



- [TÉRMINOS Y CONDICIONES](#)
- [ENVÍOS](#)
- [DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS](#)
- [COMPRAS POR WHATSAPP](#)
- [SEGUIMIENTO DE PEDIDOS](#)

Si necesitas devolver un producto, solicitar un reembolso, hacer válida una garantía o reportar alguna novedad con tu pedido, porfa sigue estos pasos para iniciar el proceso:

Devolución producto

Si deseas devolver un producto, te generaremos un código de descuento por el valor del saldo a favor, este lo podrás usar en tu próxima compra en el sitio web.

Para solicitar la devolución, ten en cuenta:

- Puedes solicitar la devolución del pedido completo o de un producto sí:
  - La talla escogida no es la tuya.
  - El color no te gustó.
  - Prefieres otra ropa.

Tienes 30 días calendario desde que te llega la ropa para iniciar el proceso.

- La devolución no aplica si usaste la ropa, esta debe estar en perfecto estado y sin modificaciones. Debe estar con etiquetas internas y externas pegadas en perfectas condiciones, en caso de ser correas o pines la pieza de cartón debe estar en perfecto estado, y debe tener los embalajes originales en el caso que la diferencia de talla o color haya podido ser detectada a primera vista
- La ropa debe tener pegadas las etiquetas internas y externas.
- Los bodies, vestidos de baño inferior, medias, no tienen cambio, pero sí garantía.
- Si la ropa a devolver no tiene descuento, Mattelsa asumirá el valor de la recogida. La transportadora realizará máximo 3 intentos. Si después de esto las recogidas no son exitosas, la solicitud de devolución de producto será cancelada. Si la ropa a devolver es del SALE o un producto del catálogo de Cosas debes hacernos llegar la ropa antes de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha en que hayas hecho la solicitud.
- Si realizaste una compra en tienda y quieres hacer la devolución por este medio debes hacernos llegar la ropa, de acuerdo con los datos que te brindaremos al momento de la generación de la solicitud.
- Si realizas envío de ropa que no tenga registrada una solicitud, nos comunicaremos contigo para generar una nueva solicitud de acuerdo con nuestras políticas.
- Cuando nos llegue la ropa, verificaremos que todos los datos coincidan con la información de la solicitud y te generaremos un código de descuento con el saldo a favor, este lo podrás redimir en tu próxima compra en el sitio web, ten en cuenta que la compra debe ser mayor al valor del código.
- Si al momento de utilizar el código en una nueva compra debes pagar algún excedente, esta diferencia tendrá un valor mínimo según el método de pago que vayas a utilizar.
- La solicitud para la devolución del producto y generación del cupón estará activa durante siete (7) días calendario, pasado este tiempo se cancelará y deberás llenarla una nueva en caso de que aún aplique el tiempo para devolución.

Ten presente que, si la ropa que nos enviaste no cumple los requisitos, nos reservamos la decisión de no realizar la generación del cupón.

Si estás de acuerdo y cumples con los requisitos anteriores puedes solicitar la devolución en este link [comunidad.mattelsa.net/garantees](#)

Importante: al momento de redimir tu código ten en cuenta que:

El cupón solo podrá ser redimido con la **cédula y correo** del pedido que presentó la novedad (cambio, garantía, ítem faltante, trocados u otro). **Si la cédula no coincide, el nuevo pedido será cancelado y te realizaremos la devolución del excedente pagado.**

- El código no aplica para tiendas físicas, solo para uso exclusivo en el sitio web
- El cupón debe ser redimido con la misma cédula y correo del pedido que presentó la novedad (si no coinciden los datos, el pedido se cancelará)
- Para que se aplique el código, debes elegir un medio de pago diferente a Contraentrega
- El código solo aplica para compras por un monto igual o mayor al valor del código
- El código no aplica para el pago del flete (en caso de que debas pagarlo)

Si tienes alguna novedad con tu código, puedes llamarnos al 01 8000 413 757 o escribirnos al WhatsApp +57 300 507 1000 de lunes a viernes 9am a 6pm y sábados, domingos y festivos de 9am a 5pm.

