

MELAO

DOCUMENTO OFICIAL DE MARCA

MELAO CARE GUARANTEE

Política oficial de garantía y devoluciones — MELAO Hair Growth
Serum Roll-On, 30 ml

En MELAO cuidamos cada detalle de tu sérum, y queremos que tu experiencia de compra reciba el mismo cuidado. Esta es nuestra política oficial de garantía y devoluciones para clientas y clientes que compran a través de TikTok Shop México. Aquí explicamos, de forma clara y sin letra pequeña, qué cubrimos, qué no, y cómo resolvemos cualquier incidencia con tu pedido.

Esta política es un compromiso adicional de MELAO. No sustituye, limita ni reduce ningún derecho que tengas conforme a la legislación mexicana de protección al consumidor o a las políticas de TikTok Shop; se suma a ellos como una vía directa, rápida y personal con nuestra marca.

CONTENIDO

01	Qué cubre nuestra garantía	09	Uso correcto del producto
02	Vigencia	10	Ingredientes y sensibilidad
03	Qué hacer si existe un problema	11	Resultados y expectativas
04	Evidencia necesaria	12	Prevención de reclamaciones abusivas
05	Cómo evaluamos una reclamación	13	Relación con TikTok Shop
06	Soluciones disponibles	14	Información sanitaria y regulatoria
07	Devoluciones y costos de envío	15	Contacto y procedimiento de reclamación
08	Casos no cubiertos	16	Fuentes y referencias

01

Qué cubre nuestra garantía

MELAO CARE GUARANTEE cubre incidencias atribuibles al producto o a su envío, entre ellas:

- Producto que llega roto, incluyendo botella rota, aplicador dañado o empaque severamente dañado que comprometa el producto.
- Producto que llega derramado o con pérdida de contenido ocurrida antes o durante la entrega.
- Producto defectuoso, como un aplicador roll-on que no funciona correctamente, un defecto evidente del envase, un sellado defectuoso o un defecto de fabricación atribuible razonablemente al producto.
- Producto equivocado, cuando recibes un artículo distinto al que compraste.
- Producto faltante, cuando falta una unidad, accesorio o elemento que formaba parte de tu pedido.

En todos estos casos, la causa es atribuible a MELAO o a la logística que contratamos, por lo que tú no asumes el costo de corregirlo.

Vigencia

ATENCIÓN PRIORITARIA

7 días

Si tu pedido llegó roto, derramado, incorrecto o incompleto, repórtalo dentro de los 7 días naturales posteriores a la entrega para que lo resolvamos por la vía más rápida posible.

GARANTÍA LEGAL DE FABRICACIÓN

90 días

Si tu MELAO presenta un defecto de fabricación durante el uso normal, cuentas con la garantía mínima que establece la Ley Federal de Protección al Consumidor: 90 días desde la entrega, con derecho a elegir entre reposición del producto o devolución de tu dinero.

Reportarlo después del plazo de 7 días no cancela tu derecho a una solución: tu caso simplemente se atiende como una reclamación ordinaria conforme a los puntos siguientes de esta política.

Ninguno de estos plazos sustituye, acorta ni reemplaza los derechos que la legislación mexicana o TikTok Shop te reconocen como comprador; son la forma en que MELAO organiza su atención directa para resolverte lo más rápido posible.

Qué hacer si existe un problema

Escríbenos a través del chat de tu pedido en TikTok Shop o al canal de atención de MELAO indicado en tu confirmación de compra, cuanto antes dentro del plazo aplicable (sección anterior). Incluye tu número de pedido, una descripción clara de lo ocurrido, y la evidencia que se describe a continuación. Nuestro equipo revisa cada caso de forma individual y te confirma la solución conforme al procedimiento de las siguientes secciones.

Evidencia necesaria

Para procesar tu caso necesitamos: tu número de pedido, una descripción clara del problema, y al menos una fotografía que muestre la incidencia (el producto dañado o derramado, el artículo recibido si fue el equivocado, o el defecto visible). Si tu reclamo es sobre un defecto de fabricación, ayúdanos también con el número de lote, visible en el envase.

