

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES – PRODUCTOS DE CUIDADO DE LA PIEL

Última actualización: Octubre 22, 2025

En NAORI, nos comprometemos con la satisfacción de nuestros clientes y el cumplimiento de la normativa colombiana de protección al consumidor. Por ello, hemos establecido la siguiente política de devoluciones para productos de cuidado de la piel (skin-care):

1. Derecho de Retracto

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, los consumidores que realicen compras **no presenciales** (por internet, teléfono u otros medios a distancia) podrán ejercer el derecho de retracto dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del producto.

Importante: Por razones de higiene y seguridad, **no se aceptan devoluciones de productos que hayan sido abiertos, usados o manipulados**, salvo que presenten defectos de fabricación o hayan sido enviados incorrectamente.

2. Condiciones para Solicitar una Devolución

Para que una solicitud de devolución sea válida, deben cumplirse las siguientes condiciones:

- El producto debe estar **sin uso, sin abrir**, con su **empaquete original intacto** y etiquetas.
- La solicitud debe realizarse dentro del plazo establecido.
- Debe presentarse el comprobante de compra (factura o número de pedido).
- Se aceptan devoluciones por:
 - Producto equivocado o defectuoso.
 - Daños evidentes durante el transporte.
 - Error en el despacho.

3. Exclusiones

No se aceptan devoluciones en los siguientes casos:

- Productos abiertos, usados o sin su empaque original.
- Reacciones adversas o alergias posteriores al uso.
- Productos en promoción o liquidación (excepto por defectos).
- Solicitudes fuera del plazo establecido.

4. Reembolsos

Una vez recibido y verificado el producto devuelto, se procederá al reembolso dentro de los **treinta (30) días calendario** siguientes. El reembolso se realizará por el mismo medio de pago utilizado en la compra.

Nota: Los costos de transporte asociados a la devolución corren por cuenta del cliente, salvo en casos de error por parte de NAORI o productos defectuosos.

5. Cambios

Se permiten cambios por productos de igual o mayor valor (con pago de diferencia), siempre que:

- El producto esté sin abrir y en perfecto estado.
- La solicitud se realice dentro de los **treinta (30) días calendario** posteriores a la compra.
- Haya disponibilidad de inventario.

6. Procedimiento para Solicitar una Devolución o Cambio

Para iniciar el proceso, comunícate con nuestro equipo de atención al cliente a través de:

- **Correo electrónico:** info@naori.com.co
- **WhatsApp:** +57 316 495 4470
- **Horario de atención:** Lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Una vez recibida tu solicitud, te indicaremos los pasos para el envío del producto y la validación correspondiente.