

POLÍTICA DE CAMBIOS

Baguer S.A.S. ofrece a sus clientes la posibilidad de solicitar cambios hasta 30 días calendario después de la compra, cumpliendo con las políticas que se detallan a continuación.

1. Cambios por gusto (Talla, color o referencia)

Si el producto que compraste no cumplió tus expectativas o deseas cambiarlo por otra talla, color o referencia, puedes solicitar un cambio por gusto. Esta opción está sujeta a ciertas condiciones y restricciones, dependiendo de la categoría del producto. A continuación, te explicamos cuáles productos aplican y cuáles no.

1.1. Productos aplicables para cambio por gusto.

En este listado, detallamos el plazo establecido para la aceptación de cambios según la categoría de cada producto:

Aplican para cambio por gusto (Talla, color o referencia)		
Categoría	Tipo de productos	Tiempo
Vestuario	Blusas, camisetas, camisas, pantalones, vestidos, faldas, etc.	30 días calendario
Calzado	Tenis, sandalias, botas, etc.	30 días calendario
Accesorios	Billeteras, bolsos, correas, maletas, gorras y pañoletas.	30 días calendario
Promoción	Los productos en promoción comprados únicamente en Tiendas Online.	30 días calendario

1.2. Excepciones, productos que no aplican para cambio por gusto.

Enlistamos las excepciones que no son aceptadas para cambio, según su categoría:

NO aplican para cambio por gusto (Talla, color o referencia)	
Categoría	Tipo de productos
Ropa interior	Ropa interior, lencería, medias, trajes de baño, etc.
Bisutería	Aretes, cadenas, collares, anillos, pulseras, etc.
Relojería y artículos electrónicos	Relojes analógicos, relojes digitales, audífonos.
Accesorios	Gafas, lentes, termos.
Perfumes	Perfumes, splash, etc.
Promoción	Los productos en promoción comprados en Tiendas Físicas.

2. Condiciones para efectuar el cambio por gusto.

A continuación, te explicamos las condiciones que debes tener en cuenta para el cambio de tus artículos:

- El producto debe estar nuevo, sin uso y catalogado como aplicable para cambio por gusto.
- Debe incluir todos sus empaques originales, piezas, accesorios, adhesivos, manuales, etiquetas y demás.
- La prenda no debe haber sido usada, manchada o sucia, no debe presentar rastros de desodorante, maquillaje, químicos, blanqueadores o desteñidos.
- No debe haber sido alterada o modificada por el cliente.

- Solo se permite un (1) cambio por gusto por cada pedido o compra. Si en la compra o pedido inicial ya se gestionó un cambio, el producto entregado posteriormente no aplica para cambio, ya que forma parte del proceso original.
- Las prendas en promoción compradas en tiendas físicas no tienen cambio por gusto, excepto por garantía.
- Las prendas en promoción compradas en tienda online o canal de WhatsApp pueden ser cambiadas por gusto y el flete de dicha logística inversa será asumido por nuestra empresa una única vez por pedido.
- La ropa íntima, bisutería, relojería, artículos electrónicos, gafas, lentes, cosméticos y perfumes no tienen cambio.
- Los cambios se realizan siempre por el valor facturado de la compra inicial.
- El cambio, no generará devolución de dinero, podrá realizarse el cambio por otra prenda o el saldo a favor en forma de bono para una próxima compra.
- Debe solicitarse dentro de los 30 días calendario contados a partir de la fecha de la factura que ampara el producto para las compras en tiendas físicas, o a partir de la fecha de entrega del producto en las compras online/WhatsApp.

3. Procedimiento para solicitar cambio por gusto

3.1. Tienda física:

Puedes devolver tus artículos para cambio, según su categoría, de forma gratuita en cualquiera de nuestras tiendas DEREK en Colombia, dentro de los 30 días calendario posteriores a la compra.

Sigue estos pasos para devolver tus artículos:

- Indica el número de cédula del comprador.
- Entrega físicamente la prenda.
- Una vez recibido y verificado el producto, te confirmaremos si prefieres un cambio de talla/color o un saldo a favor para tu próxima compra.

3.2. Tienda online:

Tienes 30 días calendario desde la entrega del producto para solicitar cambio, según su categoría.

Sigue estos pasos:

- Ingresa a derek.co
- Selecciona en el pie de página la opción Devoluciones.
- Ingresa el correo electrónico con el que realizaste la compra y el número de pedido.
- Ingresa el token enviado al correo electrónico registrado.
- Selecciona las prendas a devolver por cambio.
- Selecciona el motivo del cambio.
- Acepta términos y condiciones.
- Cliquea en el botón finalizar.
- En un plazo no mayor a 3 días hábiles, un asesor se comunicará contigo para enviarte la guía de logística inversa.
- En un plazo no mayor a 2 días calendario, debes llevar el paquete a devolver y la guía impresa a la oficina principal de la transportadora indicada por el asesor.

Importante:

Una vez recibido y verificado el producto, si cumple las condiciones, te confirmaremos si prefieres un cambio de talla/color o un bono de recompra, que se enviará a tu correo electrónico. Este bono es al portador y puede usarse en la web para un nuevo pedido.

Baguer S.A.S. asumirá el costo del primer envío. Si el producto no cumple con los criterios de cambio, se te notificará por correo y se devolverá el producto a la dirección original.

3.3. Canal de ventas WhatsApp:

Tienes 30 días calendario desde la entrega del producto para solicitar el cambio, según su categoría.

Sigue estos pasos:

- Escribe a la línea WhatsApp 3232747474
- Solicita a tu asesor de ventas y solicita el cambio de tu producto.
- Confirma el producto o talla por el cual deseas hacer el cambio.
- Confirma tu dirección y la fecha/hora para generar la recogida de los productos.
- Recibe nuestro mensajero y gestiona tu cambio.