

Política de devolución y reembolso

Para cambios, tienes hasta 30 días después de la compra para enviarlo a Vanessa, siguiendo los pasos de **nuestra política de 100% satisfacción garantizada** te asegura que cualquier producto que compres en vanessa.com.co cumpla con los más altos estándares.

Si por algún motivo no estás satisfecho(a) con un producto, te asistiremos con un cambio o una devolución fácil y rápida.

Condiciones

- Puedes cambiar productos que no hayan sido usados hasta **30 días (1 mes)** después de la compra, o puedes devolver productos hasta 5 días hábiles para el reembolso del dinero.
- Estos artículos deben estar en perfectas condiciones, completos, con las marquillas y etiquetas aún puestas y en su empaque original. Vanessa se reserva el derecho de aceptar los cambios y las devoluciones con previo análisis del caso.
- Por razones de higiene no aceptamos cambios o devoluciones de prendas íntimas como panties y bodies
- Para cambios y devoluciones, el costo de los envíos es asumido por el consumidor. No se aceptan paquetes con pago contra entrega.
- En el caso de un defecto de fábrica o de una entrega tarde, debes comunicarte con servicio al cliente para solicitar la recolección gratuita de tu paquete.
- Prendas personalizadas no admiten cambios ni devoluciones.
- Puedes realizar cambios y devoluciones en tiendas propias Vanessa con la factura de la compra, si el producto se encuentra disponible en el inventario de la tienda; de lo contrario, tienes la opción de dejar la prenda con el **FORMULARIO DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES** diligenciado y nosotros lo enviamos directamente al centro de distribución, sin ningún costo.
- Imprime el **FORMULARIO DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES** y sigue las instrucciones para una devolución o un cambio rápido y sencillo.

Envía los productos y el formulario a:

Calle 37 # 48 – 31 Medellín, Antioquía, Colombia
Para tu facilidad, encontrarás una etiqueta de envío adjunta en el Formulario.

Devoluciones

Para retractarte de tu compra y solicitar la devolución parcial o total del dinero, tienes **5 días hábiles a partir de la recepción del producto** para enviarlo a Vanessa. Te recomendamos que aceptes el reembolso en una cuenta bancaria ya que este proceso a cualquier otro medio de pago puede tardar hasta 25 días hábiles. Si prefieres recibir tu reembolso al mismo medio por el que hiciste tu pago, por favor infórmanos.

Debes seguir las instrucciones del **FORMULARIO DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES** y enviarnos al correo electrónico asiscomercial@vanessa.com.co una certificación bancaria de tu cuenta para depositarte el dinero; o si lo prefieres, solo envíanos la siguiente información de tu cuenta bancaria:

- Tipo de documento de identificación (cédula o NIT)
- Número de identificación

- Nombre del beneficiario de la cuenta
- Nombre de la entidad financiera
- Tipo de cuenta (ahorros o corriente)
- Número de cuenta

El reembolso se realizará en un máximo de **5 días hábiles**, contados a partir de la recepción de la información de tu cuenta y del producto. Este plazo se requiere para el proceso del desembolso, tiempo que depende de los ciclos ACH de tu entidad bancaria

Cambios

Para cambios, tienes hasta 30 días después de la compra para enviarlo a Vanessa, siguiendo los pasos del **FORMULARIO DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**. Si el producto que solicitas recibir a cambio se encuentra agotado, puedes esperar hasta que esté disponible para enviártelo o solicitar un bono nota crédito por el valor de tu compra, que puedes usar en la Tienda Online. Ten en cuenta las modalidades de cambio a continuación:

1. **Cambios por productos del mismo valor:** se realiza el cambio y no se genera ningún cobro adicional o devolución.
2. **Cambios por productos de menor valor:** si realizas el cambio en 5 días hábiles a partir de la recepción del producto, puedes solicitar el reembolso del dinero a tu favor, siguiendo el procedimiento de devoluciones. Pero si el cambio se efectúa después de estos 5 días, te enviaremos un bono de nota crédito con tu saldo restante, para redimirlo en nuestra tienda online.
3. **Cambios por productos de mayor valor:** se realizará un cobro de dinero por la diferencia entre el nuevo producto (de mayor valor) y el producto adquirido inicialmente (de menor valor). Recibirás un correo electrónico con un enlace para que puedas pagar la diferencia de manera fácil y segura.

Garantía

El término de la garantía es de 3 meses a partir del momento en que recibas el producto. El producto será revisado por nuestro departamento de calidad y te daremos respuesta en 15 días hábiles. En caso de que la prenda permita reparación, la misma será reparada, o de lo contrario se procederá a su cambio. Para devolver el producto debes comunicarte con servicio al cliente para solicitar la recolección gratuita de tu paquete, no se reciben productos de garantía con pago contra entrega.

Recomendaciones

Lavar las prendas antes de ser usadas

Servicio al cliente

Para mayor información escríbenos a asiscomercial@vanessa.com.co ó llámanos en Medellín al (604) 262 99 33 Ext. 1205, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.