

PROASSA

PROMOTORA DE LA AGRICULTURA SUSTENTABLE S.A.
RUC: 20271641614
Dirección: Torres Paz N° 338 – 2do Nivel, Chiclayo – Perú

Política de Cambios y Devoluciones

¿TUVISTE PROBLEMAS CON TU COMPRA? ¡No te preocupes! Podrás cambiarlas bajo los siguientes términos:

CAMBIOS (Válido para Lima y Provincias):

1. Tienes siete (7) días calendario desde la fecha que recibiste tu pedido en Lima y Provincia para enviar tu solicitud de cambio a nuestro correo ventas@cafefemenino.com.pe . Luego de recibir tu solicitud, nos pondremos en contacto contigo dentro de cuatro (4) días útiles para Lima y seis (6) para provincia.

2. Si el producto que recibiste tiene alguna falla de fábrica o hemos cometido algún error en tu pedido ¡no te preocupes! lo solucionaremos a la brevedad posible. Por favor envíanos un mail a ventas@cafefemenino.com.pe con el asunto "ERROR EN MI PEDIDO" y los datos del punto tres.

3. Para empezar con el proceso de cambio, por favor envíanos un correo a ventas@cafefemenino.com.pe con el asunto "SOLICITUD DE CAMBIO – NÚMERO DE PEDIDO" con los siguientes datos:

- ✓ Nombres y Apellidos
- ✓ Numero de Documento de Identidad o CE
- ✓ Teléfono de contacto
- ✓ Número de pedido(s)
- ✓ Motivo de la solicitud
- ✓ Producto a devolver
- ✓ Producto que requiere
- ✓ Adjuntar foto del producto(s) por ambos lados

Todos los cambios estarán sujetos a stock del producto, por los siguientes motivos:

- Defectuoso o con fallas de fábrica
- Pedido incompleto
- No es el producto solicitado
- El producto no debe mostrar señales de uso, debe estar completamente sellado y ser devuelto en las mismas condiciones (empaque / etiquetas) tal cual fue recibido. Caso contrario no será reconocido para cambios.
- Si estás en provincia y el cambio procede, se atenderá previa coordinación por nuestro canal de WhatsApp (+51 978126008) o al correo electrónico ventas@cafefemenino.com.pe

PROASSA

PROMOTORA DE LA AGRICULTURA SUSTENTABLE S.A.

RUC: 20271641614

Dirección: Torres Paz N° 338 – 2do Nivel, Chiclayo – Perú

PROVINCIA:

- Nuestro equipo atenderá el cambio en los siguientes siete (7) días hábiles de haber recibido lo(s) producto(s). Luego, nos comunicaremos contigo para que canceles el costo del envío a nuestro almacén más cercano (Lima – Lambayeque) y así enviártelo a la brevedad posible.
- Este costo será asumido por nosotros cuando sea una falla de envío por error o temas de calidad o en caso no llegue el producto correcto.

LIMA:

- Por temas de higiene y pandemia *no aceptamos cambios en cafés* que no sea errores de entrega y mientras este se encuentre completamente sellado sin presentar signos de haber sido usado.
- Es necesario presentar el comprobante o voucher de pago (físico o electrónico) que certifique la compra realizada.
- En caso el cambio sea por otro producto y haya una diferencia de precio y este sea mayor, esta deberá ser cancelada por el cliente antes del envío del producto. Caso contrario, si hubiese un saldo a favor del cliente, este podrá recibir un cupón para compras en la web por el monto correspondiente.
- Las compras realizadas con algún tipo de promoción/liquidación/descuento puntual no son aptas para cambio. Cualquiera de nuestros packs en oferta no es sujeto de cambios o devoluciones.
- Si el cliente quiere hacer un cambio de producto, debería como se indica inicialmente, enviar el mail con todos los datos solicitados a ventas@cafefemenino.com.pe; nuestro personal le mencionará que tiene dos opciones para realizar el cambio: a) Dirigirse a nuestro almacén para efectuar el cambio del producto, para ello, deberá agendar una cita previa. b) Gestionar el cambio por delivery, para lo cual el cliente deberá hacer llegar el producto a cualquiera de nuestros almacenes en Surco (Lima) o Chiclayo (Lambayeque) y luego pagar el valor del nuevo servicio de delivery.

PROASSA

PROMOTORA DE LA AGRICULTURA SUSTENTABLE S.A.

RUC: 20271641614

Dirección: Torres Paz N° 338 – 2do Nivel, Chiclayo – Perú

DEVOLUCIONES

1. No realizamos devoluciones de dinero, se podrán emitir vales o NC para futuras compras, con una validez de 2 meses.
2. No se realizan reembolsos por personalización de producto o los gastos de envío, ni ningún otro servicio relacionado con tu pedido; únicamente te brindaremos una nota de crédito por el importe del producto. El costo de envío no es reembolsable.
3. Para el caso de productos que se encuentran en promoción y/o cuentan con algún descuento, este no podrá volver a ser aplicado en una nueva compra si se hace un cambio por otro producto diferente.
4. No haremos devoluciones en productos adquiridos en promoción, descuentos o precio especial, salvo error de entrega o calidad.
5. Para devoluciones (en casos excepcionales), el cliente será responsable de los envíos respectivos a nuestro almacén (Lima- Lambayeque); para realizar la devolución se deberá enviar el producto previa coordinación por mail a ventas@cafefemenino.com.pe y el producto deberá ser enviado en su empaque de envío original y sellado, caso contrario no podrá ser atendido.
6. En caso de corresponder reembolso de dinero está afecto a descuentos por concepto de gastos de envío y comisiones. El detalle del monto a devolver será informado oportunamente al cliente.
7. El tiempo de devolución es de 5 a 30 días hábiles y dependerá de las políticas de la entidad bancaria de cada cliente. Toda devolución se hará directamente al titular de la compra y al mismo medio de pago por el cual fue adquirido el producto.