

## **POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIÓN PARA PRODUCTOS ADQUIRIDOS EN DÍAS SIN IVA**

### **CAMBIOS:**

Ten en cuenta que para los productos adquiridos en las Jornadas de Día sin IVA 2021, aplicaré SOLAMENTE el cambio de productos de las categorías de vestuario y calzado por otra talla o color de la misma marca, el mismo modelo y valor original del producto.

Para realizar el cambio debes llevar tu factura o ticket a cualquiera de las 26 tiendas a nivel nacional dentro de los 30 días calendario después de la fecha de entrega del producto. El cambio será facturado al titular de la compra.

En el evento, que NO contemos con disponibilidad del producto para realizar el cambio, procederemos a devolver el precio que pagaste en la factura por este producto y al mismo medio de pago que utilizaste. No reembolsaremos a través de Gift Card.

Recuerda que, para los cambios y devoluciones, el producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.

### **DEVOLUCIONES:**

Para la devolución de eléctricos, electrodomésticos, electrónicos o de tecnología cuentas con 10 días calendario después de la fecha de entrega del producto.

Para los demás productos cuentas con 30 días calendarios después de la fecha de entrega del producto.

Estos productos no aplican para nuestra política de cambios y devoluciones: Licores, prendas de vestir con algún tipo de arreglo, ropa interior, bodys, vestidos de baño, aretes, relojes, celulares, productos de uso personal y cuidado para la piel (maquillaje, cremas, perfumes, afeitadoras, depiladoras, secadores de pelo, planchas) y productos que hayan sido armados, colchones, almohadas.

### **LOGISTICA DE LA DEVOLUCION DEL PRODUCTO:**

Si tu producto es pequeño, podrás realizar la devolución a través de un punto Servientrega o puedes llevarlo a la Tienda Falabella de tu preferencia. Si decides realizar la devolución a través de Servientrega debes solicitar la guía a través de nuestra página web [www.falabella.com.co](http://www.falabella.com.co), ingresando a tu sesión y haciendo clic en el botón Mis Pedidos, en la opción de Cambiar o devolver productos o a nuestra Línea de Atención al cliente a nivel nacional 018000113252 y Bogotá 5878002. Te enviaremos el número de remesa para que continúes con los siguientes pasos:

#### **Prepara tus productos:**

Tus productos deben estar sin uso, con etiqueta o con embalaje original para poder realizar la devolución.

**Lleva tus productos a un Servientrega:**

Acércate con tus productos a la sucursal más cercana con tu número de remesa. La remesa tendrá vigencia de 7 días. Una vez entregado tu producto podrás realizar el seguimiento de tu caso con el número de la remesa en la página [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com)

**Devolución de dinero:**

Una vez recibamos el producto, verificaremos que se encuentra en las condiciones requeridas para la devolución y luego iniciaremos con el proceso de devolución de tu dinero de acuerdo con los Términos y Condiciones establecidas.

**Si tu producto es grande sigue los siguientes pasos:**

- Ingresa a tu sesión en [www.falabella.com.co](http://www.falabella.com.co), da clic en Mis Ordenes y selecciona la opción Cambios y Devoluciones.
- En la APP: da clic en Mis Ordenes y selecciona la opción Cambios y Devoluciones.
- Chat BOT Paula: en la opción Cambios y Devoluciones.
- Call Center: Línea de Atención al cliente a nivel nacional 018000113252 y Bogotá 5878002

Posteriormente, un agente se contactará contigo lo más pronto posible para agendar la fecha de recogida de tu producto.

Primero realizaremos la recolección de tu producto y verificaremos que se encuentra en las condiciones requeridas y luego iniciaremos el proceso de devolución de tu dinero de acuerdo a los Términos y Condiciones de las Devoluciones.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE TU DINERO**

Una vez, realices la devolución del producto y verifiquemos su estado, iniciaremos el proceso de devolución de tu dinero.

**CMR**

Si pagaste con tarjeta CMR: una vez iniciemos el proceso de reembolso, la devolución tomará 15 días hábiles.

**Tarjetas crédito externas:**

Si pagaste con tarjeta de crédito de otros bancos: Una vez iniciemos el proceso de reembolso ante la entidad bancaria, la devolución dependerá del tiempo que el banco tome en hacerla efectiva, este tiempo puede variar entre 10 a 30 días.

Ten en cuenta que dependiendo del banco que tengas, algunas veces las devoluciones se pueden reflejar en la fecha de la compra, por lo que deberás estar consultando los extractos de aquel momento.

**PSE**

Si pagaste a través del botón PSE y el valor de tu compra fue inferior a \$3.000.000 (tres millones de pesos), la devolución de tu dinero la realizaremos de la siguiente forma:

Te enviaremos un mensaje por correo/WhatsApp con el siguiente [Link](#) para que diligencies los datos de tu cuenta bancaria, tendrás 3 días calendario para responder, si no recibimos respuesta en este tiempo realizaremos la devolución de tu dinero a través de Efecty.

Si pagaste a través del botón PSE y el valor de tu compra fue mayor o igual a \$3.000.000 (tres millones de pesos) la devolución de tu dinero la realizaremos de la siguiente forma:

Te enviaremos un mensaje por correo/WhatsApp con el siguiente [Link](#) para que diligencies los datos de tu cuenta bancaria, ten en cuenta que estos datos son necesarios y obligatorios, ya que no podremos gestionar la devolución de tu dinero sin esta información.

Si la devolución la realizamos a través de Efecty, cuentas con 60 días calendario a partir de que recibas el correo electrónico con la notificación de reembolso para acercarte a reclamar tu dinero.

Si la devolución la realizamos a tu cuenta bancaria nos tomará 15 días hábiles para que puedas ver el dinero reflejado en tu cuenta.

**DERECHO DE RETRACTO:**

Recuerda que te puedes retractar de tu compra hasta 5 días hábiles después de recibir tus productos. Para mayor información: [https://www.falabella.com.co/falabella-co/page/Derecho\\_de\\_retracto?staticPageId=9300001](https://www.falabella.com.co/falabella-co/page/Derecho_de_retracto?staticPageId=9300001)