

# ***Política de Devoluciones - EcoMarket***

## **Datos Generales**

**Título:** Política de Devoluciones - EcoMarket

**Autor:** Departamento de Atención al Cliente

**Fecha:** 11/10/2025

**Descripción:** Documento que detalla las políticas de devolución aplicables a los productos comercializados por la empresa EcoMarket.

## **Contexto**

EcoMarket busca optimizar la atención al cliente mediante procesos automatizados de devolución y consulta de pedidos. El presente documento detalla las políticas de devolución aplicables a los productos sostenibles, garantizando un servicio ágil, claro y justo para todos los clientes.

**1. Introducción:** EcoMarket promueve un proceso de devolución transparente, sostenible y eficiente, centrado en la satisfacción del cliente y la reducción del impacto ambiental mediante la reutilización responsable de empaques.

**2. Objetivos:** El objetivo de esta política es definir las condiciones, plazos y procedimientos para realizar devoluciones de productos adquiridos en **EcoMarket**, asegurando una experiencia de atención positiva y confiable a todos los clientes.

**3. Alcance:** Esta política aplica a todos los clientes que realicen compras en la plataforma de comercio electrónico de la empresa **EcoMarket**, sin distinción de ubicación geográfica dentro del territorio nacional.

## **4. Políticas de Devolución**

**Política de devolución1** Las devoluciones podrán solicitarse dentro de los 30 días posteriores a la entrega del producto.

**Política de devolución2** Solo se aceptarán devoluciones de productos que estén en su empaque original, sin señales de uso o manipulación.

**Política de devolución3** Los productos que presenten daños ocasionados durante el transporte deberán ser reportados en un plazo máximo de 15 horas tras la entrega.

**Política de devolución4** Los productos en oferta, promoción o con descuento no son elegibles para devolución.

**Política de devolución5** Los artículos de higiene personal, cosméticos, alimentos o bebidas no podrán ser devueltos por razones de seguridad y salubridad.

**Política de devolución6** Los productos con defectos de fabricación podrán ser devueltos o reemplazados sin costo adicional para el cliente.

**Política de devolución7** Los gastos de envío asociados a la devolución correrán por cuenta del cliente, salvo en casos de error o defecto atribuible a EcoMarket.

**Política de devolución8** Las devoluciones serán procesadas una vez se verifique la recepción del producto en nuestras instalaciones y su estado físico.

**Política de devolución9** El reembolso se realizará mediante el mismo método de pago utilizado por el cliente, en un plazo máximo de 15 días hábiles tras la aceptación de la devolución.

**Política de devolución10** Los productos adquiridos hace más de un año no serán elegibles para devolución.

**Política de devolución11** No se aceptarán devoluciones de productos en oferta, de higiene, alimentos, bebidas o personalizados.

**Política de devolución12** EcoMarket se reserva el derecho de rechazar devoluciones que no cumplan con las condiciones establecidas en esta política.

**Política de devolución13** En caso de recibir un producto incorrecto, EcoMarket asumirá los costos de envío y cambio del producto.

**Política de devolución14** Si el producto solicitado no está disponible para reemplazo, se realizará el reembolso total del valor pagado.

**Política de devolución15** Las solicitudes de devolución deberán realizarse a través del canal oficial de atención al cliente o del enlace de seguimiento proporcionado.

**Política de devolución16** El cliente deberá adjuntar el comprobante de compra o número de pedido al momento de solicitar la devolución.

**Política de devolución17** Los productos deben ser devueltos con todos sus accesorios, manuales y empaques originales.

**Política de devolución18** EcoMarket notificará al cliente por correo electrónico sobre el estado de su solicitud de devolución en cada etapa del proceso.

**Política de devolución19** Las devoluciones aprobadas generarán un número de autorización que el cliente deberá incluir en el paquete de envío.

**Política de devolución20** EcoMarket promueve prácticas sostenibles, por lo que se recomienda que los empaques utilizados para la devolución sean reciclables o reutilizables.

## 5. Preguntas Frecuentes (Formato QA)

P: ¿Cuánto tiempo tengo para devolver un producto?

R: Tienes hasta 30 días desde la fecha de entrega para solicitar una devolución.

P: ¿Qué productos no puedo devolver?

R: No se aceptan devoluciones de productos en oferta, de higiene, alimentos, bebidas o personalizados.

P: ¿Quién asume los costos de envío de la devolución?

R: El cliente asume el costo, salvo error o defecto atribuible a EcoMarket.

P: ¿Cómo recibiré mi reembolso?

R: El reembolso se realiza por el mismo medio de pago, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la aprobación.

P: ¿Qué hago si mi producto llegó dañado?

R: Debes reportarlo dentro de las 30 horas posteriores a la entrega, adjuntando evidencia fotográfica.

**6. Consideraciones Finales:** EcoMarket reafirma su compromiso con la satisfacción del cliente y la sostenibilidad ambiental. Estas políticas buscan equilibrar los derechos del consumidor con la responsabilidad ecológica de la empresa.

**7. Keywords:** devolución, reembolso, sostenibilidad, atención al cliente, política, EcoMarket, comercio electrónico, satisfacción, garantía, oferta, higiene, alimentos, bebidas, personalizados.

## 8. Referencias

Norma ISO 9001:2015 - Gestión de Calidad.

Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor Colombiano.

Política Interna de EcoMarket sobre Atención al Cliente, versión 2.1 (2025).