

## Garantía de satisfacción

El cliente puede solicitar el cambio del producto por no cumplir con sus expectativas dentro de los primeros 30 días después de su compra.

Después de los primeros 30 días de la compra, no se aceptan cambios de producto.

El cambio se podrá hacer por productos de igual valor de producto original. Si el cliente solicita un producto de mayor valor deberá realizar el pago de la diferencia; mientras que si el valor del producto solicitado es menor, no se devolverá la diferencia en efectivo o nota de crédito.

Por ningún motivo se realizarán devoluciones de dinero.

- Solicitar la garantía de satisfacción el cliente y llenar el formato de cambio (Anexo 1) y enviarlo a Lunela.
- Lunela responderá al cliente en un plazo no mayor a 5 días hábiles la aceptación o rechazo del cambio (Anexo 2).
- El cliente deberá hacer llegar a Lunela a la dirección que se le indique el producto a cambiar, con el empaque original, todas sus partes y accesorios, sin huellas de daño o maltrato.
- Lunela recibirá el producto y revisará que cumpla con los requisitos para el cambio, dando respuesta al cliente en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la fecha en la que se recibió (Anexo 3).
- Cargos por devolución de mercancía. Si durante el proceso de devolución el producto es maltratado y/o dañado, se aplicará un cargo del 35% sobre el precio pagado.
- Después se procederá a mandar el producto que sustituya el producto adquirido inicialmente.
- Si el cliente requiere un producto de mayor precio del que se le sugiere, este deberá pagar la diferencia.
- Los gastos de devolución el producto correrán a cargo de Lunela en artículos menores a 15 Kg. Si el producto es de mayores dimensiones, se cotizará el costo del mismo al cliente (a menos que el error o falla en la entrega de los mismos sea imputable a Lunela)