

Política de Devoluciones y Reembolsos

En **MATILDELINA SHOP**, nos enorgullecemos de ofrecer productos de alta calidad, elaborados con dedicación y arte por la comunidad Wayuu. Si por alguna razón no estás completamente satisfecho(a) con tu compra o el producto recibido, estaremos encantados de ayudarte a realizar el cambio o devolución.

A continuación, te explicamos cómo funciona nuestra política de devoluciones:

1. Plazo para Devoluciones

Dispones de 5 días hábiles desde la fecha de recepción del pedido para solicitar el cambio o devolución del dinero, para ello el producto debe estar sin usar, en las mismas condiciones en que lo recibiste, y en su embalaje original.

2. Condiciones de los Productos

Solo aceptamos devoluciones de productos que estén en su estado original y sin señales de uso. Los artículos dañados, manchados o que no incluyan todos sus componentes (como etiquetas) no serán elegibles para devolución.

Las artesanías hechas a mano pueden presentar ligeras variaciones, lo cual es parte de su carácter único. Estas variaciones no se considerarán defectos.

3. Proceso de Devolución

- **Contacto:** Envíanos un correo electrónico a hola@matildelinashop.com con el número de pedido y una breve descripción del motivo de la devolución, así como evidencias fotográficas del daño o avería en el producto.
- **Autorización:** Una vez recibida tu solicitud, revisaremos tu caso y te enviaremos una autorización de devolución con las instrucciones necesarias.

4. Envío

Empaca el artículo de forma segura y envíalo a la dirección que te proporcionaremos. Los gastos de envío de la devolución corren a cargo del cliente, salvo en caso de defectos de fabricación.

5. Reembolsos

Si tu solicitud fue reembolso, una vez recibamos y revisemos el artículo devuelto, te notificaremos por correo electrónico sobre la aprobación o rechazo de tu reembolso.

Si se aprueba, el reembolso será procesado en el método de pago original dentro de 5 – 10 días hábiles. Los costos de envío no son reembolsables.

6. Cambios

Si deseas cambiar tu producto por otro (por ejemplo, una mochila por otra de diferente color, tamaño o diseño), sigue el mismo proceso de devolución y realiza un nuevo pedido una vez te hayamos reembolsado el monto correspondiente.

7. Excepciones

No aceptamos devoluciones ni cambios en productos adquiridos en liquidaciones o promociones especiales, a menos que presenten defectos de fabricación.

¿Necesitas Ayuda?

Para cualquier duda o asistencia adicional, no dudes en ponerte en contacto con nosotros a través de nuestro correo hola@matildelinashop.com o mediante nuestro formulario en la sección de contacto en nuestra página web.