento superior al 50%
- Productos con sellos de seguridad rotos



4. CONDICIONES PARA ACEPTAR DEVOLUCIONES

4.1 Estado del Producto

El producto debe cumplir **TODAS** las siguientes condiciones:

1. ✓ Empaque original intacto
2. ✓ Etiquetas y sellos de seguridad sin remover
3. ✓ Sin señales de uso o daño
4. ✓ Incluir todos los accesorios originales
5. ✓ Factura o comprobante de compra

4.2 Documentación Requerida

- Número de orden o tracking
- Cédula o documento de identidad
- Correo electrónico de confirmación
- Motivo de la devolución (opcional pero recomendado)






5. PROCESO DE DEVOLUCIÓN

Paso 1: Solicitud

1. Ingresar a tu cuenta en www.ecomarket.com
2. Ir a "Mis Pedidos"
3. Seleccionar el pedido y hacer clic en "Solicitar devolución"
4. Completar el formulario con el motivo

Alternativa: Contactar al Centro de Atención al Cliente:

-  Línea nacional: 01-8000-123-456
-  Email: devoluciones@ecomarket.com

-  Chat en línea: Lunes a viernes 8:00 AM - 8:00 PM

Paso 2: Aprobación

- Revisión de la solicitud: **24-48 horas hábiles**
- Notificación vía email con guía de devolución

Paso 3: Envío del Producto

Opciones:

A) Recolección a domicilio (Sin costo)

- Disponible en ciudades principales
- Programar fecha y hora
- Transportadora recogerá el producto

B) Entrega en punto de retorno

- Ubicar el punto más cercano en nuestra web
- Horario: Lunes a sábado 9:00 AM - 6:00 PM

Paso 4: Inspección y Reembolso

1. Recepción del producto: 3-5 días hábiles
2. Inspección de calidad: 2-3 días hábiles
3. Procesamiento de reembolso: 5-10 días hábiles

6. MÉTODOS DE REEMBOLSO

6.1 Devolución del Dinero

Método de Pago Original	Tiempo de Reembolso	Método de Devolución
Tarjeta de crédito	1-2 ciclos de facturación	Reversión automática
Tarjeta débito	5-7 días hábiles	Cuenta bancaria
PSE / Transferencia	3-5 días hábiles	Cuenta bancaria
Efectivo (Efecty, etc.)	Inmediato	Cupón electrónico

6.2 Cupón de Compra

- Válido por **6 meses**
- Aplicable en cualquier producto
- **+10% adicional** de valor como compensación
- Transferible a terceros

7. GARANTÍAS

7.1 Garantía Legal (Según Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor)

- **Mínimo:** Según lo establecido por el fabricante

- **Productos electrónicos:** 1 año
- **Electrodomésticos:** 1-2 años
- **Ropa y calzado:** 3 meses

7.2 Garantía Extendida (Opcional)

- Plan Protección Total: +12 meses adicionales
- Costo: 10-15% del valor del producto
- Incluye: daños accidentales, desgaste normal

7.3 Defectos de Fábrica

Si el producto presenta defectos de fábrica dentro de los primeros **30 días**:

1. Reemplazo inmediato sin costo
 2. Reembolso total (si no hay stock)
 3. Reparación gratuita
-

8. CAMBIOS DE PRODUCTO

8.1 Cambio por Talla o Color

- Sin costo adicional
- Sujeto a disponibilidad
- Mismo plazo que devoluciones (30 días)

8.2 Cambio por Otro Producto

- Si el nuevo producto es de **mayor valor**: pagar diferencia
 - Si el nuevo producto es de **menor valor**: saldo a favor o reembolso
-

9. COSTOS DE ENVÍO

9.1 Devoluciones por Defecto o Error de EcoMarket

- **Sin costo para el cliente**
- Incluye recolección y reenvío

9.2 Devoluciones por Arrepentimiento del Cliente

- **Cliente asume costos** de envío de devolución
 - Rango: \$8,000 - \$15,000 COP (según ubicación)
 - Reembolso no incluye costo de envío original
-



10. POLÍTICAS ESPECIALES POR PAÍS

10.1 Colombia

- Cumplimiento Ley 1480 de 2011
- Derecho de retracto: 5 días hábiles

10.2 México

- Cumplimiento Ley Federal de Protección al Consumidor
- Derecho de retracto: 5 días hábiles

10.3 Perú

- Código de Protección y Defensa del Consumidor
- Libro de reclamaciones virtual disponible

10.4 Ecuador

- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
- Plazo especial: 10 días

10.5 Chile

- Ley N° 19.496 del Consumidor
 - Derecho de retracto: 10 días
-



11. CASOS ESPECIALES

11.1 Producto Dañado en Tránsito

1. Reportar dentro de las **24 horas** posteriores a la recepción
2. Adjuntar fotos del empaque y producto dañado
3. Reemplazo inmediato o reembolso total
4. Sin costo para el cliente

11.2 Producto Incorrecto o Faltante


1. Notificar dentro de **48 horas**
2. Envío del producto correcto sin costo
3. Recolección del producto incorrecto

11.3 Promociones y Ofertas Especiales

- Productos en Black Friday/Cyber Monday: plazo reducido a **15 días**
 - Liquidaciones: **no aplican devoluciones** (excepto por defecto)
-

12. CONTACTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Centro de Atención EcoMarket

 **Oficina Principal:**
Calle 100 #15-20, Bogotá, Colombia

Teléfonos:

- Colombia: 01-8000-123-456
- Internacional: +57 (1) 800-5000
- WhatsApp: +57 300-123-4567

Email:

- devoluciones@ecomarket.com
- soporte@ecomarket.com
- garantias@ecomarket.com

Web:

- www.ecomarket.com/ayuda
- Chat en línea: Lun-Vie 8AM-8PM, Sáb 9AM-5PM

Redes Sociales:

- Twitter: @EcoMarketAyuda
- Facebook: /EcoMarketOficial
- Instagram: @ecomarket_co

13. MODIFICACIONES A ESTA POLÍTICA

EcoMarket se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Los cambios serán comunicados con **15 días de anticipación** a través de:

- Correo electrónico registrado
- Notificación en el sitio web
- Mensaje en la app móvil

La versión vigente siempre estará disponible en: www.ecomarket.com/politicas-devolucion

14. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos proporcionados durante el proceso de devolución serán tratados conforme a nuestra Política de Privacidad y la Ley 1581 de 2012 (Colombia) y normativas equivalentes en cada país.

Finalidad:

- Procesar solicitudes de devolución
- Mejorar la calidad del servicio
- Generar estadísticas internas

Derechos: Acceso, rectificación, cancelación y oposición.
Contacto: privacidad@ecomarket.com



15. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

Al realizar una compra en EcoMarket, el cliente acepta haber leído y entendido esta política de devoluciones y garantías.

© 2025 EcoMarket - Todos los derechos reservados

Documento de uso interno y público. Versión 2.1 - Enero 2025



ANEXO: TABLA RESUMEN DE PLAZOS

Categoría	Plazo Devolución	Acepta Cambios	Costo Envío Devolución
Electrónica	15 días	Sí	Cliente (excepto defecto)
Ropa y Calzado	30 días	Sí	Cliente
Hogar	45 días	Sí	Cliente
Libros	60 días	Sí	Cliente
Alimentos Perecederos	NO APLICA	No	N/A
Higiene Personal	NO APLICA	No	N/A
Software Digital	NO APLICA	No	N/A

Para consultas específicas sobre este documento, contactar al equipo legal:
legal@ecomarket.com | Tel: +57 (1) 800-5001