



POLÍTICA DE ENVÍO Y DEVOLUCIONES – SUPERMASCOT SANTA ELENA
Dirección: Calle 19 # 29-10, Barrio Santa Elena, Cali, Valle del Cauca, Colombia
Teléfonos: 310 359 3499 – 602 335 2578 – 602 335 1876
Correo electrónico: supermascot05@gmail.com

PEDIDOS

¿Cómo hago un seguimiento de mi pedido?

Puedes contactarnos por WhatsApp al 310 359 3499. A través de este medio te enviaremos la guía de envío o responderemos cualquier duda relacionada con tu pedido. También puedes escribirnos al correo supermascot05@gmail.com.

ENVÍOS

¿Cuándo recibiré mi pedido?

Nos toma entre 3 y 5 días hábiles procesar tu pedido, después de los cuales lo despacharemos. El tiempo de entrega depende de tu ubicación y del operador logístico, y puede estimarse así:

- Envíos locales (Cali): 1 a 2 días hábiles
- Envíos nacionales: 3 a 6 días hábiles

Mi pedido debería haber llegado ya, pero aún no lo he recibido. ¿Qué hago?

Antes de contactarnos, por favor verifica en el correo de confirmación que la dirección de envío sea correcta.

👉 Consejo: Si no vas a estar en casa el día de la entrega, utiliza la dirección de tu lugar de trabajo o un sitio donde alguien pueda recibirlo.

Si la dirección es correcta y el pedido no aparece registrado en la transportadora, comunícate con nosotros al correo supermascot05@gmail.com indicando tu número de pedido.

Si registraste una dirección incorrecta que impidió la entrega, podremos reenviar tu producto. En este caso, deberás asumir el costo adicional del nuevo envío.

PRODUCTOS ERRÓNEOS O DAÑADOS

Sentimos mucho si recibes un producto incorrecto o en mal estado. Para resolverlo lo antes posible, envíanos un correo a supermascot05@gmail.com dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de entrega. Incluye:

- Fotos del producto dañado o erróneo.
- Número de pedido.
- Descripción del inconveniente.
- En el transcurso de la semana siguiente te contactaremos para ofrecerte una solución o reposición según corresponda.



DEVOLUCIONES

¿Cuál es nuestra política de devoluciones?

No realizamos devoluciones ni cambios por inconformidad con el color, talla o referencia del producto, salvo en los casos cubiertos por garantía legal o error en el envío.

¿Puedo cambiar un producto por talla o color diferente?

Por el momento, no ofrecemos cambios por motivos de talla o color. Te recomendamos verificar las descripciones y medidas antes de realizar tu compra.

Si recibes un producto con error de etiquetado o referencia, contáctanos dentro de la semana siguiente a la entrega al correo supermascot05@gmail.com con fotos y número de pedido para brindarte la solución correspondiente.

DERECHO DE RETRACTO

De acuerdo con la legislación colombiana, tienes derecho a retractarte de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto.

En ese caso, deberás devolver el artículo por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibiste. Los costos de transporte y demás gastos asociados corren por tu cuenta. Una vez recibido el producto, realizaremos la devolución del dinero conforme a la ley.

Más información: <https://www.sic.gov.co/noticias/sabe-usted-que-es-el-derecho-al-retracto>

DEVOLUCIÓN DE DINERO

Solo realizamos devoluciones de dinero en los siguientes casos:

Producto erróneo o dañado.

Ejercicio del derecho de retracto conforme a la ley.