

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

1- Plazos para solicitar cambio o reembolso

Si el producto presenta defectos de fabricación, o llega dañado, el cliente debe dirigir un correo a hola@alexalopezquantum.com dentro de los 8 días siguientes a la entrega del producto, para solicitar el respectivo cambio.

Para las compras realizadas en línea se puede solicitar el cambio o devolución del dinero por no satisfacción dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto (Derecho de retracto).

Para el cambio o reembolso de un producto, este debe estar:

- En perfecto estado, completo y en su empaque original
- Con sus cajas, bolsas, icopores, empaques completos y en buen estado.
- Con todos sus accesorios completos y en buen estado.
- Los productos no pueden haber sido utilizados, ni una sola vez, antes de solicitar un cambio.

2- Cómo solicitar el cambio o reembolso:

Enviar un correo a hola@alexalopezquantum.com para coordinar la devolución o la recogida del producto.

Los gastos de envío del cambio o reembolso serán asumidos así:

- Por defectos de fabricación del producto: a cargo de La Morenata SAS
- Por no satisfacción con el producto: a cargo del cliente. En este caso se enviarán instrucciones para realizar el pago correspondiente a los gastos de envío de la devolución. Hasta que no se realice este pago, no se inicia el proceso de reembolso o cambio.

En caso de solicitud de reembolso, este será realizado a la cuenta que indique el cliente, dentro de los siguientes 30 días calendario, una vez ejercido el derecho, siempre y cuando el producto haya sido devuelto.

Por favor tener en cuenta lo siguiente:

- En todos los casos se debe presentar copia de la factura de compra impresa.
- Después de que La Morenata SAS reciba una devolución, se comprueba su estado y el cumplimiento de esta Política.

No tienen devolución:

Productos desarrollados a la medida del cliente (productos personalizados).

Productos que puedan caducar con rapidez y bienes perecederos.

Artículos de uso personal, por ejemplo jabones, elixires, sales de baño, etc.

Los servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones del mercado.

El valor de los gastos de envío no tiene devolución.

No se realizan cambios por las siguientes razones:

- Si se hace la solicitud de cambio o reclamo por daños después de 8 días después de recibido el producto.
- Si se evidencia que el producto fue dañado o presenta fallas por mal manejo.
- Si el artículo está en el listado de productos que definitivamente no tienen cambio.
- Los webinars, seminarios y contenido online no tienen devolución de dinero una vez ha pasado el evento. La solicitud de devolución debe ser realizada 15 días antes del evento online.

Es responsabilidad del cliente:

- Conservar la factura e imprimir una copia de la misma.
- Guardar todos los empaques, cajas, bolsas e icopores del producto al menos durante los 8 días posteriores a recibir la entrega.
- Revisar muy bien el producto al recibirlo y antes de firmar el formato de chequeo de conformidad.