

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y REEMBOLSOS

SITIO WEB

La siguiente política de devoluciones, cambios y reembolsos solo aplica a las compras realizadas a través de melyma.com

Las compras realizadas en grandes superficies o en tiendas de otros distribuidores autorizados, sólo pueden ser devueltas o cambiadas directamente contactando al vendedor original.

CAMBIOS Y GARANTÍAS

Para la realización de reclamaciones relacionadas con la efectividad de la garantía lo cual incluye defectos del producto en cuanto a su calidad, idoneidad o seguridad, según sea el caso se requiere:

- Que el producto presente deficiencias de fabricación, elaboración, que no sea enteramente apto para el uso al que está destinado.
- Que el reclamo se realice dentro del término de garantía, el cual, a menos de que se indique algo diferente por la ley o por parte de Melyma S.A.S. dentro de su aplicación o en las instrucciones del producto, será el de su fecha de vencimiento.

NOTA ACLARATORIA:

Para cualquier caso de reclamo de garantía se debe comprobar que el cliente hizo un correcto manejo, uso y almacenamiento del producto según lo indicado en la etiqueta. En caso contrario la garantía podría no proceder ni aplicaría el término de garantía de fecha de vencimiento.

Para realizar la reclamación solicitando la efectividad de la garantía legal, el usuario deberá contactar a nuestra área de experiencia al cliente al 310 383 9404 en el siguiente horario de atención: de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm, o por medio de un correo electrónico a reclamacionmelyma@gmail.com, como adjuntar registro fotográfico donde se visualice cara principal, número de lote y fecha de vencimiento e imagen de la novedad d presentada. Es importante aclarar que cuando el reclamo se realiza ante Melyma S.A.S. éste le informará al usuario los medios mediante los cuales deberá poner a su disposición el producto, para que realice las pertinentes verificaciones de los defectos mencionados por el usuario.

Una vez recibido el producto por parte de Melyma S.A.S. el usuario deberá recibir respuesta sobre su reclamación en los quince (15) días hábiles siguientes. En caso de ser negativa, Melyma S.A.S. procederá a informar los motivos de dicha respuesta. En caso de considerar que el reclamo tiene fundamento Melyma S.A.S. podrá: (a) proceder con la reposición del bien defectuoso por uno de iguales características sujeto a días hábiles siguientes a la respuesta dada a el usuario.

Melyma S.A.S. no hace cambios de los productos que se vencen en manos del cliente, dado que se garantiza que los mismos son enviados con suficiente vida útil (mínimo 50%) que permita su consumo en un tiempo prudente.

El usuario y el transportador deberá asegurar que se mantienen las condiciones de manipulación y almacenamiento adecuadas necesarias para la buena conservación y mantenimiento del producto.

Para el caso donde el usuario manifieste insatisfacción o que el producto no cumpla con sus expectativas, después de evaluar personalmente con el usuario la causa de su insatisfacción será determinado por experiencia del cliente de Melyma S.A.S.

DERECHOS DE RETRACTO

Las devoluciones de dinero solo aplican al ejercer el derecho de retracto para compras efectuadas a través de la tienda Online, y en los eventos y condiciones previstos en la ley 1480 de 2011 artículo 47 “El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor”, siempre que lo ejerza durante los cinco (5) días hábiles siguientes a partir del recibido del producto.

NOTA ACLARATORIA:

Para hacer efectivo el derecho de retracto, el usuario debe enviar a Melyma S.A.S. el producto en perfecto estado (limpio, sin haber sido abierto o manipulado, en su caja original) por los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió. Los costos de transporte los deberá asumir el comprador. El plazo máximo para efectuar el derecho de retracto es de 5 días hábiles a partir de recibir el producto. Para retractarse de la compra el usuario deberá comunicarse con nuestra área de experiencia al cliente al 310 383 9404 en el siguiente horario de atención: de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm, o por medio de un correo electrónico a reclamacionmelyma@gmail.com. En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas se realizara cambio de producto en un plazo de 5 días hábiles. El valor del envío inicial no tiene devolución ya que es un servicio realizado

por un tercero. Los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del bien a nuestra bodega deberán ser cubiertos por el cliente.

Los gastos de envío para devolver los productos y ejercer el derecho de retracto, corren por cuenta del usuario.

REVERSIÓN DE PAGO

Según el decreto 587 de 2016 las ventas efectuadas por medio de comercio electrónico que hayan utilizado para el pago una tarjeta débito, crédito o cualquier otro medio de pago electrónico podrán solicitar una reversión del pago cuando: sea objeto de fraude, el pedido corresponda a una operación bancaria no solicitada, el producto comprado no se recibe o el producto entregado no sea el solicitado.

Para realizar la revisión del pago, el cliente debe comunicarse con nuestra área de experiencia al cliente en los próximos cinco (5) días hábiles luego de recibir el producto. De ser el caso y según lo determine el área de experiencia al cliente, debe devolver el producto a nuestra bodega y cuando este se reciba y se verifique procederemos a la reversión del pago.

Una vez presentada la solicitud de reversión por parte del usuario ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de 15 días hábiles para hacerla efectiva, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Art. 51 de la ley 1480 de 2011. “regula el derecho que tienen los consumidores a solicitar la reversión del pago, y el Decreto 587 de 2016 (el Decreto)” “reglamenta las condiciones y el procedimiento para el ejercicio de este derecho”

Melyma S.A.S. al no ser el administrador de la plataforma de pagos, no tiene la facultad de ordenar la reversión del pago directamente, pero en cumplimiento de su obligación legal.

Procederá a transmitir el reclamo que llegare a presentar el usuario solicitando la reversión.

FACTURADO NO ENVIADO

Cuando un usuario recibe su pedido es importante que lo revise inmediatamente y si algún producto está faltando debe reportarlo al transportador inmediatamente, o en máximo 2 días

hábiles a nuestra área de experiencia al cliente al 310 383 9404 en el siguiente horario de atención: de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm, o por medio de un correo electrónico a reclamacionmelyma@gmail.com. Luego de 2 días de recibido el producto no recibiremos reclamaciones por productos faltantes en tu orden.