

POLÍTICA DE CAMBIOS

En BAGUER S.A.S., puedes solicitar cambios hasta 30 días calendario después de la compra, cumpliendo con las condiciones definidas en esta política.

Ten en cuenta que en las tiendas Factory, los cambios aplican únicamente para productos a precio full. Los productos en promoción no tienen cambio, excepto en compras online y WhatsApp. En compras realizadas en tienda física, los productos en promoción aplican únicamente para garantía.

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

Si deseas cambiar tu producto por talla, color o referencia, puedes solicitar un cambio por gusto, sujeto a las condiciones de esta política y a la disponibilidad.

Los cambios aplican únicamente para productos a precio full. Los productos en promoción no tienen cambio en compras realizadas en tienda física. Para compras online y WhatsApp, los productos en promoción sí pueden aplicar para cambio.

A continuación, te indicamos las condiciones según la categoría.

1.1. Productos aplicables para cambio por gusto.

A continuación, te indicamos los productos que aplican para cambio y los tiempos definidos según cada categoría.

Ten en cuenta que, aunque un producto esté incluido en este listado, si fue adquirido en promoción en tienda física, no aplica para cambio.

Aplican para cambio por gusto (talla, color o referencia) – productos a precio full

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
Artículos marcados en Promoción o descuento	No aplica cambio en tienda física. Únicamente aplican los comprados en Tiendas Online y WhatsApp.	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.

Artículos marcados en Promoción o descuento

Los productos marcados en promoción y/o descuento comprados en Tiendas Físicas.

2. Condiciones para efectuar el cambio por gusto.

Los cambios aplican únicamente para productos a precio full. Las prendas en promoción compradas en tiendas físicas no tienen cambio por gusto, excepto por garantía (Ver Política de Garantía). Para compras online y WhatsApp, las prendas en promoción sí pueden ser cambiadas por gusto.

Para solicitar un cambio, el producto debe cumplir con lo siguiente:

- Estar nuevo, sin uso y ser aplicable para cambio por gusto.
- Conservar sus empaques originales, piezas, accesorios, etiquetas y demás elementos.
- No presentar manchas, suciedad ni rastros de desodorante, maquillaje, químicos, blanqueadores o desteñidos.
- No haber sido alterado o modificado.

Ten en cuenta:

- Solo se permite un (1) cambio por gusto por cada compra. Si ya realizaste un cambio, el producto entregado posteriormente no aplica para un nuevo cambio.
- El cambio se realiza por el valor facturado en la compra inicial.
- El cambio no genera devolución de dinero. Puedes cambiar por otro producto o recibir un saldo a favor en forma de bono.
- Para compras online o por WhatsApp, el costo de la logística inversa será asumido por la empresa una única vez por pedido.
- No aplican cambios para los productos definidos en el numeral 1.2 Excepciones: productos que no aplican para cambio por gusto.
- La solicitud debe realizarse dentro de los 30 días calendario desde la fecha de la factura (tienda física) o desde la fecha de entrega (compras online o WhatsApp).

3. Procedimiento para solicitar cambio por gusto

3.1. Tienda física:

Si el producto que compraste cumple las condiciones, puedes solicitar el cambio en cualquier tienda Factory dentro de los 30 días calendario posteriores a la compra.

Sigue estos pasos:

1. Indica el número de documento del titular de la compra.
2. Entrega el producto en tienda.
3. Se verificará que cumpla con las condiciones de cambio.
4. Una vez validado, podrás elegir entre cambio por talla, color o referencia disponible, o un saldo a favor para una próxima compra.

3.2. Tienda online:

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

Sigue estos pasos:

1. Ingresa a Factory.co
2. Ve al pie de página y selecciona **Devoluciones**
3. Ingresa el correo electrónico con el que realizaste la compra y el número de pedido
4. Selecciona las prendas que deseas cambiar
5. Indica el motivo del cambio
6. Acepta los términos y condiciones
7. Haz clic en **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 con la guía impresa a la oficina principal de la transportadora indicada.

Importante:

Una vez recibido y verificado el producto, si cumple con las condiciones, podrás elegir entre cambio por talla, color o referencia disponible, o un bono para una próxima compra, que será enviado a tu correo electrónico. Este bono es al portador y podrá usarse en la web.

El costo del primer envío será asumido por la empresa.

Si el producto no cumple con las condiciones de cambio, te informaremos por correo electrónico y será devuelto a la dirección registrada.

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:

1. Escribe a la línea de WhatsApp 3144308222
2. Solicita a tu asesor el cambio de tu producto
3. Confirma el producto o talla por el cual deseas hacer el cambio
4. Confirma tu dirección y la fecha/hora para la recolección
5. Recibe nuestro mensajero y gestiona tu cambio