

INDUSTRIAS ST EVEN S.A.S. entiende que puedes tener necesidades de cambios, por ello, te ofrece diferentes maneras para hacer tu solicitud.

Para solicitar un cambio tendrás un plazo máximo de quince (15) días calendario, luego de la fecha en que recibiste el producto. Puedes comunicarte a nuestra línea telefónica (604) 5767970 Ext. 1065, al WhatsApp +57 3102021207 y/o al correo electrónico servicioalcliente@stevensa.com, donde te informaremos como atenderemos tu solicitud. Para ello debes tener en cuenta que:

- Las prendas en PROMOCIÓN o en la sección de OFERTAS no tienen cambio.
- Los cambios de las prendas siempre se realizarán por el valor al que hubieren sido facturadas.
- La ropa interior como panties, bodies, panties de baño, bóxeres o cualquier prenda de vestir que tenga contacto con las partes íntimas NO tienen cambio.
- Las prendas deben estar en buen estado, no haber sido modificado ni alterado su estado original, deben contar con el empaque y las etiquetas que se envió y no deben haber sido usadas o estar sucias.

1. CAMBIOS A TRAVÉS DE WWW.STEVENSA.COM.

Si deseas hacer el cambio a través de www.stevensa.com dentro de los quince (15) días luego de haber recibido el producto, debes comunicarte con nuestra línea telefónica (604) 5767970 Ext. 1065, al WhatsApp +57 3102021207 y/o al correo electrónico servicioalcliente@stevensa.com.

Una vez hayas solicitado el cambio de tu producto podrás escoger entre las siguientes opciones:

1.1 Bono o nota crédito para realizar una nueva compra en www.stevensa.com: Este bono tendrá una vigencia de tres (3) meses. Una vez hayas realizado tu solicitud de devolución y enviado los datos necesarios para la misma, deberás pagar el envío del producto a la sede principal de INDUSTRIAS ST.EVEN S.A.S. en la ciudad de Medellín, para la revisión de la prenda. ST.EVEN sólo asumirá el costo del envío en caso de que puedas probar que la situación que llevó al cambio fue un error en el servicio.

Una vez recibamos el producto de vuelta, verificaremos las condiciones en que se encuentra el producto, ST.EVEN tendrá cinco (5) días hábiles para informarte si tu producto cumple con los criterios establecidos para hacer el cambio por bono.

En caso de que tu producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios, te informaremos al correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial. Por otra parte, si la prenda es aprobada para cambio, se gestionará el bono y notificaremos al correo electrónico el código del mismo, en los próximos cinco (5) días hábiles.

1.2 Cambio del producto por talla o color: El cambio estará sujeto a la disponibilidad en el inventario. Una vez hayas realizado tu solicitud de devolución y enviado los datos necesarios

para la misma, deberás pagar el envío del producto a la sede principal de INDUSTRIAS ST.EVEN en la ciudad de Medellín, para la revisión de la prenda. ST.EVEN sólo asumirá el costo del envío en caso de que el cliente pueda probar que la situación que llevó al cambio fue un error en el servicio.

Una vez recibamos tu producto de vuelta, verificaremos las condiciones en que se encuentra el producto, ST.EVEN tendrá cinco (5) días hábiles para informarte si tu producto cumple con los criterios establecidos para hacer el cambio por talla o color.

En caso de que tu producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios, te informaremos al correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial. Por otra parte, si la prenda es aprobada para cambio, se gestionará el envío de la nueva prenda, teniendo en cuenta los mismos tiempos de entrega estipulados en nuestra política de envíos. Este costo de envío lo asume ST.EVEN.

2. CAMBIOS A TRAVÉS DE NUESTRAS TIENDAS FÍSICAS A NIVEL NACIONAL:

Si deseas hacer el cambio en cualquiera de nuestras Tiendas Físicas, debes acercarte dentro de los quince (15) días calendario siguientes al recibido de tu pedido, con la factura de compra para realizar tu cambio únicamente por talla o color, según la disponibilidad de inventario en la tienda. Ten en cuenta que allí no podrás realizar cambios de productos comprados en Tienda Online por otras referencias.

*Los productos comprados en las Tiendas Físicas, no pueden ser cambiados en www.stevensa.com