

# Maternity

BY KARIN JIMÉNEZ

## POLÍTICA DE *CAMBIOS Y DEVOLUCIONES*

Las presentes políticas establecen los parámetros básicos para los cambios, devoluciones y garantías de productos adquiridos en tiendas físicas y virtuales de la marca Maternity by Karin Jiménez S.A.S.

### **CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

1. Los gastos de envío deben ser asumidos por el cliente en caso de requerir cualquier tipo de cambio (No se aceptan envíos con pago contra entrega), con una única excepción; Maternity by Karin Jiménez asume el valor del envío únicamente si ha recibido un producto defectuoso o equivocado.

2. Si recibes un artículo dañado o equivocado, ponte en contacto inmediatamente con nuestros canales de atención de servicio al cliente:

+573115036046

servicioalcliente@maternitybykarinjimenez.com

3. POR SEGURIDAD E HIGIENE NO PODEMOS REALIZAR NINGÚN TIPO DE CAMBIO O DEVOLUCION POR LOS SIGUIENTES PRODUCTOS (excepto cuando hayan sido identificados defectos de fábrica).

- Panties

4. Podemos realizar cambios de talla, cambios por otra referencia, o devolución con crédito en la tienda, en los siguientes productos:

- Brasier (Únicamente se puede realizar el cambio de talla por la misma referencia del brasier)

- Pijamas
- Ropa Exterior
- Ropa deportiva
- Salidas de baño

5. A partir de la recepción de tu producto, tienes 15 días calendario para hacer un cambio.

6. Solo puedes devolver productos que no hayan sido usados. (Ten cuidado en no manchar las prendas con maquillaje ó desodorante. La prenda debe estar totalmente limpia, al momento de solicitar el cambio, no recibimos prendas lavadas).

7. Al momento de solicitar cualquier tipo de cambio es necesaria la presentación de la factura de venta original, los productos deben estar en perfecto estado, con etiquetas y empaque original y no deben tener ningún signo de haber sido utilizados ó lavados.

8. Los cambios serán procesados dentro de los 8 días hábiles\* posteriores a la recepción del envío, te daremos la opción de cambio de falla cuando se requiera. Si el producto que solicitas recibir a cambio se encuentra agotado, puedes solicitar un bono regalo por el valor de tu cambio que puedes usar en nuestra página web, Cuando la devolución sea procesada, recibirás el código con el valor total de los artículos devueltos. Podrás utilizar el código para la siguiente compra en [www.maternitybykarinjimenez.com](http://www.maternitybykarinjimenez.com)



Ten en cuenta las modalidades de cambio a continuación:

- Cambios por productos del mismo valor: se realiza el cambio y no se genera ningún cobro adicional o devolución.
- Cambios por productos de mayor valor: se realizará un cobro de dinero por la diferencia entre los productos a cambiar. recibirás un enlace para que puedas pagar la diferencia de manera fácil y segura.

9. Al realizar una devolución, te recomendamos utilizar métodos de envío que puedan ser rastreados. Maternity by Karin Jiménez no se hace responsable por la pérdida de los paquetes con artículos en devolución.

10. En caso de cumplir con nuestras políticas de cambios y devoluciones, estos son los pasos a seguir:

- Descarga, imprime y completa el formulario de cambios y/o devoluciones. (DESCARGAR FORMULARIO)
- Lee las condiciones para que todo quede claro.
- Envía fotos de tus prendas mostrando el daño y el formulario de cambios y/o devoluciones a: [servicioalcliente@maternitybykarinjimenez.com](mailto:servicioalcliente@maternitybykarinjimenez.com).
- Contáctanos mediante nuestra línea de atención al cliente WA +57 311 5036046, con el fin de indicarte dónde debes hacernos llegar tu cambio junto con el formulario de devoluciones.
- Una vez tengas la dirección de devolución, envíanos tu formulario junto con las prendas.
- El único gasto extra que se aplicará son los de envíos.

## **CAMBIOS PEDIDOS INTERNACIONALES**

- En los pedidos fuera de Colombia, todas las tarifas e impuestos asociados corren por cuenta del comprador de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, esto incluye la devolución y envío nuevamente del mismo.
- En este envío se tomará como valor declarado a efectos de aduana el importe de la factura en dólares.
- El importe de los impuestos de aduana varía en cada país y debe ser abonado en efectivo a la recepción del envío.

\*El proceso de cambio aplica para cualquier ciudad.

