



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Cevichemania – Quito, Ecuador

En Cevichemania, trabajamos con productos frescos y preparados al momento. Debido a la naturaleza perecible de nuestros alimentos, aplicamos la siguiente política, con el objetivo de garantizar transparencia y seguridad para ambas partes.

1. Producto

Nuestros productos (ceviches, mariscos, acompañantes y similares) en su mayoría son alimentos preparados de consumo inmediato y, es decir que son productos perecibles, no están sujetos a devolución una vez entregados, salvo en los casos detallados en esta política.

2. Casos en los que procede revisión o compensación

El cliente podrá solicitar revisión del pedido únicamente en los siguientes casos:

- Pedido entregado incompleto.
- Error en el producto entregado (distinto al solicitado).
- Producto evidentemente en mal estado al momento de la entrega.
- Pedido no entregado pese a haberse confirmado el pago, o a su vez hacer pase otro día por la misma cantidad pagada.

No se aceptarán solicitudes por:

- Cambio de opinión.
- Error del cliente al seleccionar el producto.
- Reclamos realizados horas después del consumo.

3. Tiempo para reportar irregularidades

Cualquier inconveniente debe ser reportado dentro de los 45 minutos posteriores a la entrega del pedido, mediante:

- Correo electrónico: administracion@cevichemania.com.ec , o en la página web dentro del apartado CONTACTO

Datos que se deben adjuntar:

- Número de pedido.
- Comprobante bancario de transferencia.
- Fotografías claras del producto recibido.

4. Proceso de Verificación

Una vez recibido el reclamo:

- El equipo de Cevichemania revisará la información.
- Se verificará el pedido en nuestro sistema.
- Se analizará evidencia fotográfica.
- Se validará el comprobante de transferencia.
- El tiempo de respuesta será de hasta 24 horas hábiles.

5. Opciones de Compensación

Si el reclamo es válido, la empresa podrá optar por:

- Reposición del producto sin costo adicional.
- Nota de crédito para un siguiente pedido.
- Reembolso mediante transferencia bancaria.

La forma de compensación será determinada por la empresa según el caso.

6. Política de Reembolsos (Transferencias Bancarias)

En caso de proceder reembolso:

- El cliente deberá enviar sus datos bancarios completos.
- El reembolso se realizará a la misma cuenta desde la cual se efectuó la transferencia.
- El tiempo de procesamiento será de 1 a 3 días hábiles.
- No se realizan devoluciones en efectivo.

7. Pagos No Confirmados

Cevichemania prepara los pedidos únicamente después de verificar la acreditación real del pago en cuenta bancaria.

En caso de comprobantes falsos o transferencias no acreditadas:

- El pedido no será procesado.
- La orden será anulada.
- La cuenta podrá ser bloqueada del sistema.

8. Cancelaciones

El cliente puede cancelar su pedido inmediatamente después de haber realizado la compra por la página web o antes de que el mismo entre en proceso de preparación.

Una vez iniciado el proceso de cocina, no se aceptan cancelaciones.

9. Aceptación de la Política

Al realizar una compra en www.cevichemania.com.ec, el cliente acepta expresamente esta política de devoluciones y reembolsos.