

Política de Devolución y Reemplazo México

Política de devolución

La presente política de devolución solo es aplicable en el mercado de México. Cada mercado tiene una política de devolución particular. Para más información sobre la política de devolución de dōTERRA México entra a: https://www.doterra.com/MX/es_MX/policy-manual-product-returns

Es muy importante solicitar la devolución de un producto dañado o maltratado dentro de los quince (15) días siguientes de haber recibido la orden y debe ser notificado dentro de los 3 primeros días de haber recibido el producto, esto para que pueda realizarse el proceso sin ningún contratiempo.

La devolución total o parcial del valor de los productos dependerá de la siguiente tabla:

Estado de los productos	Dentro de 30 días	31 a 90 días	91 días a 1 año
Abierto	90% a la tarjeta de crédito	No reembolsable	No reembolsable
No abierto	100% a la tarjeta de crédito	90% a la tarjeta de crédito	90% a la tarjeta de crédito

Nota:

- Al aplicar la devolución de los productos, **no se devuelve el costo de envío.**
- En caso de que sea necesario realizar una orden de reemplazo, es necesario pagar el costo de envío (excepto cuando se trate de producto dañado).
- En las ordenes de reemplazo por dirección de entrega incorrecta, destinatario ausente, cerrado al momento de la entrega, **sí aplica el cobro de envío.**

Proceso de devolución

Devolución de Productos Dañados o Enviados en Forma Incorrecta: dōTERRA reemplazará los productos devueltos por el comprador que hayan sido recibidos con daños o que hayan sido enviados de manera incorrecta. Dichos productos deben ser devueltos dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, sin embargo, debe ser notificado el daño dentro de los 3 primeros días de haber recibido el producto.

Siempre que sea posible, los productos devueltos serán reemplazados con productos en buen estado; sin embargo, cuando el reemplazo no sea factible, dōTERRA México se reserva el derecho de emitir un crédito por el importe de los productos reemplazados.

Los productos u órdenes se devuelven a la bodega que surtió la orden; para devolver los productos debes seguir las siguientes instrucciones:

DHL WEC / Órdenes por envíos

Almacén DHL WEC Autopista México-Querétaro
Km.41.5 Parque Industrial 3 Ríos Bodega TR1
Puerta 13 Col. Exhacienda San Miguel Cuautitlán
Izcalli C.P.54716, México
Dirigido a: Jose Rogelio Ortega Mejia

Centro de Producto / Órdenes retiradas

Insurgentes Sur 810 PentOffice (Piso 11) Col. Del Valle C.P.03100 Ciudad de México Delegación Benito Juárez
Lunes a viernes 8:30 am a 5:30 pm.
Primer día hábil de cada mes, se atenderá de 10 am a 5:30 pm.

Esto se confirmará cuando se abra nuevamente el Centro de Productos.

Nota: No se permite hacer devoluciones en persona en bodega DHL WEC.

- Las personas que desean hacer una devolución, deben comunicarse a Servicios de Atención Telefónica para solicitar la devolución.
- **Las personas que desean devolver o retornar las ordenes que no desean, deben pagar el costo de envío de la paquetería de su elección** (siempre y cuando no sea garantía del difusor o Guía devolución aprobado por centro de llamadas).
- En caso de que el CM y/o DI rechace la orden al momento de la entrega y ésta se devuelva; al momento de hacer el proceso de devolución en el sistema, se descontarán (o se realizará un cobro) de \$121 por manejo de producto (doTERRA México se reserva el derecho de ajustar los precios de acuerdo a la fluctuación de la tasa de cambio).

Toma en cuenta lo siguiente:

En el paquete:

- Asegúrate de escribir tu número de ID en el exterior del paquete, así como el número de orden.
- Agrega en el paquete la factura del pedido y una lista con los artículos devueltos.

Por correo electrónico: Enviar a entregasmx@doterra.com a enviomx@doterra.com o llamar a **Servicios de Atención Telefónica** la siguiente información:

- La razón de la devolución. Si es para un reembolso o para un reemplazo aprobado por Servicios de Atención Telefónica, se debe indicar a qué dirección deseas que enviemos el reemplazo.
- El número de guía y paquetería utilizada para enviar el paquete a la bodega.
- También puedes agregar el estado de los productos (o la explicación del difusor dañado).

Una vez recibido el paquete en bodega, doTERRA procesará el reembolso o reemplazo en 7 días hábiles. Para los reembolsos, usualmente toma de 7 a 10 días hábiles adicionales después de que el reembolso se procese, para que el dinero aparezca en la cuenta. Los bancos pueden retener los fondos por hasta 30 días. En tal caso, debes consultar con tu banco la razón de la retención y el tiempo de entrega de los fondos.

Importante:

- No se hacen devoluciones de productos pagados con Puntos, sin excepción.
- Las ordenes devueltas, pueden afectar el cálculo de Bonos y la promoción de Rangos.
- No se pueden procesar devoluciones del 12 al 15 de cada mes, pues se inicia el Periodo de Revisión de Comisiones del mes anterior. Una vez concluido este periodo, se retoma el proceso de devolución.

Si deseas mayor información consulta el Manual de Políticas para México nuestra página web:

https://www.doterra.com/MX/es_MX/policy-manual.

Si la devolución es de una orden emitida y surtida desde Estados Unidos, por favor sigue las instrucciones en esta página web: <https://help.doterra.com/>