

Política de Cambios y Devoluciones – GOPA Importaciones S.A.

En GOPA Importaciones S.A., tu satisfacción es muy importante para nosotros. Queremos que disfrutes los productos que adquieres a través de nuestra tienda online. Por eso, te ofrecemos un proceso ágil, claro y justo para gestionar cambios y devoluciones cuando sea necesario.

Al realizar una compra, el cliente acepta las condiciones aquí descritas y se compromete a cumplir con los requisitos establecidos para ejercer su derecho a cambio o devolución.

Condiciones generales para cambios o devoluciones

Aceptamos cambios o devoluciones si:

- El producto llegó defectuoso, vencido o con signos de deterioro.
- Recibiste un producto equivocado (diferente al que pediste).
- El pedido llegó incompleto.
- Los productos deben estar en su empaque original, sin abrir ni consumir.
- No se aceptan devoluciones por inconformidad con características como sabor, textura, tamaño o presentación, ya que esta información está previamente detallada en la descripción del producto.
- Los productos promocionales u obsequios entregados junto a compras no tienen cambio ni devolución.

*Importante: Las solicitudes deben realizarse dentro de las primeras **24 horas (1 día hábil)** posteriores a la recepción del pedido.*

Productos dañados, vencidos o incorrectos

Si recibes un producto:

- Con el empaque roto o en mal estado
- Que presenta signos de deterioro, contaminación o vencimiento
- Que no corresponde a lo solicitado

Deberás comunicarte con nosotros dentro de las **24 horas posteriores a la entrega**. Para procesar tu solicitud requerimos:

- Fotografías claras del producto, su empaque y el número de lote.
- La descripción del inconveniente y el número del pedido.

En estos casos, nosotros asumimos los costos de envío para el cambio, y te ofreceremos una de las siguientes opciones:

- Reposición del producto sin costo adicional.
- Un bono para una futura compra.
- Devolución del dinero.

Costos de envío

- Si el cambio o devolución se debe a un error de nuestra parte (producto dañado, vencido, incorrecto o incompleto), nosotros asumimos los gastos de envío.
- Si el cliente desea realizar un cambio por otros motivos (por ejemplo, equivocación en la selección del producto), se empezará con el proceso de cambio, si este es aprobado los gastos de transporte correrán por cuenta del cliente.

Reembolsos

- En caso de aplicar una devolución del dinero, esta se realizará a través del mismo método de pago utilizado en la compra.
- El proceso de reembolso puede tardar entre **5 y 7 días hábiles**, dependiendo del canal bancario.
- Si el producto estaba en promoción o con descuento, se reembolsará el valor real pagado, no el valor original del producto.

Proceso de solicitud de cambios o devoluciones

Para solicitar un cambio o devolución, sigue estos pasos:

- Comunícate dentro de las **24 horas siguientes** a recibir tu pedido por cualquiera de nuestros canales:

 WhatsApp: 313 3951982

 Correo electrónico: ventasonline@gopaimportaciones.com

En el mensaje debe incluir:

- Número de pedido
- Nombre del producto
- Motivo de la solicitud
- Fotografías del producto o evidencia del caso

Nuestro equipo evaluará tu solicitud en un plazo máximo de **5 días hábiles** y te informará los pasos a seguir.

Derecho de retracto

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el derecho de retracto no aplica para productos de consumo inmediato o perecederos, como dulces, chocolates, galletas y bebidas, por razones de seguridad alimentaria y conservación del producto.

Por lo tanto, solo se aceptarán devoluciones cuando se cumplan las condiciones previamente descritas.

Recomendaciones al recibir tu pedido

- Verifica que el empaque esté cerrado, sellado y en buen estado.
- Asegúrate de que los productos coinciden con tu pedido.
- Si detectas alguna anomalía, no consumas el producto y repórtalo de inmediato.

Si necesitas más información o tienes preguntas, no dudes en escribirnos. En GOPA Importaciones, estamos comprometidos con brindarte un servicio confiable y productos de calidad.