

Política de cambios, garantía y derecho de retracto

1. GENERALIDADES

- **Prendas en descuento no tienen cambio.**
- **Prendas íntimas no tienen cambio ni devolución de dinero.**
- Las promociones no son acumulables entre sí ni con otros descuentos.
- Las promociones aplican con cualquier medio de pago autorizado, salvo cuando se indique expresamente que el beneficio aplica únicamente con un medio de pago específico.
- Toda promoción está sujeta a disponibilidad de inventario y puede finalizar sin previo aviso hasta agotar existencias.
- Las siguientes políticas aplican exclusivamente para compras realizadas en la **tienda online y en la línea oficial de WhatsApp** de Fajas Velvet.

2. GARANTÍA DE PRODUCTO

Plazo de Garantía:

La garantía legal de los productos es de **sesenta (60) días calendario** contados a partir de la fecha de compra.

Cobertura de la Garantía:

La garantía cubre **defectos de calidad relacionados con insumos y confección.**

Exclusiones de Garantía:

No se aceptarán reclamaciones cuando:

- El producto haya sido alterado, manipulado o reparado por terceros.
- Se evidencie mal uso del producto, como forzar cremalleras o el incumplimiento de instrucciones de cuidado.
- El producto no se entregue limpio y en condiciones sanitarias aptas para su evaluación.
- No se presente la factura de compra o no se logre verificar la misma en el sistema.

Proceso para Reclamar la Garantía:

1. Comunicarse a la línea de atención al cliente **+57 318 350 4196**.
2. Presentar número de factura o datos completos de la compra.

3. Una vez aprobada la solicitud, enviar el producto junto a el documento emitido por el asesor a: Carrera 56 #46-49 Oficina 1107, Edificio Pompano, Medellín, Antioquia.
4. El producto será evaluado por el área de calidad en un plazo máximo de **15 días hábiles**.

Acciones Derivadas:

- Si el daño es reparable, se efectuará la reparación.
- Si no es reparable, se realizará el cambio por el mismo producto o uno de igual valor.
- **En ningún caso se realizará devolución de dinero por garantía.** El cliente podrá elegir otra prenda disponible en la tienda si no se encuentra el mismo producto.

3. POLÍTICA DE CAMBIOS

Condiciones generales:

- El cliente tiene hasta **tres (3) días calendario** posteriores a la recepción del producto para solicitar un cambio.
- Se permite **un solo cambio por producto**.
- El producto debe estar en perfectas condiciones, con etiquetas, sin uso, y en su empaque original.
- Se requiere la factura física o electrónica.
- El costo del envío por cambio lo asume el cliente.
- Los cambios deben solicitarse exclusivamente por el canal oficial:

WhatsApp: +57 318 350 4196

Casos de Cambio Permitidos:

- Cambio de talla.
- Cambio por otro color de la misma referencia, si no hay talla disponible.
- Cambio por otra referencia si no se encuentra ni la talla ni el color.

- En caso de diferencia en el valor, el cliente podrá **utilizar el saldo a favor** en una sola compra.

Casos No Permitidos:

- No se aceptan cambios de prendas usadas, con manchas, sin etiquetas, sin empaque o en mal estado.
- **No se aceptan cambios en productos en promoción** o con descuento aplicado.

4. DERECHO DE RETRACTO

Aplicación del Derecho de Retracto:

De acuerdo con el *Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011*, el derecho de retractor aplica únicamente para productos adquiridos por canales no tradicionales (tienda virtual, WhatsApp, llamada telefónica) y que **no sean prendas íntimas**.

Excepciones Legales al Derecho de Retracto:

Fajas Velvet opera en el sector de prendas íntimas, por lo cual los productos que comercializa están exceptuados del derecho de retractor conforme a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Por tanto:

- **No se realizan devoluciones de dinero.**
- **No aplica derecho de retractor para productos de uso personal e íntimo**, como fajas, shorts reductores, y demás prendas que están en contacto directo con la piel.

5. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Tus datos personales y de pago están protegidos de acuerdo con la *Ley 1581 de 2012* y sus decretos reglamentarios. Al comprar en Fajas Velvet, aceptas nuestras políticas de tratamiento de datos, disponibles en nuestros canales oficiales.

6. RECOMENDACIONES FINALES

Antes de realizar tu compra:

- **Verifica muy bien la talla** con la asesoría de nuestro equipo.
- Ten en cuenta nuestras políticas de cambio, garantía y devoluciones.
- Asegúrate de recibir y **conservar tu factura de compra**.