



La Huella

Productos peruanos con propósito

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

Los enunciados que se presentan a continuación resumen la política de devolución de productos que empleamos en la página <https://tiendalahuella.ayudaenaccion.org.pe> la cual es propiedad de la Fundación Ayuda en Acción, y representan los lineamientos generales a aplicarse en los escenarios o situaciones especificadas.

- En los casos de devolución de productos por concepto de: inconsistencias en el pedido, descomposición o deterioro, Ayuda en Acción realizará la reposición de la mercancía sin costo adicional para el comprador.
- Únicamente en los casos que involucre el fin de existencias del producto (i.e. agotamiento de stock) se realizará el reembolso por el valor de la compra efectuada.
- Si la devolución se realiza dentro del día de la compra se podrá generar la anulación de la compra generando la devolución al cliente de toda su compra.
- Si la devolución se solicita pasado la fecha de la compra el monto de la devolución será menor al total de la compra realizada ya que se efectuarán los cargos correspondientes que se encuentran en los términos y condiciones.

Para hacer válida la devolución el usuario deberá cumplir con lo siguiente:

- 1) Presentar la boleta / factura de compra de los productos recibidos.
- 2) Hacer entrega de los productos sin abrir, con etiqueta, sellados, empaques no maltratados, etc. En caso se cumpla con estos requisitos, la devolución será coordinada a través del correo tiendalahuella@ayudaenaccion.org.pe. Luego de esto, la empresa procederá a generar el cambio de producto en un plazo de hasta 30 días hábiles de acuerdo con los tiempos de procesamiento.

Para proceder con el reembolso, Ayuda en Acción le notificará del fin de la existencia del producto dentro del plazo de las 48 horas de efectuada la compra. Luego de ello, se restituirá al cliente las cantidades efectivamente abonadas en un plazo de hasta treinta (30) días hábiles. Del monto se deducirán las comisiones correspondientes a trámites de operación cobrados por la pasarela de pago.

En caso de que el cliente opte por solicitar la reprogramación del pedido, se tendrá que reemplazar por un nuevo producto que tenga un precio que permita completar el pedido mínimo; de excederse el monto del pago total, se deberá depositar la diferencia.