

Política de Devolución

En el mercado de Colombia según el número de días y las condiciones que son devueltos los productos. Estos productos pueden ser elegibles de la siguiente manera para su devolución:

Estado de los productos	Dentro de 30 días	31 días a 1 año
Abierto	90% reembolsable a la tarjeta de crédito	No reembolsable
No Abierto	100% reembolsable a la tarjeta de crédito	90% reembolsable a la tarjeta de crédito

Nota: Para más información detallada de la política de dōTERRA puede darle clic [aquí](#).

Proceso de devolución

Los productos u órdenes se devuelven a la respectiva bodega de donde la orden fue procesada. Por ejemplo, si procesó una orden para ser enviada a una dirección u oficina de la paquetería deberá retornarla a la dirección de bodega Zeven #45, si la orden la recogió en el centro de productos deberá retornarla al centro de productos. Sigue las siguientes instrucciones para poder procesar su reembolso o reemplazo:

Bodega Zeven #45	Centro de Productos
Autopista Medellín Km 7 Celta Trade Park Vía B Mz 25 Bodega 25-A Ciudad: Funza, Cundinamarca Destinario: Zeven Cargo Sas	Calle 96 No. 11B-67, Piso 1, Bogotá Lunes a viernes 9 am a 6 pm y sábado 9 am a 1 pm

Nota: No se permite hacer devoluciones en persona a la bodega.

- Los miembros que desean devolver o retornar las ordenes que no desean, deben pagar el costo de envío de la paquetería de su elección.
- Asegurarse de escribir su número de miembro en el exterior del paquete y su número de orden.
- Agregue en el paquete la factura del pedido y una lista con los artículos devueltos.
- Agregue la razón de su devolución para saber lo que desea (reembolso o reemplazo).
- Después de 7 días hábiles de haber recibido su paquete en la bodega, se procesará su reembolso o reemplazo (entre 10 a 15 días hábiles se verá reflejado su reembolso en la cuenta de la tarjeta).
- Para más información o inquietud puede llamar al servicio al cliente después de que su orden ha sido entregado a la bodega, con el número de rastreo de su devolución y el número de su orden para rastrear su devolución.

Proceso de devolución de producto dañado.

Deberá llamar al servicio al cliente para reportar el incidente de su paquete. El agente de teléfono le dará las instrucciones según la situación de su incidente, deberá tener en cuenta lo siguiente para poder ayudarlo:

- Si usted recibe el paquete o la caja de la orden en mal estado o dañado en tránsito, es necesario que se haga el reclamo dentro 8 días desde el momento que usted recibe su paquete.
- Pero si usted solo recibe uno de los artículos de su orden en mal estado se puede hacer el reclamo dentro de los 30 días desde el día que fue entregado el paquete.

Importante: devoluciones de órdenes de Estados Unidos, por favor siga las instrucciones de esta **[página web](#)**.