



CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

POLÍTICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN – SOHO MARKET

Te invitamos a leer atentamente los siguientes puntos sobre nuestro proceso de cambio y devolución:

1. Condiciones Generales

- La devolución del dinero será gestionada directamente por el vendedor, no por Soho Market.
- El proceso de reembolso puede tardar hasta 15 días hábiles desde que la tienda vendedora apruebe la revisión de calidad del producto.
- Una vez confirmados los datos en la solicitud, no se podrán realizar modificaciones.
- Cada tienda tiene políticas de cambio y devolución distintas. Consulta siempre la política específica de la tienda donde realizaste la compra.
- Soho Market solo intervendrá en caso de conflicto entre cliente y tienda para asegurar el cumplimiento de la legalidad y satisfacción del cliente.
- En algunos casos, el cliente deberá asumir los costos de devolución cuando el producto no presente fallas de fábrica.

2. Solicitud de Cambio o Devolución

El plazo para solicitar un cambio o devolución es de hasta 30 días desde la fecha de compra. Para ingresar tu solicitud:

1. Ingresa al menú "Mis compras" en la plataforma.
2. Ubica la orden relacionada o ingresa el número de orden.
3. Selecciona la opción "Cambiar o devolver producto".
4. Completa los campos requeridos y presiona "Enviar solicitud".
5. Recibirás un correo con el número de tu solicitud.

3. Proceso de Revisión

- El vendedor tiene hasta 24 horas hábiles para aceptar o rechazar tu solicitud.
- Si es aceptada, un ejecutivo se pondrá en contacto vía correo electrónico.
- Deberás entregar el producto empaquetado en el punto indicado por el ejecutivo.
- La tienda tiene hasta 10 días hábiles tras la recepción del producto para resolver la solicitud.

Notas Importantes:

- El producto debe cumplir con la política de la tienda. Si no lo cumple, no podrá aprobarse la solicitud.
 - El cliente es responsable del costo, envío y seguimiento del producto a devolver.
 - Se recomienda enviar copia de la orden de transporte a ayuda@soho.market.
-

4. Garantía Legal de Productos

- Si tu producto presenta fallas dentro de los 6 meses posteriores a la compra, puedes optar por reparación, cambio o devolución.
- El vendedor podrá hacer una revisión técnica previa.
- La garantía del fabricante se aplicará si su plazo es mayor.
- Productos perecibles o de consumo rápido tendrán un plazo especial de devolución (7 días).
- La garantía legal se suspende mientras se ejerce cualquier otra garantía.

Causales de Garantía Legal:

- Incumplimiento de normas de seguridad.
- Diferencias entre lo informado y lo entregado.
- Productos no aptos para su uso.
- Productos que no cumplen especificaciones acordadas.
- Persistencia de fallas tras reparación.
- Defectos ocultos.
- Deficiencia en metales preciosos declarados.

Importante: No aplica garantía legal en productos informados como imperfectos, usados o reacondicionados.

5. Garantía Legal de Servicios

Si un servicio presenta fallas dentro de los 30 días hábiles posteriores a su ejecución, se repara sin costo adicional o se reembolsará su valor, según corresponda. Puede requerirse una visita técnica previa.

Para dudas, escríbenos a: ayuda@soho.market

