

POLÍTICA DE ENVÍOS, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y RETRACTO MARGOT TEJIDOS

Al realizar una compra en www.margot.com, el cliente acepta las siguientes políticas.

POLÍTICA DE ENVÍOS

Los envíos se realizan a través de empresas transportadoras aliadas.

El tiempo estimado de entrega es de:

- Bogotá: 1 a 5 días hábiles – costo \$10.000.
- Resto de Colombia: 1 a 5 días hábiles – costo entre \$13.000 y \$16.000. Los pedidos se despachan una vez confirmado el pago.

El cliente recibirá la guía de envío vía correo, WhatsApp o Instagram para realizar el seguimiento. Es responsabilidad del cliente hacer seguimiento al pedido con la guía suministrada.

Margot Tejidos realiza seguimiento constante a los envíos; sin embargo, no se hace responsable por retrasos ocasionados por la transportadora, paros, bloqueos viales, condiciones climáticas, temporadas de alta demanda u otras causas de fuerza mayor. En estos casos no se ofrece compensación.

Si el cliente suministra una dirección incorrecta o incompleta, Margot Tejidos no se hace responsable por la pérdida del paquete.

CAMBIOS

Puedes solicitar cambio por talla, color o por otro producto hasta 30 días calendario después de realizada la compra, sujeto a disponibilidad de inventario. Los costos de envío (ida y regreso) son asumidos por el cliente.

Para ejercer el derecho al cambio, la prenda debe:

- No haber sido usada
- Conservar etiquetas originales
- Estar limpia
- No tener rastros de maquillaje, desodorante, loción o químicos
- No presentar desteñido
- No haber sido lavada.

En caso de no contar con disponibilidad para el cambio, se otorgará una nota crédito para futuras compras, con vigencia de 6 meses.

Los costos de envío deberán ser asumidos por el cliente.

Es obligatorio presentar la factura digital o física.

Los productos en promoción o con descuento no tienen cambio ni devolución, salvo por garantía legal.

Para solicitar un cambio, comunícate con tu asesora de ventas, al mail servicioalcliente@margot.com o al WhatsApp 3229308857.


GARANTÍAS


Todos nuestros productos cuentan con garantía legal de 30 días calendario a partir de la fecha de compra. La garantía aplica únicamente por defectos de calidad o idoneidad, siempre que se hayan seguido las instrucciones de cuidado indicadas en la etiqueta.

Para solicitar una garantía, comunícate al mail servicioalcliente@margot.com o al WhatsApp 3229308857.

Requisitos:

- Prenda sin rastro de uso .
- Con etiquetas y empaques originales.
- Limpia.
- Sin rastros de químicos, maquillaje o desodorante
- Sin desteñido.

 Si la garantía es rechazada, los costos de envío serán asumidos por el cliente.

 Si la garantía es aprobada, Margot Tejidos asumirá los costos de envío.

No aplica garantía por:

- Desgaste natural
- Uso indebido
- Lavado incorrecto
- Exceso de uso
- Daños por productos químicos

Margot Tejidos cuenta con hasta 15 días hábiles para dar respuesta a la solicitud de garantía, conforme a la ley.

DEVOLUCIONES Y DERECHO DE RETRACTO

Derecho de retracto (exclusivo compras online)

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011, el cliente puede ejercer el derecho de retracto dentro de los 3 días hábiles siguientes a la entrega del producto.

El producto debe devolverse:

- En perfecto estado
- Sin uso
- Con etiquetas y empaques originales.
- En condiciones aptas para la venta

Los costos de transporte serán asumidos por el cliente.

No se aceptan devoluciones de:

- Productos en promoción
- Tarjetas regalo

El proceso de reembolso puede tardar hasta 5 días hábiles desde la recepción del producto en nuestras instalaciones.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo debo preparar mi paquete de devolución?

Puedes usar otro empaque diferente al original, siempre que esté bien sellado.

¿Puedo devolver productos de diferentes pedidos en un solo envío? No. Cada pedido debe enviarse por separado.

¿Puedo cancelar mi pedido?

Solo es posible cancelar pedidos que aún no hayan sido despachados.

SUSTENTO LEGAL – COLOMBIA

Esta política se sustenta en:

Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor

- Art. 7 y 11: Garantía legal sobre calidad e idoneidad
- Art. 11: El productor debe responder por defectos de fabricación
- Art. 47: Derecho de retracto en compras no presenciales (5 días hábiles)
- Art. 50: El consumidor debe devolver el producto en las mismas condiciones
- Art. 58: El proveedor puede definir políticas claras de cambios y devoluciones

Transporte

- El vendedor no es responsable por retrasos imputables al transportador cuando la mercancía ya fue entregada a este.