

Política de Devoluciones - EcoMarket

Fecha de actualización: 15 de agosto de 2025

En **EcoMarket**, nos comprometemos a garantizar la satisfacción de nuestros clientes. Si no estás completamente satisfecho con tu compra, puedes solicitar una devolución o cambio bajo las siguientes condiciones:

1. Plazo para devoluciones

El cliente dispone de **hasta 15 días calendario** a partir de la fecha de entrega para solicitar la devolución de un producto.

Pasado este periodo, no se aceptarán solicitudes de devolución o cambio, salvo en casos de productos defectuosos cubiertos por garantía.

2. Condiciones del producto

Para que una devolución sea aceptada, el producto debe:

- Estar en su **empaquete original**.
- No mostrar signos de **uso o manipulación**.
- Incluir todos los **accesorios y manuales** recibidos.
- Presentar la **factura o comprobante de compra**.

EcoMarket se reserva el derecho de rechazar devoluciones que no cumplan estas condiciones.

3. Productos no retornables

Por razones de **higiene o seguridad**, no se aceptan devoluciones de los siguientes artículos:

- Alimentos o productos perecederos.
- Artículos de cuidado personal.
- Productos que hayan sido abiertos y no puedan revenderse.

4. Proceso de devolución

1. El cliente debe ingresar a su cuenta en **www.ecomarket.com** y dirigirse a la sección **“Mis pedidos”**.
2. Seleccionar el pedido correspondiente y hacer clic en **“Solicitar devolución”**.
3. Indicar el **motivo** de la devolución y adjuntar fotografías si aplica.
4. Una vez aprobada la solicitud, EcoMarket enviará una **guía de envío** para el retorno del producto.

El cliente debe entregar el producto en un punto de envío autorizado en un plazo máximo de **5 días hábiles** después de recibir la guía.

5. Reembolsos

El reembolso se procesará en un plazo de **7 a 10 días hábiles** luego de recibir y verificar el producto.

Dependiendo del método de pago original, el reembolso puede reflejarse en:

- Tarjeta de crédito o débito.
- Saldo a favor en la cuenta de EcoMarket.
- Transferencia bancaria.

6. Cambios por defectos

En caso de productos defectuosos, EcoMarket cubrirá los costos de envío y reemplazará el producto sin costo adicional.

Si el producto no tiene disponibilidad, se ofrecerá un **reembolso completo**.

7. Contacto

Para más información, puedes comunicarte con nuestro **centro de atención al cliente**:

- Correo: soporte@ecomarket.com
- Teléfono: (601) 555 9876
- Horario: Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.