



- TÉRMINOS Y CONDICIONES
- ENVÍOS
- DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS
- COMPRAS POR WHATSAPP
- SEGUIMIENTO DE PEDIDOS

Envíos

- Al completar tu compra, recibirás notificaciones por correo sobre el estado de tu pedido. Nos tomaremos hasta 48 horas hábiles para procesarlo. Si pasa este tiempo y no recibes noticias, ¡contáctanos! (o comunícate con nosotros)
- Si surge algún inconveniente mientras preparamos o enviamos tu compra, nos comunicaremos contigo para ayudarte con una solución.
- El tiempo de entrega para tu ciudad comenzará a contar una vez realicemos el envío de tu pedido.
- Los envíos serán realizados por medio del aliado logístico TCC o Coordinadora Mercantil. Los tiempos de entrega pueden variar según tu ubicación, el clima y el estado de las vías. Consulta los tiempos de entrega aquí: www.mattelsa.net/costo-de-envio (Los sábados, domingos o días festivos no cuentan cómo días hábiles)
- Si tu pedido es pago contra entrega, sólo se realizarán 2 intentos de entrega y posteriormente será retornado a las instalaciones de Mattelsa.
- Si tu pedido aplica para envío gratis y decides cambiar la dirección de entrega, se te cobrará el valor del nuevo envío (esto se calculará según el departamento y ciudad del nuevo destino).

Valor de los envíos

Envío gratis para todos los destinos en ropa sin descuento.

- Si en tu compra tienes al menos un producto sin descuento, el envío también es gratis (no aplica para productos de Cosas ni SALE).
- Si tu pedido es de ropa SALE o productos de Cosas, el valor del envío dependerá de tu ubicación y es a partir de \$9.000.
- Consulta el valor de los envíos aquí: www.mattelsa.net/costo-de-envio

Política de envíos - Mattelsa al 50% Sitio Web

- Todos los pedidos que se realicen el día 27 de noviembre de 2024 tendrán costo de envío y este dependerá de tu ubicación.
- Consulta el valor de los envíos aquí: www.mattelsa.net/costo-de-envio

Seguimiento del pedido

Puedes hacerle seguimiento al estado de tu pedido así:

- Ingresa a tu cuenta y selecciona 'Mis pedidos' haciendo clic en tu nombre en la esquina superior derecha del sitio web, ahí podrás elegir el pedido que deseas para ver su estado y detalles de la compra.
- También, puedes hacerle seguimiento a tu pedido dando clic aquí: comunidad.mattelsa.net/seguimiento-pedidos
- Si tienes dudas adicionales sobre tu pedido puedes comunicarte a nuestro WhatsApp +57 300 507 1000

Envíos seguros

Importante

Si en el proceso de entrega o al recibir tu pedido notas que el paquete está dañado o la bolsa está abierta, porfa NO lo recibas y escríbenos a nuestro WhatsApp +57 300 507 1000 o llámanos al 01 8000 41 37 57 para validar tu caso y ayudarte con una solución. Estamos de lunes a sábado de 9am a 4pm, y domingos y festivos de 9am a 5pm.

No abras ni respondas mensajes o enlaces que no sean enviados directamente de Mattelsa o de nuestros canales de comunicación.

Actualizado el 8 de noviembre de 2024.

MATTELSA®



SOBRE LA MARCA

SOBRE NOSOTROS

LO QUE HAY DETRÁS DE UNA CAMISETA

CULTURA

TRABAJA AQUÍ

LA VIDA EN MATTELSA

AYUDA

ENVÍOS

SEGUIMIENTO DE PEDIDOS

PREGUNTAS FRECUENTES

CONTACTO

300 507 10 00

PBX: 01 8000 41 37 57

ESCRÍBENOS TU PQRS

