

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En IKIMEI Care, nos preocupamos por tu satisfacción y queremos que disfrutes de los productos que has adquirido. Si por alguna razón no estás completamente feliz con tu compra, te ofrecemos un proceso claro y sencillo para gestionar cambios y devoluciones. A continuación, te explicamos las condiciones y pasos a seguir:

Condiciones

- Aceptamos cambios o devoluciones si:
 - a. El producto llegó defectuoso
 - b. Recibiste un producto equivocado
- Puedes solicitar un cambio o devolución dentro de los **2 días hábiles** a partir de la fecha de compra.
- El o los productos deben estar en su empaque original y sin uso, los productos que estén abiertos solo podrán ser cambiados si presentan un defecto de fabricación.
- No se aplican cambios por insatisfacción con características de los productos como color, textura, olor o demás propiedades. Te recomendamos revisar bien las descripciones y contraindicaciones de cada producto antes de realizar la compra.
- Los obsequios entregados junto a compras no tienen cambios ni devoluciones.

Productos defectuosos o dañados

- Si recibiste un producto defectuoso debes contactarnos dentro de las 48 horas posteriores a la entrega. Para gestionar tu solicitud necesitarás enviar pruebas fotográficas del estado de los productos. En estos casos, nosotros nos encargaremos de los gastos de envío y te ofreceremos la opción de reemplazar el producto, emitir un bono para futuras compras o reembolsar el dinero.

Costos de envío

- Si el producto fue entregado defectuoso o en malas condiciones, los gastos de envío correrán por nuestra cuenta.
- Si los productos han llegado en buenas condiciones los gastos de la solicitud correrán por cuenta del cliente.

Reembolsos

- Si se aprueba la devolución del dinero, el reembolso se realizará a través del mismo método de pago del pedido. Este proceso puede tardar de 5 a 7 días hábiles.
- Si el producto estaba en promoción, se reembolsará el valor pago, no el valor original.

Proceso de cambios y devoluciones

Por razones de higiene, no aceptamos devoluciones de productos usados o abiertos. Sin embargo, hacemos excepciones en los siguientes casos:

1. Solicita tu cambio o devolución a través de nuestros canales de atención al cliente dentro de las primeras 48 horas de recibir tu pedido.
WhatsApp: 314 468 5296
Correo electrónico: contacto@ikimeicare.com
2. En la descripción de la solicitud incluye el número de pedido, la descripción del producto y el motivo de cambio o devolución.

3. Nuestro equipo de atención al cliente revisará tu solicitud y te proporcionará el paso a seguir.

Derecho al retracto

Según la legislación de Colombia (ley 1480 de 2011), los productos cosméticos y de cuidado personal no aplica al derecho de retracto, debido a que son productos de uso personal.