

## POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

¿TUVISTE PROBLEMAS CON TU COMPRA? ¡No te preocupes! Podrás cambiarlas bajo los siguientes requisitos:

### CAMBIOS

(Válido para Lima y Provincias):

1. Tienes un máximo de siete (7) días calendario desde la fecha que recibiste tu pedido en Lima y Provincia para hacer la solicitud de cambio a nuestro correo [comercial@donsalazar.com](mailto:comercial@donsalazar.com). Coordinaremos los cambios de tu pedido en orden de llegada. Luego de recibir tu solicitud, solucionaremos tu caso dentro de cinco (5) días útiles para Lima y siete (7) para provincia.
2. Si el producto que recibiste tiene alguna falla de fábrica o hemos cometido algún error en tu pedido ¡no te preocupes! Te lo solucionaremos a la brevedad posible. Por favor envíanos un mail a [comercial@donsalazar.com](mailto:comercial@donsalazar.com) con el asunto "ERROR EN MI PEDIDO" y los datos del punto tres.
3. Para empezar con el proceso de cambio, por favor envíanos un correo a [comercial@donsalazar.com](mailto:comercial@donsalazar.com) el asunto "SOLICITUD DE CAMBIO – NÚMERO DE PEDIDO" con los siguientes datos:
  - Nombres y Apellidos
  - DNI
  - Teléfono de contacto
  - Fecha de Compra
  - Número de pedido(s) – En caso la compra sea por web
  - Número de boleta comercial
  - Motivo de la solicitud
  - Producto a devolver
  - Producto que requiere
  - Adjuntar foto del producto(s) por ambos lados (muy importante)
4. Todos los cambios estarán sujetos a stock del producto, por los siguientes motivos:
  - Defectuoso o con fallas de fábrica
  - Pedido incompleto.
  - No es el producto solicitado
5. El producto no debe mostrar señales de uso y debe ser devuelto en las mismas condiciones (empaqué / etiquetas) tal cual fue recibido. Caso contrario no será reconocido para cambios.
6. Si estás en provincia y el cambio procede solo se atenderá previa coordinación, deberás enviar el(los) producto(s) a nuestras oficinas de Lima.

Dirección: Av. Universitaria 666 dpto 301 – San Miguel.

Horario: de 10am a 1pm y de 2pm a 6pm

**\*PROVINCIA:**

1. Nuestro equipo atenderá el cambio en los siguientes siete (7) días hábiles de haber recibido lo(s) producto(s). Luego, nos comunicaremos contigo para que canceles el costo del envío a lima y así enviártelo a la brevedad posible, con Olva courier.
2. Este costo será asumido por nosotros cuando sea una falla de envío por error o temas de calidad o en caso no llegue el producto correcto.

**\*LIMA:**

1. Nuestro equipo te atenderá en los siguientes cinco (5) días hábiles y así realizar el cambio solicitado. Los cambios se realizarán bajo un servicio especial, en caso se haga el cambio por una tercera persona, por favor notificarle que deberá esperar unos minutos para realizar dicho proceso y se deberá informar quien será la persona responsable de la recepción.
2. Por temas de higiene y pandemia NO ACEPTAMOS CAMBIOS EN CAFES que no sea errores de entrega y mientras este se encuentre debidamente sellado sin signos de haberlo abierto o usado, ni PRODUCTOS CON SEÑALES DE USO.
3. Es necesario presentar el comprobante o voucher de pago (físico o electrónico) que certifique la compra realizada a enviar el mail.
4. En caso el cambio sea por otro producto y haya una diferencia de precio y este sea mayor, esta deberá ser cancelada por el cliente. Caso contrario, si hubiese un saldo a favor del cliente, este podrá recibir un cupón para compras en la web por el monto correspondiente.
5. Las compras realizadas con algún tipo de promoción/liquidación/descuento puntual no son aptas para cambio. Cualquiera de nuestros packs en oferta no es sujeto de cambios o devoluciones.
6. Si el cliente quiere hacer un cambio de producto, debería como se indica inicialmente, enviar el mail con todos los datos solicitados a [comercial@donsalazar.com](mailto:comercial@donsalazar.com); nuestro personal le mencionará que tiene dos opciones para realizar el cambio:
  - a. Dirigirse a nuestro almacén para que ahí le cambien el producto. (Deberá indicar la fecha en que estará yendo y el horario para que le den una cita)
  - b. Gestionar el cambio por delivery, para lo cual el cliente deberá hacer llegar el producto a nuestro almacén en San Miguel y luego pagar el valor del nuevo servicio de delivery.

**DEVOLUCIONES**

1. NO ACEPTAMOS DEVOLUCIONES DE DINERO, se podrán emitir vales o NC para futuras compras, con una validez de 3 meses.
2. No se realizan reembolsos por personalización de producto o los gastos de envío, ni ningún otro servicio relacionado con tu pedido; únicamente te brindaremos una nota de crédito por el importe del producto. El costo de envío no es reembolsable.
3. Para el caso de productos que se encuentran en promoción y/o cuentan con algún descuento, este no podrá volver a ser aplicado en una nueva compra si se hace un cambio por otro producto diferente.



4. No haremos devoluciones en productos adquiridos en promoción, descuento puntual o precio especial, salvo error de entrega o calidad.
5. Para devoluciones (en casos excepcionales), el cliente será responsable de los envíos respectivos a nuestro almacén; para realizar la devolución se deberá enviar el producto previa coordinación por mail a [comercial@donsalazar.com](mailto:comercial@donsalazar.com) y el producto deberá ser enviado en su empaque de envío original respectivamente sellado, caso contrario no podrá ser atendido.

En caso de corresponder reembolso de dinero está afecto a descuentos por concepto de gastos de envío y comisiones. El detalle del monto a devolver será informado oportunamente al cliente.

El tiempo de devolución es de 5 a 30 días hábiles y dependerá de las políticas de la entidad bancaria de cada cliente. Toda devolución se hará directamente al titular de la compra y al mismo medio de pago por el cual fue adquirida la prenda.