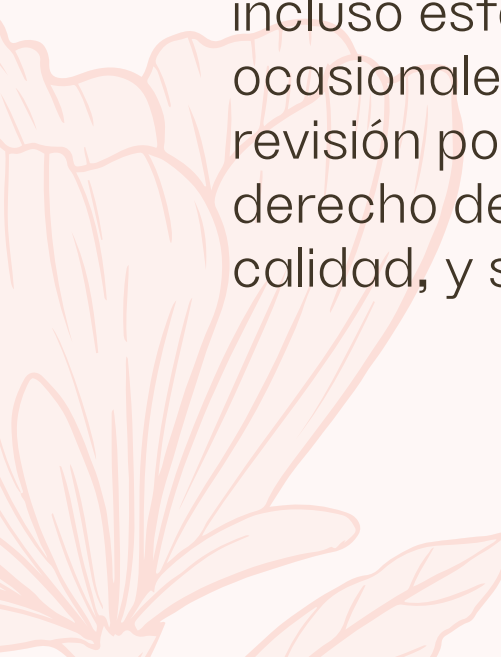
\*Recuerda revisar nuestra GUÍA DE TALLAS, con el fin de evitar elegir la talla errónea.

## **GARANTÍA**

Nuestra garantía es de 30 días calendario a partir de la recepción del producto. El producto será revisado por nuestro departamento de calidad y te daremos respuesta en 8 días hábiles.

En caso de que la prenda permita reparación, la misma será reparada, de lo contrario se procederá a su cambio.

Maternity by Karin Jiménez cuenta con prendas de buena calidad. Ten en cuenta que incluso estos productos pueden presentar fallas de fabricación tales como saltos ocasionales en las costuras u otros defectos de fabrica. En estos casos se hace una revisión por parte del departamento de calidad. \*Maternity by Karin Jiménez se reserva el derecho de aceptar los cambios y las devoluciones, según lo indique el departamento de calidad, y según las políticas ya establecidas.





## PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR UNA GARANTÍA:

Debes escribirnos al email [servicioalcliente@maternitybykarinjimenez.com](mailto:servicioalcliente@maternitybykarinjimenez.com) e ingresar en el asunto el siguiente texto: GARANTÍA FACTURA #(aquí pones el número de tu factura). En el cuerpo del mensaje debes poner tus datos personales, indicarnos la razón por la que deseas hacer la reclamación y adjuntarnos una o varias fotos de lo que le ocurrió la prenda.

A partir del momento en que recibamos tu email, enviaremos la información al departamento de calidad donde evaluaremos la situación y te indicaremos el paso a seguir en los siguientes 8 días hábiles.

¿Qué ocurre si el producto enviado y/o entregado en tiendas físicas o centro de distribución no cumple con las condiciones para exigir el cambio o la garantía?

En caso de que la prenda no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios y garantías, te informaremos la razón por la cual no procede el cambio o la garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial con el concepto de pago contra entrega de la mensajería, si estás en Bogotá podrás recoger el artículo en la tienda donde solicitaste la garantía o el cambio.


## CANCELACIÓN O RETRACTO

El derecho de retracto es una facultad consagrada en la ley 1480 de 2011 donde se faculta al consumidor, a que en caso de compra por internet o a distancia, pasados máximo 5 días hábiles desde la entrega del producto, el consumidor realice la devolución del producto adquirido sin necesidad de exponer razones al mismo.

Para aplicar al derecho de retracto se debe cumplir con lo siguiente:

- Debe estar dentro de los 5 días siguientes a la recepción del producto.
- El producto deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que lo recibe el cliente, es decir, debe estar en perfecto estado, sin uso, limpio y con las marquillas, etiquetas y en el mismo empaque de ser posible. Los costos de transporte y demás, incurrido en la devolución del producto al centro de distribución serán asumidos por el cliente.
- Enviar un correo electrónico al correo [servicioalcliente@maternitybykarinjimenez.com](mailto:servicioalcliente@maternitybykarinjimenez.com) informando que se ejercera este derecho.
- En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas, la empresa devolverá la suma total pagada, sin descuentos o retenciones y el término para la devolución del dinero será de 15 días hábiles.

\* Una vez se recibe el producto y se inspecciona el producto, nos pondremos en contacto para notificarle que hemos recibido el artículo devuelto. Le notificaremos la aprobación o rechazo de su reembolso. Si se aprueba, se procederá a realizar el reembolso a través del medio que convengan las partes.



**\* LOS GASTOS DE ENVIO NO SON REEMBOLSABLES.  
SI LA ORDEN YA FUE DESPACHADA, YA NO SE ACEPTAN CANCELACIONES  
DEL PEDIDO.**

En caso de que tu pedido haya sido cancelado, al momento de solicitar el reembolso, debes enviarnos al correo electrónico [servicioalcliente@maternitybykarinjimenez.com](mailto:servicioalcliente@maternitybykarinjimenez.com) una certificación bancaria de tu cuenta o también, puedes solo enviarnos la siguiente información de tu cuenta bancaria:

- **Nombre del beneficiario de la cuenta.**
- **Tipo y número de identificación.**
- **Nombre de la entidad financiera.**
- **Número y tipo de cuenta (ahorro o corriente).**



*Maternity*  
BY KARIN JIMÉNEZ

MATERNITY BY KARIN JIMENEZ