



Política de Devoluciones y Reembolsos El Tesoro del Café

En El Tesoro del Café, nos esforzamos por ofrecerte café en grano y molido de la más alta calidad. Sin embargo, entendemos que en ocasiones pueden surgir problemas con tu pedido. Por ello, hemos establecido la siguiente política de devoluciones:

1. Aceptación de Devoluciones

- **Café en grano o molido sellado:** Si tu pedido es de café en grano o molido sellado y en su embalaje original, puedes solicitar una devolución en un plazo de **14 días hábiles** a partir de la fecha de recepción del producto. El producto debe estar sin abrir y en perfectas condiciones para ser devuelto.
- **Café abierto o usado:** Debido a la naturaleza del producto (alimentos), **no aceptamos devoluciones** de café que haya sido abierto o utilizado, por razones de seguridad e higiene.

2. Condiciones para la Devolución

- El producto debe encontrarse en el mismo estado en que lo recibiste, sin signos de uso.
- El cliente es responsable de los gastos de envío para devolver el artículo, a menos que el producto sea defectuoso o incorrecto.
- Debes contactar con nuestro servicio de atención al cliente dentro de los **14 días posteriores a la recepción** para iniciar el proceso de devolución. Para hacerlo, envíanos un correo electrónico a [**email de contacto**] con tu número de pedido y los detalles de la devolución.

3. Productos Defectuosos o Erróneos

- Si recibes un **producto defectuoso o incorrecto**, nos comprometemos a ofrecerte un **reembolso completo** o un **reemplazo** sin costo adicional, incluidos los gastos de envío.
- Para proceder con una devolución de productos defectuosos o erróneos, por favor, contacta a nuestro equipo de atención al cliente mandando un whatsapp al 55 3563 3603 dentro de las primeras horas después de la recepción del pedido.

4. Procedimiento de Reembolso

- Una vez que recibamos y verifiquemos el producto devuelto, procesaremos el **reembolso** en un plazo de **5 a 7 días hábiles**. El reembolso se hará a través del mismo método de pago que usaste para la compra inicial.
- El reembolso no cubrirá los gastos de envío, salvo que se trate de un error de nuestra parte (producto defectuoso o incorrecto).

5. Excepciones

- No se aceptan devoluciones de productos que hayan sido dañados debido a un uso indebido, mal almacenamiento o negligencia por parte del cliente.

6. Contacto

Si tienes alguna pregunta sobre nuestra política de devoluciones, no dudes en ponerte en contacto con nosotros a través de:

- **Correo electrónico:** [eltesorodelcafe3038@gmail.com]
- **Teléfono:** [5641600552]