

1. Política de Devoluciones / Cambios / Garantías (versión extendida)

Título / portada

EcoMarket – Política Integral de Devoluciones, Cambios y Garantías

Versión: 2025-10

Fecha de última actualización: 1 de octubre de 2025

1. Introducción / Objetivo

EcoMarket se compromete a ofrecer una experiencia de compra transparente, confiable y justa. Esta política detalla las condiciones bajo las cuales un cliente puede solicitar devolución, cambio o garantía, así como los procedimientos, plazos y restricciones aplicables.

2. Ámbito de aplicación

- Esta política aplica a los productos adquiridos mediante la plataforma oficial de EcoMarket y sus canales asociados.
 - No aplica a productos vendidos por terceros si esos terceros tienen sus propias políticas (excepto que se acuerde lo contrario).
 - Se registrá por la normativa local vigente que proteja derechos de los consumidores.
-

3. Definiciones

- **Devolución:** devolución del producto para recibir un reembolso.
 - **Cambio:** sustituir el artículo por otro de igual valor o similar.
 - **Garantía:** reparación, reposición o devolución por defectos o fallas dentro de un período determinado.
 - **Derecho de retracto:** facultad legal de desistir de compra en un plazo (según normativa).
 - **Producto perecedero:** alimentos, productos frescos, etc.
 - **Producto de higiene:** productos como jabones, cremas, cosméticos abiertos, etc.
-

4. Condiciones generales

- El cliente debe hacer la solicitud dentro de los plazos indicados.
- El producto debe devolverse en su empaque original, sin uso, sin daños, con etiquetas intactas.
- Productos personalizados o hechos por encargo no son elegibles salvo defecto.
- Los costos de envío de devolución pueden correr por cuenta del cliente (ver sección “Costos de devolución”).
- EcoMarket se reserva el derecho de rechazar devoluciones que no cumplan los requisitos.

5. Plazos y procedimientos

Tipo	Plazo máximo para solicitud	Procedimiento	Acción después de la recepción
Derecho de retracto	10 o 15 días calendario desde la entrega	El cliente solicita la devolución en su panel o por correo	Evaluar estado → reembolso dentro de 7 días hábiles
Garantía por defecto	6 meses desde la entrega	Reportar defecto con fotos y descripción	Revisión técnica → reparación / cambio / reembolso
Cambio simple	10 días	El cliente solicita cambio por producto similar	Se envía nuevo artículo si stock lo permite

- El cliente debe iniciar la solicitud desde la cuenta o vía contacto oficial.
- Se debe adjuntar evidencia (fotos, vídeos) especialmente si hay daño.
- EcoMarket generará una guía de devolución autorizada (no usar otros transportes sin autorización).

6. Restricciones específicas (productos no elegibles)

- Productos perecederos (alimentos frescos, frutas, vegetales).
- Productos de higiene que hayan sido abiertos, usados o sin sello.
- Productos que hayan sido dañados por uso indebido o mala manipulación.
- Productos que vayan más allá del plazo permitido.
- Productos personalizados que no presenten defecto.

7. Costos de devolución & reembolso

- Si la devolución es por voluntad del cliente, los costos de envío pueden ser deducidos del monto reembolsado.

- Si la devolución es por defecto o error de EcoMarket, EcoMarket cubrirá los costos de envío.
 - El reembolso será procesado al mismo medio de pago usado originalmente.
 - En casos de pago contra entrega, EcoMarket puede emitir crédito interno o realizar transferencia según normativa local.
-

8. Garantía y solución de defectos

- EcoMarket garantiza que los productos estarán libres de defectos de fabricación por al menos 6 meses.
 - El cliente puede optar por reparación, cambio del artículo o reembolso completo, según la evaluación técnica.
 - Si tras reparación persiste el defecto, el cliente puede solicitar cambio o reembolso.
 - La garantía no cubre daños por uso indebido, desgaste natural o modificaciones no autorizadas.
-

9. Modificaciones a la política

EcoMarket puede actualizar esta política en cualquier momento; las modificaciones serán publicadas en la página oficial con fecha de efectividad. Los productos adquiridos antes de la actualización estarán regidos por la versión vigente al momento de la compra.

10. Contacto y atención

Para solicitudes o reclamos, el cliente puede escribir a:

- Correo: soporte@ecomarket.com
- Teléfono de atención al cliente
- Chat en línea (canal oficial)

Se debe asignar un ID de ticket para seguimiento.

11. Anexos / ejemplos

- Formulario de solicitud de devolución (plantilla).
- Checklist de evaluación de estado del producto (foto frontal, reverso, sellos).
- Ejemplos de casos aceptados / casos rechazados.