



Política de Cambios y Devoluciones

En ALMA, queremos asegurarnos de que estés completamente satisfecho con tu compra. Por eso, ofrecemos una política flexible de cambios y devoluciones.

Condiciones para Cambios y Devoluciones

- Los productos pueden ser cambiados o devueltos dentro de los treinta (30) días calendario siguientes luego de la entrega del producto por compras realizadas en nuestros canales digitales (www.velasalma.com y Redes Sociales).

Tener en cuenta que:

- El producto debe estar en su empaque original, sin signos de uso y con todos los accesorios y documentación incluidos.
- Si el cliente desea cambiar el producto por PREFERENCIA, se puede realizar el cambio siempre y cuando el producto se encuentre sin uso, sin destapar, con sus empaques o estuches originales en perfecto estado, es decir, el producto debe entregarse en las mismas condiciones de venta para poder proceder con el cambio, en caso contrario NO SE ACEPTARÁ el cambio.
- Para cambios o devoluciones por “motivos de calidad” por favor remítete a nuestra *POLITICA DE GARANTIA*.
- Podrás realizar el cambio por el valor igual o superior al pagado, donde la diferencia deberá ser asumida por el cliente.
- Aplica para productos comprados con descuento y sin descuento.





- Para hacer la devolución del envío puedes utilizar el mismo empaque en que te entregamos tu pedido o utilizar un empaque de tu preferencia, sin embargo, es importante que el empaque sea el adecuado según la naturaleza del producto, para evitar su afectación durante el proceso de transporte.
- Después de abiertos, nuestros productos tendrán cambio *ÚNICAMENTE* si presentan algún defecto por motivos de calidad

Proceso para Cambios y Devoluciones

1. Notificación: Para realizar cambios debes ponerte en contacto con el área de Servicio al cliente a través de nuestro correo velasalma012@gmail.com, o a través de nuestra página web www.velasalma.com en el formulario de 'Contáctanos' para notificar tu intención de cambiar o devolver el producto.
 - En caso de una respuesta negativa a un reclamo, se le enviará una comunicación por escrito al cliente notificando las razones para rechazar su solicitud, y se le devolverá el producto junto con la respuesta
2. Envío: Una vez tengamos tu solicitud de devolución con los datos necesarios para la misma, se debe enviar el producto a ALMA, en la Carrera 10ª#69-50 Torre3 Apto 304 Dosquebradas, Risaralda. Los costos de transporte y demás incurridos en la devolución, serán asumidos por ti, salvo en caso de productos defectuosos o errores en el envío.
3. Verificación: Una vez recibamos y verifiquemos el estado del producto, procederemos a realizar el reembolso correspondiente.





Reembolsos

- El reembolso se realizará utilizando el mismo método de pago empleado para la compra original y se efectuará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción del producto devuelto.
- La Marca ALMA no será responsable por deducciones o retenciones de dinero por concepto de servicios que la entidad financiera efectúe.
- **Reversión especial, para pagos realizados utilizando la pasarela de pagos Mercado Pago:** Cuando se utilice la pasarela de pago Mercado Pago, se reversará la transacción a través de la misma pasarela de pagos. Esta reversión se verá reflejada dentro de los 30 días calendario siguientes a su solicitud y en todo caso estará sometida a los términos y condiciones que encontrarás en la página *web de Mercado pago*.

Para cualquier duda, consulta o para iniciar el proceso de cambio o devolución, por favor contacta a nuestro equipo de atención al cliente dispuestos en el presente documento.

