

Política de Devoluciones - Colina Oculta

En Colina Oculta, queremos asegurarnos de que tengas la mejor experiencia con nuestro café. Si por alguna razón no estás satisfecho con tu compra, te ofrecemos una política de devoluciones clara y sencilla.

1. Plazo de Devolución

Puedes solicitar una devolución dentro de los siguientes plazos:

- Colombia: Hasta 7 días hábiles después de recibir tu pedido.
- Internacional: Hasta 14 días hábiles después de la entrega.

2. Condiciones para la Devolución

Para ser elegible para una devolución, el producto debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Debe estar sin abrir, en su empaque original y sin signos de uso.
- En caso de recibir un producto dañado o en mal estado, debes enviarnos evidencia fotográfica en un plazo máximo de 48 horas tras la entrega.

3. Productos No Reembolsables

No aceptamos devoluciones de:

- Café que haya sido abierto o consumido.
- Pedidos personalizados o ediciones especiales.

4. Proceso de Devolución

Para solicitar una devolución, sigue estos pasos:

1. Contáctanos a través de nuestro correo electrónico comercial@colinaoculta.com o por WhatsApp al +573209501601.

Incluye tu número de pedido y el motivo de la devolución.

2. Evidencia (si aplica): Si el producto llegó en mal estado, adjunta fotos dentro del plazo establecido.

3. Envío de devolución: Si la devolución es aprobada, te indicaremos la dirección a la que debes enviar el producto.

4. Evaluación y reembolso: Una vez recibido el producto y validado su estado, procederemos con la reposición o el reembolso correspondiente.

5. Costos de Envío

- Si la devolución es por un error nuestro (producto incorrecto o dañado), Colina Oculta cubrirá el costo del envío de devolución.
- Si la devolución es por otros motivos (cambio de opinión, error al hacer el pedido), el cliente deberá asumir los costos de envío.

6. Reembolsos

- Los reembolsos se procesarán en un plazo de 5 a 10 días hábiles después de recibir y verificar el producto devuelto.
- El reembolso se realizará a través del mismo método de pago utilizado en la compra.

Si tienes alguna pregunta sobre nuestra política de devoluciones, no dudes en contactarnos.
¡Estamos aquí para ayudarte!