

## Preguntas Frecuentes

**P: ¿Qué debo hacer si quiero cambiar/devolver un producto?**

**R:** Debes escribirnos un correo a [info@mimadacosmetics.com](mailto:info@mimadacosmetics.com) contándonos qué producto quieres cambiar o devolver. Recuerda adjuntar el número de orden y tus datos (nombre y cédula). Si el producto está averiado, por favor incluir fotos o videos de la avería además de foto del código de barras del producto. Si compraste en una de nuestras tiendas aliadas, favor indicar cuál tienda y fecha de compra.

**P: ¿Cuánto tiempo toma hacer un cambio/devolución a través de la tienda Online?**

**R:** El proceso de cambio puede tomar entre 5 a 10 días hábiles según sea el caso dado el proceso de revisión interna y con la marca. Las devoluciones a las tarjetas crédito o débito pueden tomar hasta 30 días hábiles dependiendo de los procesos de tu entidad financiera.

**P: ¿Puedo cambiar un producto que ya usé?**

**R:** NO. El producto debe estar sin uso y en su empaque original en perfecto estado. Después de abierto el producto, solamente hacemos cambios o devoluciones si el producto presenta algún defecto relacionado a la calidad del mismo. Para el caso de productos sellados con celofán o que tienen sello especial de seguridad (por ejemplo perfumes), el empaque debe estar intacto y el sello o celofán no puede estar abierto o modificado o roto.

**P: ¿Cuánto tiempo se demora el envío?**

**R:** El tiempo de entrega es de 3 días hábiles a ciudades principales y 5 días hábiles a ciudades pequeñas. Recuerda que el tiempo de entrega empieza a partir del momento que tu pago es aprobado y registrado. Para el caso de pagos realizados por medio de Baloto/Efecty, el pago puede tomar 24-36 horas en ser registrado por el sistema, lo cual implica un tiempo de entrega de 5 días hábiles a ciudades principales.

**P: ¿Cuál es el costo del envío?**

**R:** El costo de envío nacional entre \$ 6.000 o \$ 10.000 pesos por compras inferiores a

\$150.000 pesos. El envío es gratuito con compras superiores a \$150.000 pesos.

**P: ¿Cuál es el tiempo establecido para hacer el cambio de un producto?**

**R:** 8 días calendarios desde la fecha en que la compra fue realizada.

**P: ¿Tiene algún costo el cambio o la devolución?**

**R:** Toda devolución debe asumir el valor correspondiente a los servicios de transporte adicionales que involucra en el proceso. Si quieres devolver un producto el costo es de 15.000 pesos. Si quieres cambiar el tono del producto el costo es de 30.000 pesos. Debes tener en cuenta que si quieres cambiar tu producto por uno de mayor valor, el valor adicional debe sumarse a los 30 mil pesos que cuesta cambiar el producto original.

**P: ¿Sus productos son libres de crueldad animal?**

**R:** Si, todos nuestros productos son libres de crueldad. No probamos nuestros productos o ingredientes en animales.

**P: ¿Utilizan parabenos en sus productos?**

**R:** ¡De ninguna manera!

Utilizamos los mejores ingredientes posibles en nuestros productos, con una formulación consiente y un mínimo de conservantes o ninguno.

**P: ¿Como se cual es el tono correcto para mi?**

**R:** Escríbenos a [Info@mimadacosmetics.com](mailto:Info@mimadacosmetics.com) o llámanos al (+57) 318 810 0216 de lunes a viernes y te ayudaremos o acércate a nuestras tiendas aliadas.

**P: ¿Dónde puedo comprar sus productos en persona?**

**R:** Puedes consultar en nuestra sección de tiendas en instagram o en nuestra pagina web [www.mimadacosmetics.com](http://www.mimadacosmetics.com) la ubicación de la tienda aliada mas cercana a ti para probar y conocer nuestros productos mas MIMADOS.

**P: ¿Cuál es el costo de un envío?**

**R:** El costo de un envío varia dependiendo de la ciudad en la que solicites tu pedido. Usualmente tiene un costo entre \$6.000 y \$10.000. Dentro de la ciudad de Bogotá es Gratis. Por compras superiores a \$150.000 a nivel nacional "COLOMBIA" el envío es Gratis.

**P: ¿Hacen envíos Internacionales?**

**R:** Todavía no, pero estamos trabajando en ello.

Si deseas recibir una notificación por WhatsApp cuando estemos disponibles en tu país, puedes agregarnos y escribirnos HOLA al 318 810 0216

**P: ¿A que ciudad de COLOMBIA hacen envíos?**

**R:** Actualmente hacemos envíos a todo el país.

Y los hacemos a través de diferentes transportadoras aliadas tales como envía, servientrega, Interrapidísimo.

**P: ¿Cuáles son las formas de pago ONLINE?**

**R:** Puedes pagar tus pedidos a través del sistema de pagos ONLINE payU latam, un servicio con altos estándares de seguridad, protección y confidencialidad.

Puedes utilizar: Tarjeta de crédito, débito, efectivo a través de puntos de recaudos o entidades bancarias.

**P: ¿Cómo hago si estoy interesada en comprar sus productos al por mayor?**

**R:** Si estas interesada en distribuir nuestros productos puedes escribirnos a [info@mimadacosmetics.com](mailto:info@mimadacosmetics.com) o al numero (+57) 318 810 0216 donde te daremos el link de nuestra plataforma ONLINE donde podás realizar las compras con precios para MAYORISTAS.

**P: ¿Cómo hago para recibir todas las PROMOS del año?**

**R:** Recibe una notificación por WhatsApp de todas las PROMOS del año. Agrega a tus contactos nuestro Numero: 318 810 0216 y escríbenos "HOLA" para hacer efectivo el envío. O te invitamos a registrarse con tus datos en nuestra pagina web.