



Política de Garantía

En ALMA, nos comprometemos a ofrecer productos de la más alta calidad. Por ello, todos nuestros productos cuentan con una garantía que cubre defectos de fabricación y de calidad.

Duración de la Garantía

- La garantía de nuestras velas artesanales es de treinta (30) días calendario luego de la entrega del producto por compras realizadas en nuestros canales digitales (www.velasalma.com y Redes Sociales).
- No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado por ALMA, el cual empezará a partir de la fecha de entrega del producto para compras en nuestros canales digitales.
- Vencido el periodo de garantía cesa la responsabilidad de ALMA.

Cobertura de la Garantía

- La garantía cubre defectos de fabricación y materiales defectuosos.
- No cubre daños causados por el uso incorrecto del producto, accidentes, negligencia, alteraciones, desgaste natural o cualquier daño no atribuible a defectos de fabricación.

Proceso para Reclamar la Garantía

1. Notificación: Si detectas algún defecto en el producto durante el período de garantía, notifícanos inmediatamente a través del correo electrónico velasalma012@gmail.com o llamando al (+57 3224574355).





La notificación podrá hacerse de forma verbal o escrita en los medios anteriormente dispuestos.

- Deberás informar el daño, poner el producto a disposición de ALMA, e indicar la fecha de compra y número de identificación de quien la realizó, también puedes presentar tu factura de compra o el número de esta.
2. Verificación: Nuestro equipo evaluará el producto para determinar si el defecto está cubierto por la garantía.
 3. Reemplazo o Reparación: Si el defecto está cubierto, procederemos a reemplazar o reparar el producto sin costo adicional para ti.
 4. Costos de Envío: Los costos de envío asociados con la reclamación de la garantía serán cubiertos por ALMA.

Para cualquier consulta adicional sobre nuestra política de garantía, por favor contacta a nuestro equipo de atención al cliente.