Garantías

Para que puedas solicitar la garantía debes tener en cuenta que:

- Tienes 60 días calendario desde que te llega la ropa para solicitar la garantía.
- La garantía no aplica cuando hiciste mal uso, limpieza inadecuada y/o le realizaste alguna modificación a la ropa.
- Al llenar la solicitud deberás incluir fotos o videos donde se puede ver el detalle del defecto del producto a devolver. Si es necesario, nos comunicaremos contigo para que nos cuentes qué pasó con tu ropa y si aplica, seguir con el proceso.
- Puedes elegir un código por el valor del saldo a favor para redimirlo en el sitio web, o si lo prefieres te hacemos la devolución del dinero.
- La recogida de la ropa es gratis.
- Para recoger la ropa, la transportadora realizará máximo 3 intentos de recogida. Si después de los 3 intentos la recogida no es exitosa, la solicitud de garantía será cancelada.
- Si entregas a la transportadora ropa que no tenga registrada una solicitud, nos comunicaremos contigo para generar una nueva solicitud de acuerdo con nuestras políticas.
- Una vez aprobada tu solicitud, te daremos un código con el saldo a favor y este lo podrás redimir en tu próxima compra en el sitio web, ten en cuenta que la compra debe ser mayor al valor del código, o si lo prefieres, te hacemos la devolución de tu dinero a una cuenta de ahorros o corriente.
- Si elegiste el código o al momento de utilizarlo en una nueva compra debes pagar algún excedente, esta diferencia tendrá un valor mínimo según el método de pago que vayas a utilizar.
- Si eliges la devolución de dinero, se verá reflejado en tu cuenta en hasta 15 días calendario después que recibimos la ropa.
- La solicitud de garantía estará activa durante veinte (20) días, pasado este tiempo debes llenarla de nuevo.

Ten presente que, si la ropa que nos enviaste no cumple los requisitos, nos reservamos la decisión de no realizar la generación del cupón o devolución de dinero por garantía.

Si estás de acuerdo y cumples con los requisitos anteriores puedes solicitar la garantía en este link [comunidad.mattelsa.net/garantees](#)

Importante: al momento de redimir tu código ten en cuenta que:

El cupón solo podrá ser redimido con la **cédula y correo** del pedido que presentó la novedad (cambio, garantía, ítem faltante, trocados u otro). **Si la cédula no coincide, el nuevo pedido será cancelado y te realizaremos la devolución del excedente pagado**

- El código no aplica para tiendas físicas, solo para uso exclusivo en el sitio web
- El cupón debe ser redimido con la misma cédula y correo del pedido que presentó la novedad (si no coinciden los datos, el pedido se cancelará)
- Para que se aplique el código, debes elegir un medio de pago diferente a Contraentrega
- El código solo aplica para compras por un monto igual o mayor al valor del código
- El código no aplica para el pago del flete (en caso de que debas pagarlo)

Si tienes alguna novedad con tu código o si prefieres que te hagamos la devolución de tu saldo a favor, nos puedes escribir para ayudarte con una solución.

Novedades de pedidos

En caso de que te llegue un pedido que no sea el tuyo, te falte o te sobre algún ítem, o tengas alguna otra novedad, tienes un plazo de **48 horas** después de recibir el pedido para contarnos, además nos debes enviar una fotografía evidenciando la novedad presentada con el paquete.

¿Cómo reportar una novedad?

- Ingresas tu solicitud en este link [comunidad.mattelsa.net/garantees](#)
- Nos comunicaremos contigo por medio de WhatsApp para que nos cuentes mejor lo que pasó.
- Si te llegó un ítem de más te programaremos la recogida... Gracias por avisarnos.
- Si te faltó un ítem, revisaremos qué pudo haber pasado y buscaremos una solución para darte.
- Si te llegó el pedido incorrecto, te programaremos la recogida de la ropa que te llegó y te daremos una solución.

Devolución de dinero

Para que puedas solicitar la devolución de tu dinero debes tener en cuenta que:

- Tienes cinco (5) días hábiles desde que te llegó la ropa para solicitar la devolución de tu dinero.
- Recuerda que debes asumir el costo del envío de la ropa.
- Tienes veinte (20) días calendario desde que ingresaste la solicitud para enviarnos la ropa y para compartarnos el número de guía del envío para nosotros estar pendiente y continuar con el proceso.
- No aplican para devolución del dinero los bodies, medias y correas para perros.
- La devolución de dinero no aplica si usaste o modificaste la ropa, esta debe estar en perfecto estado.
- La ropa debe tener pegadas las etiquetas internas y externas.
- Si realizas envío de ropa que no tenga registrada una solicitud, nos comunicaremos contigo para generar una solicitud.
- Si pagaste con PSE, Tarjeta Débito, Efecty o Contraentrega, te haremos la devolución a una cuenta débito (no se hacen devoluciones de dinero a través de Efecty u otros canales).
- La devolución de dinero puede tomar hasta quince (15) días calendario desde que recibamos la ropa; cuando la hagamos te llegará la notificación a tu celular.

Si estás de acuerdo y cumples con los requisitos anteriores puedes solicitar la garantía en este link [comunidad.mattelsa.net/garantees](#)

Si tienes alguna duda del proceso, puedes llamarnos al **01 8000 413 757** o escribirnos al WhatsApp **+57 300 507 1000** de lunes a viernes 9am a 6pm y sábados, domingos y festivos de 9am a 5pm.