

Política cambios, garantías y devoluciones

A continuación, podrás ver los motivos de cambio o devolución:

Motivos responsabilidad de Macarela: Para este tipo de devoluciones **Macarela** asume el costo de la devolución. La devolución podrá solicitarse máximo dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega del producto.

- Cuando se presenta algún error de referencia en el envío.
- Cuando el producto presenta un daño por responsabilidad del operador logístico.
- Cuando el producto presente daño o defecto por motivos de calidad.

Motivos responsabilidad del Cliente: Para este tipo de devoluciones el Cliente debe asumir el costo de la devolución. La devolución podrá solicitarse máximo dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega del producto.

- Cuando el cliente selecciona por error una referencia diferente a la que necesita.
- Cuando el cliente reclama su derecho de retracto de la compra. *

*Los Usuarios de la Plataforma cuentan con el derecho de retracto, el cual deberá ser ejercido dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

Proceso de Devolución o Cambios: Primero recuerda que, para la devolución, el producto debe estar en el mismo estado en el que se entregó.

1. Puedes ingresar a nuestro Ecommerce, en la sección “Contacto”, allí podrás especificar tu requerimiento, y uno de nuestros asesores se pondrá en contacto contigo para gestionar tu solicitud.

También podrás realizar este tipo de solicitudes escribiéndonos a nuestro correo electrónico hola@macarela.com.co uno de nuestros expertos en Customer Service se pondrá en contacto contigo para gestionar tu solicitud.

2. Nuestro equipo de Customer Service analizará tu solicitud y te indicará si el costo de la devolución será asumido por **Macarela** o si debe asumirlo el cliente, teniendo en cuenta los motivos anteriormente indicados.

3. Si la devolución o cambio **es responsabilidad de Macarela:**

a. Nuestro equipo de Customer Service te hará llegar por correo electrónico la guía o desprendible que deberás utilizar para la devolución. No deberás asumir ningún costo adicional.

b. La guía o desprendible debe pegarla en el producto a devolver. Recuerda no pegarlo directamente sobre la caja.

c. En compañía de nuestro de Customer Service se programará la fecha de recogida.

d. Nuestro operador logístico pasará a recoger el producto.

e. Nuestro equipo de Customer Service gestionará el envío del producto correcto, tan pronto recibamos confirmación de la transportadora. Los tiempos de entrega del producto serán los mismos estipulados en la promesa de entrega.

4. Si la devolución o cambio es responsabilidad del Cliente:

a. Nuestro equipo de Customer Service te hará llegar por correo electrónico la guía o desprendible que deberás utilizar para la devolución. En este caso deberás asumir el costo de la devolución y del envío nuevo.

b. La guía o desprendible debe pegarla en el producto a devolver. Recuerda no pegarlo directamente sobre la caja.

c. Debes acercarte a la transportadora de tu preferencia y enviar el producto con el envío pago.

d. Tan pronto recibamos confirmación de la transportadora, nuestro equipo de Customer Service se pondrá en contacto contigo para coordinar el pago del nuevo envío. Éste pago se debe generar por medio de un link de PayU que te haremos llegar. Tan pronto se genere el pago, se realizará el despacho de tu pedido. Los tiempos de entrega del producto serán los mismos estipulados en la promesa de entrega.

e. En el caso de ser un retracto de compra. Realizaremos la devolución de tu dinero, tan pronto recibamos el producto y verifiquemos que no presenta ningún daño, este proceso puede durar 3 días hábiles.

Recuerda que el tiempo de reembolso dependerá de la forma de pago que hayas elegido.

Si el pago se realizó por PayU, el tiempo de reembolso es de 15 a 25 días hábiles.

Tan pronto se vea reflejada la devolución, te enviaremos a tu correo electrónico el certificado de transferencia.

Nota: Para todos los tipos de devolución o cambio, debemos verificar que el producto se recibió en óptimas condiciones para poder realizar el nuevo despacho.