

## **Política de Devoluciones de Claudia Akel, una marca de Inversiones 10-12 S.A.S**

En Claudia Akel, cada pieza es el resultado de un cuidadoso proceso artesanal que combina tradición, diseño y exclusividad. Debido a la naturaleza de nuestras creaciones, establecemos la siguiente política de devoluciones:

### **1. Condiciones de Devolución**

1.1 Claudia Akel acepta devoluciones o cambios en caso de defecto de fabricación o daño en el envío.

1.2 Se permiten devoluciones o cambios de productos por razones distintas a defectos, siempre que cumplan con los criterios de elegibilidad.

1.3 Los productos en promoción o ediciones limitadas pueden ser devueltos o cambiados.

### **2. Plazo para Devoluciones**

2.1 El cliente tiene 5 días hábiles para solicitar una devolución después de recibir el producto.

2.2 Una vez aprobada la devolución, el cliente debe enviar el producto en un plazo de 2 días hábiles.

### **3. Estado del Producto**

3.1 El producto debe estar sin uso, en su empaque original y con la etiqueta de venta puesta.

3.2 No se aceptan devoluciones si el producto ha sido usado o modificado de alguna forma.

### **4. Proceso de Solicitud de Devolución**

4.1 El cliente puede solicitar la devolución a través de WhatsApp (+57 313 261 6851), correo electrónico (info@claudiaakel.com) o Instagram (@claudiaakeloficial).

4.2 El cliente debe proporcionar: número de pedido, número de factura, número de guía y fotos del defecto (si aplica).

4.3 Claudia Akel responderá la solicitud del cliente en un plazo de 2 días hábiles.

### **5. Costos de Envío**

5.1 Si la devolución o cambio es por defecto de fabricación o daño en el envío, Claudia Akel asumirá los costos de flete de la devolución, los costos arancelarios de importación de la logística inversa si aplica y el envío del nuevo producto.

5.2 Si el cliente solicita una devolución por insatisfacción o error, el cliente deberá asumir los costos de flete de la devolución, los costos arancelarios de importación de la logística inversa y la comisión de transferencia que suponga el reembolso del dinero.

5.3 Si el cliente solicita un cambio por insatisfacción o error, el cliente deberá asumir los costos de flete de la devolución, los costos arancelarios de importación de la logística inversa y el envío del nuevo producto.

## **6. Opciones para el Cliente**

6.1 Claudia Akel ofrece reembolso total, crédito en tienda o cambio por otro producto.

6.2 El reembolso se procesa principalmente por reversión a tarjeta. Si no es posible, se hará una transferencia.

6.3 El reembolso se realiza en un plazo de 2 días hábiles después de recibir y verificar el estado del producto.

## **7. Excepciones y Restricciones**

7.1 Estas piezas solo se envían tras la aprobación del diseño final por parte del cliente.

7.2 Si el producto devuelto no cumple con los criterios de devolución, no se realizará el reembolso ni el cambio.

## **8. Garantías y Reparaciones**

8.1 La garantía es de 6 meses y cubre:

- Ruptura en el cuero.
- Costuras sueltas.
- Decoloración inusual (excepto en herrajes de bronce, que se oscurecen naturalmente y pueden ser pulidos con un sencillo paso que te explicaremos si lo solicitas).

8.2 Para aplicar la garantía, el producto está sujeto a inspección fotográfica y física para determinar si el daño es de manufactura o de mal uso.

8.3 Si el daño es de manufactura, Claudia Akel ofrecerá al cliente una reparación gratuita o cambio por otro producto si la reparación no es viable.

8.4 Si el daño es por mal uso, el cliente deberá pagar por la reparación, incluyendo:

- Costo de la reparación o cambio de pieza.
- Mano de obra.
- Gastos de envío de logística inversa y del producto reparado.

## **9. Servicio de Reparación Opcional**

9.1 Si el cliente reconoce que el producto ha sido dañado por mal uso, el cliente puede solicitar un servicio de reparación.

9.2 En este caso, el cliente deberá cubrir:

- Gasto de envío hacia las instalaciones de Claudia Akel.
- Costo de la reparación.
- Gasto de envío del producto reparado hacia su domicilio.

