



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Debido a que los productos vendidos en el sitio son **alimentos (sazonadores y salsas)**, las devoluciones están sujetas a criterios sanitarios y de seguridad del consumidor.

1. Condiciones para aceptar devoluciones

Una devolución podrá procesarse únicamente cuando:

- El producto **no ha sido abierto**
 - El **sello de seguridad está intacto**
 - El producto se encuentra en **condiciones originales**
 - El producto llegó **dañado o incorrecto**
-

2. Tiempo para solicitar devolución

El cliente podrá solicitar una devolución dentro de los **5 días naturales posteriores a la recepción del pedido**.

3. Reporte de daños por transporte

Los daños ocasionados durante el transporte deberán reportarse dentro de las **primeras 24 horas posteriores a la recepción del pedido**, proporcionando evidencia fotográfica del estado del producto y del empaque.

4. Casos en los que aplica devolución

Se podrán aceptar devoluciones cuando:

- El producto llegó **dañado**
 - El producto recibido **no corresponde al pedido**
 - El paquete sufrió **daños durante el transporte**
-

5. Casos en los que NO aplica devolución



No se aceptan devoluciones cuando:

- El producto fue **abierto**
- El sello fue removido
- El producto fue **consumido parcial o totalmente**
- El cliente cambió de opinión después de abrir el producto
- El cliente no está satisfecho por **preferencias de sabor o decisión personal posterior a la compra**

Debido a normas sanitarias aplicables a productos alimenticios, los productos abiertos no pueden ser aceptados para devolución.

6. Proceso de devolución

Para iniciar una devolución el cliente deberá:

1. Contactar al equipo de atención de The Fire Spot
2. Proporcionar información del pedido
3. Enviar evidencia del problema (fotografías del producto)

Una vez validada la solicitud, se podrá proceder con:

- reemplazo del producto, o
 - reembolso del pedido
-

7. Costos de devolución

- Si el error fue de The Fire Spot, el costo de envío será cubierto por la empresa.
 - En otros casos, el costo de envío deberá ser cubierto por el cliente.
-



8. Reembolsos

Los reembolsos se procesarán mediante el **mismo método de pago utilizado en la compra.**

El tiempo estimado para reflejar el reembolso es de **5 a 10 días hábiles**, dependiendo del banco o procesador de pago.