Si además cuentas con un video de apertura del paquete o fotografías del empaque exterior, agradecemos que los compartas: ayudan a resolver tu caso más rápido. Pero si no grabaste la apertura, no te preocupes — fotografías claras y una descripción consistente con tu pedido son evidencia suficiente para que evaluemos tu caso. En situaciones que lo requieran, como un producto ya utilizado o un caso poco claro, podemos pedirte información adicional específica para poder resolverlo con justicia.

Cómo evaluamos una reclamación

Revisamos cada caso siguiendo el mismo proceso: verificamos tu pedido, revisamos la evidencia que nos compartes, y determinamos si la causa es atribuible a MELAO o a nuestra logística. Si tu producto ya fue usado y reportas un defecto que apareció durante el uso normal —por ejemplo, el aplicador dejó de funcionar—, también evaluamos tu caso: usar el producto no cancela tu garantía, siempre que la evidencia permita verificar razonablemente el defecto.

Te confirmamos nuestra decisión y, cuando el caso lo amerite (evidencia inicial insuficiente, inconsistente, o indicios de que algo no cuadra), podemos pedirte información adicional antes de resolver —siempre explicándote qué necesitamos y por qué—. Si no estás de acuerdo con nuestra resolución, puedes escalar tu caso a través de TikTok Shop en cualquier momento.

Soluciones disponibles

Según tu caso, ofrecemos reposición del producto sin costo adicional, devolución de tu dinero por el mismo medio de pago con el que compraste, o, cuando la ley lo reconozca, una bonificación adicional. Tú eliges entre reposición o devolución cuando ambas apliquen a tu caso. Resolvemos cada reclamación de forma individual: no existe una única solución predeterminada para todos los casos, sino la que corresponda conforme a lo que encontremos al evaluar tu situación.

Devoluciones y costos de envío

Cuando tu pedido llegó roto, derramado, defectuoso, equivocado o incompleto, MELAO cubre cualquier costo de envío relacionado con la solución —ya sea el envío de tu reposición o, si se requiere, la recolección del artículo original—. En muchos de estos casos no necesitas devolver físicamente nada: la evidencia que nos compartes es suficiente.

Si solicitas una devolución por una razón distinta a un defecto o error atribuible a MELAO —por ejemplo, cambiaste de opinión—, esa devolución se procesa conforme a las reglas vigentes de TikTok Shop para este tipo de solicitudes, incluyendo quién cubre el costo de envío correspondiente.

Casos no cubiertos

MELAO es un producto cosmético para el cuidado de cejas, no un tratamiento médico, y nuestra garantía cubre defectos o incidencias atribuibles al producto —no un resultado estético individual. Por eso, afirmaciones como "no me funcionó", "no vi resultados", "no noté crecimiento", "esperaba más densidad" o "esperaba resultados más rápidos" describen una expectativa estética no cumplida, no un defecto del producto, y no activan esta garantía. Consulta la sección Resultados y expectativas para entender por qué.

Tampoco cubrimos daños derivados de un uso contrario a las instrucciones: aplicación distinta a la indicada, contacto con ojos o mucosas, ingestión, modificación o alteración del producto o su envase, mezcla con otros productos no indicados por MELAO, contaminación por manipulación indebida, almacenamiento en condiciones claramente inadecuadas —como exposición directa y prolongada a calor extremo—, o uso del producto para una finalidad distinta al cuidado cosmético de cejas. En cada caso, evaluamos si existe una relación razonable entre el uso indebido y el problema reportado antes de aplicar esta exclusión; no la usamos de forma automática ni genérica.

Ninguna de estas exclusiones limita los derechos que te reconoce la legislación mexicana o TikTok Shop frente a un defecto real del producto.

Uso correcto del producto

- MELAO Hair Growth Serum Roll-On está diseñado para aplicarse externamente sobre la zona de las cejas, siguiendo las instrucciones del empaque.
- Evita el contacto con los ojos y mucosas; si ocurre, enjuaga con agua abundante.
- No lo ingieras.
- No mezcles el producto con otras sustancias ni alteres su envase o fórmula.
- Consérvalo en un lugar fresco y seco, lejos de fuentes de calor extremo o luz solar directa, y ciérralo bien después de cada uso.

Usarlo conforme a estas indicaciones es lo que nos permite responder con confianza ante cualquier incidencia real.

