

POLITICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Yves Rocher tiene el compromiso de ofrecerte productos de alta calidad y partiendo de esta premisa, podrás devolver y/o cambiar cualquier artículo comprado por las siguientes causas:

- **Si el producto presenta defectos de fabricación**
- **Si existe equivocación en el artículo enviado (solo Call Center o Internet), conservando la envoltura original y sin presentar muestras de maltrato.**

Yves Rocher no admite cambio y/o devolución de ninguno de los productos que comercializa, cuyo motivo sea diferente al indicado anteriormente.

Para realizar el cambio y/o la devolución, el producto deberá estar estrictamente en su condición original, incluyendo todas sus etiquetas, empaque y accesorios, sin señales de uso. Nos reservamos el derecho de inspeccionar minuciosamente las condiciones del producto que se encuentra bajo reclamación.

En caso de que se determine que el producto NO se encuentra en las condiciones previamente mencionadas, NO cuenta con sus etiquetas originales, NO cuenta con su empaque original, está sumamente maltratado o hay evidencia de que el producto fue utilizado previamente, se cancelará el proceso de devolución y se le notificará el motivo de la cancelación.

Las devoluciones solo se realizarán en especie con productos del mismo color y mismo código. Yves Rocher no realiza devoluciones en efectivo.

¿CUÁNDO PROCEDE UN CAMBIO DE PRODUCTO?

Yves Rocher realizará el cambio de cualquier producto, siempre y cuando el origen sea por defectos de fabricación y que la solicitud sea recibida por Yves Rocher dentro de los 30 días naturales siguientes de facturado el producto. Esta devolución debe hacerse en el lugar donde se realizó la compra.

¿CÓMO HACER EFECTIVA UNA DEVOLUCIÓN EN C.A.S.A.'s?

- Las Aclaraciones en C.A.S.A.'s deberán ser el mismo día de la compra.
- No se realizan devoluciones en efectivo.

¿CÓMO HACER EFECTIVA UNA DEVOLUCIÓN EN CALL CENTER O INTERNET?

A continuación se detallan los pasos que debes seguir para hacer efectiva una devolución:

- En el caso de mercancía equivocada, con defecto o daño, se aplicará el cambio físico del producto únicamente si es reportado en las primeras 24 horas a partir de que hayas recibido tu pedido.
- Para realizar tu cambio deberás generar tu reporte llamando a los teléfonos de Call Center (11-02-23-00 o 01 8005237578). Es importante que describas el motivo de la devolución/cambio, incluyendo los datos de tu Orden de Compra (Nombre Producto/Descripción/Código)
- Tu solicitud será revisada en un lapso de 24 a 72 horas, de ser aprobada deberás contactar al Call Center para que se te indiquen los pasos a seguir.
- Puedes realizar la devolución con una guía electrónica. Debes entregar el producto en alguna de las oficinas de mensajería que te indique el Asesor de Call Center, o en alguna de nuestras tiendas Yves Rocher.
- Una vez que hayas enviado el paquete, deberás comunicarte a los teléfonos (11-02-23-00 o 01 8005237578) para confirmar el envío. En cuanto recibamos el paquete con el producto de devolución, nos comunicaremos a la brevedad para notificarte la entrega de tu nuevo producto.
- Si se envía la mercancía por mensajería deberás asegurarte de anotar correctamente el siguiente destinatario:

YVES ROCHER DE MEXICO S.A DE C.V.

Hamburgo 213, Piso 16, Colonia Juárez

Delegación Cuauhtémoc, 06600

Ciudad de México.

- Si no has recibido la mercancía podrás comunicarte al teléfono:
01 8005237578 de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.