

Política de canjes y devoluciones

CANJES

El Canje es el servicio brindado por parte de Yanbal para realizar la reposición de un producto que presenta algún defecto.

Dentro de los días naturales a partir de la entrega del pedido:

1. El canje se realizará Express, es decir sin necesidad de enviar en físico el producto a Yanbal, siempre y cuando éste sea por motivo relacionado al defecto de un producto.
2. Para procesar el canje, La Consultora o cliente deberá enviar la solicitud al correo de servicio al cliente de Yanbal yanbalrespondemx@yanbal.com adjuntando:
 - a. Una foto del producto en donde se evidencie el daño.
 - b. Una copia de la orden de compra señalando el producto a canjear.
 - c. Una vez recibida la solicitud, el área de servicio al cliente le responderá vía correo electrónico a la Consultora Independiente o cliente si el canje procede o no, en un plazo máximo de 24 hrs.
3. Si no hay stock del producto para realizar el canje, podrá solicitar cualquiera de las siguientes opciones:
 - a. Saldo a favor en la cuenta Yanbal.
 - b. Reembolso.
4. Yanbal se reserva el derecho de solicitar el producto en físico para proceder con la solicitud.

Los motivos por los cuales una solicitud de canje express no procede, son los siguientes:

1. La foto del producto no es clara.
2. La orden de compra no corresponde.
3. Excede el tiempo para el canje (mayor a 90 días naturales a partir de la entrega del pedido).
4. Corresponde a un producto sobre el cual no aplican cambios ni devoluciones.

DEVOLUCIONES

La Devolución es el servicio brindado por parte de Yanbal para realizar la devolución de un producto.

Dentro de los días naturales a partir de la entrega del pedido:

1. Para que Yanbal pueda procesar la devolución, es necesario enviar la solicitud al correo de servicio al cliente de Yanbal: yanbalrespondemx@yanbal.com adjuntando:
 - a. Una copia de la orden de compra señalando el producto a devolver.
 - b. Indicar en el cuerpo del correo el motivo por el cual devolverá el producto.
 - c. Enviar el producto a devolver directamente al Centro de Distribución Yanbal México: Ing. Rodolfo Patrón 105 (bodega 4), Col. Isidro Fabela, C.P. 52004, Lerma, Estado de México.

Importante:

1. En la caja se deberá anexar la orden de compra señalando el producto que desea devolver.
2. Una vez Yanbal revise el producto, la Consultora o cliente podrán solicitar cualquiera de las siguientes opciones:
 - a. Saldo a favor en la cuenta Yanbal.
 - b. Reembolso.
3. El costo de envío del producto a devolver corre por cuenta de la Consultora Independiente o cliente.

Los motivos por los cuales una solicitud de devolución no procedería, son los siguientes:

1. La solicitud está fuera del tiempo establecido.
2. Si se tratara de motivos de devolución diferentes a los establecidos.
3. Corresponde a un producto sobre el cual no aplican cambios ni devoluciones.

En Yanbal
cuidamos más
que tu belleza