Ingredientes y sensibilidad

MELAO Hair Growth Serum Roll-On está formulado con:

Grape Seed Oil	Ethylhexyl Palmitate	Joboba Oil	Rosemary Oil	Ginger Extract	Argan Oil
Redensyl	Pea Extract	Hydrogenated Styrene/Isoprene Copolymer		Niacinamide	Biotin
CI 15985	CI 75470	Parfum			

Te recomendamos revisar esta lista antes de tu primer uso, idealmente con una pequeña prueba de aplicación en la piel. Si sabes que eres alérgica o alérgico, o tienes sensibilidad conocida a alguno de estos ingredientes —incluyendo el colorante CI 75470 (carmín, de origen animal) o la fragancia (Parfum), que son sensibilizantes conocidos en algunas personas—, evita el producto. Si notas irritación, enrojecimiento o cualquier reacción adversa, suspende el uso de inmediato, retira el producto con agua, y si la reacción persiste o se agrava, acude con un médico. Esta recomendación no excluye nuestra responsabilidad cuando una reacción se deba a una causa real atribuible al producto, como un problema de fabricación o de etiquetado.

Resultados y expectativas

MELAO Hair Growth Serum Roll-On está pensado para formar parte de tu rutina cosmética de cuidado de cejas. Como con cualquier producto cosmético, no existe una garantía de un resultado estético determinado: los resultados individuales pueden variar de persona a persona, y usarlo de forma correcta y constante no garantiza un resultado idéntico para todas las personas. La apariencia de las cejas está influida por múltiples factores propios de cada persona, ajenos al producto. MELAO no es un tratamiento médico ni sustituye a uno: es un cosmético formulado para acompañar el cuidado diario de tus cejas.

Prevención de reclamaciones abusivas

Para proteger a nuestra comunidad y poder seguir ofreciendo esta garantía de forma sostenible, revisamos con cuidado los casos que presentan inconsistencias claras: evidencia que no corresponde al producto, reclamaciones contradictorias sobre el mismo pedido, o devolución de artículos distintos a los que enviamos. Cuando encontramos una inconsistencia, te la explicamos de forma específica y te damos la oportunidad de aclararla antes de tomar una decisión final. Si no estás de acuerdo con nuestra resolución, puedes escalar tu caso a través de TikTok Shop en cualquier momento.

Relación con TikTok Shop

MELAO CARE GUARANTEE opera junto con las políticas de TikTok Shop, nunca en su lugar. Puedes usar el canal directo de MELAO para resolver tu caso de la forma más rápida posible, o acudir en cualquier momento a los canales de disputa y protección al comprador de TikTok Shop, incluyendo su garantía de devolución de dinero para artículos dañados o defectuosos cuando aplique. Si tienes un caso abierto con TikTok Shop, la plataforma conserva la facultad de revisar e intervenir en la resolución final.

Información sanitaria y regulatoria

MELAO opera bajo el marco sanitario mexicano aplicable a productos cosméticos, conforme a la Ley General de Salud, su Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios y la NOM-141-SSA1/SCFI-2012 sobre etiquetado de productos cosméticos preenvasados. Como todo cosmético en México, MELAO opera bajo el régimen de aviso ante COFEPRIS aplicable a este tipo de productos, y no bajo un registro sanitario individual como los medicamentos.

Contacto y procedimiento de reclamación

Para reportar cualquier incidencia, escríbenos a través del chat de tu pedido en TikTok Shop México o al canal de atención al cliente de MELAO indicado en tu confirmación de compra. Ten a la mano tu número de pedido, una descripción del problema y la evidencia fotográfica correspondiente (sección Evidencia necesaria). Respondemos cada caso de forma individual y te acompañamos hasta resolverlo.

Fuentes y referencias

Ley Federal de Protección al Consumidor, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), orientación oficial sobre garantías y compras en línea.

Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), Aviso de Funcionamiento, de Responsable Sanitario y de Modificación o Baja; Productos Cosméticos.

NOM-141-SSA1/SCFI-2012, Etiquetado para productos cosméticos preenvasados, Diario Oficial de la Federación.

Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.

TikTok Shop México, TikTok Shop Academy para vendedores (términos de servicio del vendedor, gestión de devoluciones y reembolsos, política de envío de pedidos y política de cumplimiento).

M E L A O

MELAO Hair Growth Serum Roll-On · 30 ml · Cuidado cosmético de cejas

