

Política de Privacidad

Última actualización: Julio de 2026

En **TropicEssence** respetamos la privacidad de nuestros clientes y estamos comprometidos con la protección de la información personal que nos proporcionan al utilizar nuestro sitio web y realizar compras en nuestra tienda en línea.

1. Información que recopilamos

Podemos recopilar la siguiente información cuando un usuario visita nuestro sitio o realiza una compra:

- Nombre y apellidos.
- Número de teléfono.
- Dirección de correo electrónico.
- Dirección de envío y facturación.
- Información necesaria para procesar pedidos.
- Historial de compras.
- Información técnica como dirección IP, navegador utilizado y cookies.

2. Uso de la información

La información recopilada será utilizada únicamente para:

- Procesar y entregar los pedidos.
- Brindar atención al cliente.
- Informar sobre el estado de las compras.
- Mejorar nuestros productos, servicios y experiencia de navegación.
- Enviar promociones, descuentos o novedades, siempre que el cliente haya aceptado recibirlas.

3. Protección de la información

Implementamos medidas de seguridad técnicas y administrativas para proteger la información personal contra accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o divulgaciones indebidas.

Toda la información proporcionada por nuestros clientes es tratada de manera confidencial.

4. Compartición de información

TropicEssence no vende, alquila ni comparte información personal con terceros, excepto cuando sea necesario para:

- Procesar pagos.
- Realizar entregas mediante empresas de transporte.
- Cumplir obligaciones legales establecidas por la normativa ecuatoriana.

5. Cookies

Nuestro sitio utiliza cookies para mejorar la navegación, recordar preferencias del usuario y obtener estadísticas que permitan optimizar nuestros servicios.

El usuario puede desactivar las cookies desde la configuración de su navegador; sin embargo, algunas funciones del sitio podrían verse limitadas.

6. Derechos del usuario

El cliente podrá solicitar en cualquier momento:

- Acceder a su información personal.
- Corregir datos incorrectos.
- Actualizar su información.
- Solicitar la eliminación de sus datos cuando sea legalmente posible.

7. Modificaciones

TropicEssence podrá actualizar esta Política de Privacidad cuando sea necesario. Cualquier modificación será publicada en esta misma página.

8. Contacto

Si tiene preguntas sobre esta Política de Privacidad o sobre el tratamiento de sus datos personales, puede comunicarse con nuestro equipo de atención al cliente a través de los medios de contacto disponibles en nuestro sitio web.

Política de Devoluciones y Reembolsos

Última actualización: Julio de 2026

En **TropicEssence** trabajamos para garantizar que nuestros productos lleguen en óptimas condiciones. Si existe algún inconveniente con su pedido, podrá solicitar asistencia de acuerdo con las siguientes condiciones.

1. Productos elegibles para devolución

Debido a la naturaleza alimenticia de nuestras gomitas premium, no se aceptan devoluciones de productos abiertos, consumidos o manipulados por razones de higiene y seguridad alimentaria.

Solo se aceptarán solicitudes cuando:

- El producto llegue dañado durante el transporte.
- El cliente reciba un producto incorrecto.
- El pedido llegue incompleto.
- El producto presente defectos de fabricación o empaque.

2. Plazo para reportar un inconveniente

El cliente deberá comunicarse con TropicEssence dentro de las **48 horas posteriores a la recepción del pedido**, adjuntando fotografías claras del producto y del empaque recibido.

3. Evaluación de la solicitud

Nuestro equipo revisará cada caso y responderá en el menor tiempo posible.

Si la solicitud es aprobada, el cliente podrá optar por:

- Reemplazo del producto.
- Envío del producto faltante.
- Reembolso parcial o total, según corresponda.

4. Reembolsos

Cuando proceda un reembolso, este se realizará utilizando el mismo método de pago empleado durante la compra o mediante otro mecanismo acordado con el cliente.

Los tiempos del reembolso dependerán de la entidad financiera o del proveedor de pagos.

5. Casos en los que no aplica una devolución

No se aceptarán devoluciones cuando:

- El producto haya sido abierto o consumido.
- Existen daños ocasionados por un almacenamiento inadecuado después de la entrega.
- La solicitud sea presentada fuera del plazo establecido.
- El cliente cambie de opinión después de recibir correctamente el pedido.

6. Cancelación de pedidos

Los pedidos podrán cancelarse únicamente antes de ser preparados o despachados. Una vez enviado el pedido, no será posible cancelarlo.

7. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con devoluciones, reembolsos o inconvenientes con un pedido, el cliente podrá comunicarse mediante los canales oficiales de atención disponibles en nuestro sitio web.