

	POLÍTICA DE ENVÍO Y DEVOLUCIONES	Código:	PE-OO4
		Versión:	0
		Fecha:	29/04/2025

POLÍTICA DE ENVÍO Y DEVOLUCIONES

Elaborado por: SGC	Revisado por: Gerente General	Aprobado por: Gerente General
------------------------------	---	---



POLÍTICA DE ENVÍO Y DEVOLUCIONES

Código:	PE-004
Versión:	0
Fecha:	29/04/2025

ÍNDICE|

1.	OBJETIVOS.....	3
2.	ALCANCE	iError! Marcador no definido.
3.	DEFINICIONES	iError! Marcador no definido.
4.	RESPONSABLES.....	3
5.	DESARROLLO DE LA POLÍTICA	3
6.	CONTROL DE CAMBIOS	4

	POLÍTICA DE ENVÍO Y DEVOLUCIONES	Código:	PE-004
		Versión:	0
		Fecha:	29/04/2025

1. OBJETIVOS

Garantizar la satisfacción y confianza de nuestros clientes mediante una gestión eficiente y justa de las devoluciones, ofreciendo soluciones rápidas y transparentes en caso de productos defectuosos, errores en envío o insatisfacción con los servicios o productos adquiridos, promoviendo así la calidad y responsabilidad en cada operación.

2. RESPONSABLES

Esta política opera de manera transversal en su cumplimiento para todos los servicios prestados por **PERFORARTE M & G SAS**

3. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

En PERFORARTE M & G SAS, nos comprometemos a ofrecer un servicio de calidad y a satisfacer las expectativas de nuestros clientes. Sin embargo, debido a la naturaleza del servicio de perforaciones corporales, las devoluciones están sujetas a las siguientes condiciones:

- ✓ Garantía de satisfacción:
 - Por tratarse de un servicio personalizado y de higiene, no se aceptan devoluciones del servicio en sí una vez realizado, salvo en casos en los que se detecte una falencia por parte de nuestro personal autorizado.
- ✓ Devoluciones de productos (aretes y accesorios):
 - Solo se aceptarán devoluciones de productos (joyas, aretes, producto de cuidado y limpieza etc.) si estos presentan defectos de fabricación, daños que no sean por mal uso y que se encuentren en el periodo de garantía.
 - La solicitud de devolución debe hacerse dentro de los 3 días calendario contados a partir del día del servicio prestado o compra del artículo.
- ✓ Condiciones para la devolución:
 - El producto debe estar en su estado original, sin alteraciones.



POLÍTICA DE ENVÍO Y DEVOLUCIONES

Código:	PE-004
Versión:	0
Fecha:	29/04/2025

- Es necesario presentar la factura o comprobante de compra.

4. Procedimiento:

- Para gestionar una devolución, el cliente debe comunicarse con nuestro área de atención a clientes a través del e-mail servicioalcliente@perforarte.com.co o a nuestro número telefónico: 311 386 60 73
- Si se acuerda el cambio de una joya, se indicarán los pasos a seguir para su devolución, incluyendo instrucciones de envío o entrega.

5. Reembolsos:

- Una vez recibido el producto y realizado la inspección, se procederá al reembolso por el mismo medio de pago utilizado, en un plazo de 30 días calendario.
- No aplica reembolso para citas agendadas y no cumplidas por el cliente.
- No aplica reembolso para citas agendadas como redención de una giftcard
- Los costos de envío en casos de devolución por error o defecto serán cubiertos por **PERFORARTE M & G SAS**

6. No aplican devoluciones en algunos casos:

- Una vez realizado el servicio de perforación, no se aceptan cambios o devoluciones del procedimiento.
- No se aceptarán devoluciones de productos dañados por alteraciones, mal uso o manipulación inadecuada.

Para cualquier consulta o reclamación, por favor, contacta a nuestro equipo; estamos aquí para ayudarte y garantizar tu satisfacción.

4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación (DD/MM/AAAA)	Descripción del cambio
0	23/05/2023	Se aprueba y publica la política