POLÍTICA DE CANCELACIONES, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS PARA CLIENTES Y PLANNERS DE RIMAN ECUADOR S.A.S.

Todos los Clientes y Planners que deseen devolver productos de **RIMAN ECUADOR S.A.S. (en adelante, RIMAN)** por cualquier motivo deben completar el Formulario de Devolución disponible en riman.com. Solo deben devolverse a RIMAN los artículos para los cuales se ofrece un reembolso según las Políticas de Devolución descritas a continuación. Los productos devueltos que no cumplan las condiciones para el reembolso no generarán un reembolso. RIMAN comunicará al Cliente o Planner el resultado de la revisión y coordinará, cuando corresponda, la devolución del producto.

Cancelación de Pedidos

Los pedidos podrán cancelarse el mismo día en que fueron realizados, siempre que la solicitud se complete antes de las 13:00, hora oficial del Ecuador (UTC-5), y el pedido no haya sido enviado. Si el pedido ya fue pagado o no puede cancelarse, el Cliente o Planner deberá seguir el procedimiento de devolución establecido en esta Política.

Devoluciones de Productos Defectuosos o Dañados

Si algún artículo está defectuoso en el momento que el transportista entrega el pedido, a elección del cliente, RIMAN podrá:

1. Reemplazar y enviar nuevamente los productos afectados sin costo adicional, si hay existencias disponibles.
2. Reembolsar el monto pagado por los productos afectados y los gastos de envío que correspondan, mediante el mismo medio de pago utilizado para la compra, cuando sea posible.

RIMAN podrá organizar, sin costo para el comprador, la recogida de los productos defectuosos o de aquellos que requiera examinar. RIMAN evaluará el estado del producto y comunicará al Cliente o Planner el resultado de la revisión, sin perjuicio de los derechos del consumidor y de su facultad de presentar los reclamos correspondientes ante las autoridades competentes.

Devoluciones bajo la Garantía de Satisfacción del Cliente y Planner

Si por cualquier motivo un Cliente o Planner no está completamente satisfecho con un producto de RIMAN, podrá devolverlo dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha de entrega. Los productos adquiridos individualmente podrán devolverse de forma separada. Los kits o paquetes promocionales deberán devolverse como un conjunto completo, salvo cuando uno o más productos presenten defectos, daños o falta de conformidad. El reembolso se procesará mediante el mismo medio de pago utilizado para la compra, cuando sea posible, descontando los gastos de envío únicamente cuando se trate de una devolución voluntaria.

La Garantía de Satisfacción constituye un beneficio comercial adicional y no sustituye ni limita los derechos reconocidos al consumidor por la legislación aplicable.

Otras Devoluciones

Para las devoluciones voluntarias, los Clientes o Planners podrán devolver los productos de RIMAN dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha de entrega, siempre que se encuentren sin abrir, sin usar y en condiciones de reventa. Los productos adquiridos como parte de un kit o paquete promocional deberán devolverse como un conjunto completo.

En estos casos, se reembolsará el monto pagado por el producto, menos el cargo de reposición del diez por ciento (10 %) y los gastos de envío. Estos descuentos no se aplicarán cuando la devolución se origine por defectos, daños, errores de despacho, falta de conformidad o incumplimiento imputable a RIMAN.

El Cliente o Planner será responsable de los costos de envío únicamente cuando se trate de una devolución voluntaria. Los reembolsos se procesarán mediante el mismo medio de pago utilizado para la compra, cuando sea posible.

Devoluciones por Reventa entre un Planner y un Cliente

En caso de que un producto haya sido revendido directamente entre un Planner y un Cliente, el Planner será responsable de cumplir con la Garantía de Satisfacción del Cliente de treinta (30) días naturales. Para que la venta esté cubierta bajo esta garantía, el Planner deberá proporcionar al Cliente una copia del recibo de venta minorista.

El costo de envío por devolución será responsabilidad del Cliente o Planner.

Condiciones para que un producto sea considerado “Revendible”

Los productos de RIMAN se consideran “revendibles” únicamente si cumplen con todos los siguientes requisitos:

• El producto está sin abrir y sin usar. • El empaque y el etiquetado están en su estado original, sin alteraciones ni daños. • El producto tiene una fecha de caducidad de al menos un año a partir de la fecha de devolución. • El producto y su empaque están en condiciones comerciales adecuadas para su venta a precio completo. • El producto no fue identificado en el momento de la compra como no reembolsable, descontinuado, expirado o estacional.

- No se permiten devoluciones parciales de kits o paquetes promocionales. Los productos deben devolverse como un set completo para recibir un reembolso.

Procedimiento para Solicitar una Devolución

Paso 1. Contacta con el Servicio de Atención al Cliente al correo soporte.ec@riman.com. Paso 2. Si tu producto califica para ser devuelto, desde tu Back Office envía la Solicitud

de Devolución (RMA) en el apartado de Soporte / Órdenes / Devoluciones. Paso 3. Deposita tu paquete en cualquier sucursal de la empresa de mensajería que te entregó. Recuerda enviar el número de pedido y el listado de productos devueltos dentro del paquete para su fácil identificación. Una vez que recibamos tu producto, se validará si cumple con las políticas de devolución y Atención a Clientes te contactará. Paso 4. Consulta el estatus de tu Devolución (Procesamiento del Reembolso) dentro de tu Back Office.

Tratamiento de datos

RIMAN ECUADOR S.A.S. cumple con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General y demás normativa aplicable en Ecuador.

Sus datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas en nuestra Política de Privacidad y, posteriormente, durante los plazos exigidos por la normativa aplicable.

Para realizar consultas o ejercer sus derechos en materia de protección de datos personales, puede revisar nuestra Política de Privacidad completa en el siguiente enlace:

RIMAN ECUADOR S.A.S. RUC: 0993406128001 Domicilio: Av. 9 de Octubre 100 y Av. Panamá, Edificio La Previsora, Oficina 2703, Parroquia Carbo (Concepción), Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, Ecuador Contacto: soporte.ec@riman.com Vigente desde: 15 de septiembre de 2026