9.3 El servicio de reparación tarda máximo 15 días hábiles desde la recepción del producto.

9.4 Los tiempos de envío posteriores dependerán de la ubicación del cliente.

Esta política está diseñada para garantizar una experiencia de compra justa y alineada con la exclusividad y autenticidad de nuestras piezas. Para cualquier inquietud adicional, contáctanos en [info@claudiaakel.com](mailto:info@claudiaakel.com) o vía WhatsApp al +57 313 261 6851.

---

## **Return Policy of Claudia Akel, a brand of Inversiones 10-12 S.A.S**

At Claudia Akel, each piece is the result of a meticulous artisanal process that combines tradition, design, and exclusivity. Due to the nature of our creations, we establish the following return policy:

### **1. Return Conditions**

1.1 Claudia Akel accepts returns or exchanges in cases of manufacturing defects or damage during shipping.

1.2 Returns or exchanges for reasons other than defects are allowed, provided they meet the eligibility criteria.

1.3 Products on promotion or limited editions may be returned or exchanged.

### **2. Return Period**

2.1 The customer has 5 business days to request a return after receiving the product.

2.2 Once the return is approved, the customer must send the product within 2 business days.

### **3. Product Condition**

3.1 The product must be unused, in its original packaging, and with the sales tag attached.

3.2 Returns will not be accepted if the product has been used or modified in any way.

#### **4. Return Request Process**

4.1 The customer may request a return via WhatsApp (+57 313 261 6851), email (info@claudiaakel.com), or Instagram (@claudiaakeloficial).

4.2 The customer must provide: order number, invoice number, tracking number, and photos of the defect (if applicable).

4.3 Claudia Akel will respond to the customer's request within 2 business days.

#### **5. Shipping Costs**

5.1 If the return or exchange is due to a manufacturing defect or shipping damage, Claudia Akel will cover the return shipping costs, import duties for reverse logistics if applicable, and the shipping cost of the new product.

5.2 If the customer requests a return due to dissatisfaction or an ordering error, the customer must cover the return shipping costs, import duties for reverse logistics, and any transfer fees associated with the refund.

5.3 If the customer requests an exchange due to dissatisfaction or an ordering error, the customer must cover the return shipping costs, import duties for reverse logistics, and the shipping cost of the new product.

#### **6. Customer Options**

6.1 Claudia Akel offers a full refund, store credit, or exchange for another product.

6.2 The refund is primarily processed through credit card reversal. If not possible, a bank transfer will be arranged.

6.3 The refund will be issued within 2 business days after receiving and verifying the condition of the product.

#### **7. Exceptions and Restrictions**

7.1 These pieces are only shipped after the final design has been approved by the customer.

7.2 If the returned product does not meet the return criteria, no refund or exchange will be processed.

#### **8. Warranty and Repairs**

8.1 The warranty period is 6 months and covers:

- Leather breakage.
- Loose stitching.
- Unusual discoloration (except for bronze hardware, which naturally darkens and can be polished with a simple process explained upon request).

8.2 To apply the warranty, the product is subject to photographic and physical inspection to determine whether the damage is due to manufacturing or misuse.

8.3 If the damage is due to manufacturing, Claudia Akel will offer the customer a free repair or exchange for another product if the repair is not viable.

8.4 If the damage is due to misuse, the customer must cover the repair costs, including:

- Repair or product replacement cost.
- Labor costs.
- Shipping costs for reverse logistics and the repaired product.

## **9. Optional Repair Service**

9.1 If the customer acknowledges that the product has been damaged due to misuse, the customer may request a repair service.

9.2 In this case, the customer must cover:

- Shipping costs to Claudia Akel's facilities.
- Repair costs.
- Shipping costs for the repaired product to their address.

9.3 The repair service takes a maximum of 15 business days from the receipt of the product.

9.4 The shipping time after repair will depend on the customer's location.

This policy is designed to ensure a fair shopping experience aligned with the exclusivity and authenticity of our pieces. For any additional inquiries, contact us at [info@claudiaakel.com](mailto:info@claudiaakel.com) or via WhatsApp at +57 313 261 6851.