

Guía de devolución de pedidos online



secretos del agua

¿No sabes cómo devolver un pedido realizado en secretosdelagua.com?

¡Solucionamos tus dudas!

DERECHO A DEVOLUCIÓN

Si has hecho una compra online tienes derecho a devolverla **en los 14 días siguientes desde la fecha de recepción del pedido.**

En este periodo, tendrás derecho a la devolución del importe de la compra, incluyendo los gastos de envío (si los hubiese) y no deberás correr con los gastos de devolución ocasionados por el transporte.

1. Pedido erróneo (los productos recibidos no se corresponden con los adquiridos). Secretos del Agua siempre ofrecerá el envío del producto nuevamente y la recogida de los productos erróneos sin coste alguno para ti.

2. Producto en mal estado (si un pedido llega con el producto derramado o con producto defectuoso causado por el transporte*, el difusor o la bomba del envase no funciona...). Secretos del Agua siempre ofrecerá el envío del producto nuevamente y la recogida de los productos erróneos sin coste alguno para ti.

***Si adviertes cualquier desperfecto en el embalaje,** en el momento de la recogida o entrega del producto deberás reflejarlo en el documento de entrega del transportista, e inmediatamente comunicar la incidencia.

3. En caso de posibles reacciones alérgicas, se deberán comunicar en un plazo de 21 días naturales desde la recepción del pedido.

4. En caso de que acudas a un salón Secretos del Agua, te hagan un diagnóstico personalizado y estimen que los productos adquiridos no son los idóneos para tu tipo de piel o cabello, tendrás igualmente derecho a la devolución del pedido y al reintegro del importe de la compra (incluidos gastos de envío si los hubiese, y no deberás hacerte cargo de los costes de devolución ocasionados por el transporte).

¿CÓMO SE GESTIONA LA DEVOLUCIÓN DE UN PEDIDO?

Deberás escribir a la siguiente dirección de correo electrónico:

hola@secretosdelagua.com e indicar que quieres devolver el pedido. Deberás, además, indicar el número de pedido, nombre y apellidos y si deseas devolver el pedido completo o solo parte de él (indicando en este último caso qué productos deseas devolver).

Nuestro servicio de atención al cliente te indicará si vamos a pasar a recoger el pedido o no (según las circunstancias).

En caso de recogerlo, al recibir el pedido en nuestra planta procederemos a verificar el estado del producto. En cualquiera de los casos, los productos deberán encontrarse en perfectas condiciones, precintados y en su embalaje original.



¿PUEDO INTERCAMBIAR UN PRODUCTO POR OTRO?

Secretos del Agua NO admite el intercambio de productos. Si deseas cambiar su artículo por otro producto, deberás solicitar una devolución por el artículo no deseado y realizar un nuevo pedido del producto que desees comprar.



¿PUEDO DEVOLVER MI PEDIDO ONLINE EN UN SALÓN?

Los salones Secretos del Agua NO pueden aceptar una devolución de un pedido comprado en www.secretosdelagua.com.

Toda devolución de compras online deberá hacerse a través del servicio de atención al cliente de Secretos del Agua:

hola@secretosdelagua.com

