

CENTRO DE AYUDA

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

COMPRAS

- ¿Puedo usar múltiples medios de pago?

Si, puedes utilizar diferentes métodos de pago: Tarjetas crédito: American Express, VISA Diners, MasterCard, Tarjetas débito, PSE.

- ¿Me puedo retractar de mi compra?

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la ley 1480 art. 47, puedes hacerlo en un plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del producto. Además, deberás devolverlo en las mismas condiciones en que lo recibiste. Los costos de transporte y demás que conlleve a la devolución serán cubiertos por el consumidor.

- ¿Por qué me ha salido un mensaje de error al realizar mi pedido?

Asegúrate de haber completado todos los pasos del proceso de tramitación del pedido antes de hacer clic en el botón "comprar ahora". El botón "comprar ahora" es el último paso del proceso y, si lo pulsas antes de haber completado todos los pasos anteriores, puede generar un mensaje de error.

Sin embargo, si has completado todos los pasos del proceso de tramitación del pedido y aun así has recibido un mensaje de error, contáctanos para que podamos ayudarte.

- ¿Por qué ha sido rechazado mi pedido?

Por favor, comprueba que hayas introducido todos tus datos correctamente en la página de tramitación del pedido. Si el pago no se ha realizado correctamente pero todos los datos son correctos, es posible que la entidad emisora de tu tarjeta haya denegado el pago.

Ponte en contacto con ellos o prueba con una tarjeta distinta u otro método de pago.

- ¿Por qué no pasa nada cuando hago clic en "comprar ahora"?

Podría tratarse de un error de conexión. Por favor, cierra la página web, borra el historial de tu navegador y asegúrate de tener habilitadas las cookies y las ventanas emergentes.

- ¿Por qué no puedo encontrar mi talla?

Si la talla que buscas no aparece en el menú desplegable "Elegir talla", es porque ese artículo está agotado en esa talla. Cuando no queda ninguna talla de una prenda, en el menú desplegable "Elegir talla" pondrá "Lo sentimos, actualmente este producto está agotado". Reponemos regularmente las existencias de la temporada actual y todos los días actualizamos nuestro sitio web según la disponibilidad en nuestro stock.

- ¿Cómo tengo que lavar o limpiar mi artículo?

Las instrucciones sobre el lavado o limpieza de cada artículo se indican en la pestaña "Talla e información". Todos los artículos llevan una etiqueta impresa con instrucciones detalladas de cómo lavarlo o limpiarlo.

- ¿Por qué está agrietado mi estampado?

Muchos de los estampados de nuestros artículos están diseñados para que se agrieten y se destiñan, esto forma parte del estilo vintage y desgastado que define a Superdry. Con el paso del tiempo y el uso continuo, el efecto será cada vez más desgastado.

- ¿Dónde introduzco mi cupón de descuento

Al momento de ir al carrito de compras, debes ingresar el código en la opción

Cupón de descuento específicamente en el campo Código y dale clic al botón Ingresar.

- ¿Por qué no funciona mi código promocional?

Por favor, copia y pega el código para que coincida exactamente. Si has introducido el código correctamente pero no funciona, por favor contáctanos.

- ¿Por qué no he recibido ningún correo de confirmación?

Todos los mensajes de notificación se envían a la dirección de correo electrónico que se indicó a la hora de hacer el pedido. Si la dirección que introdujiste no es correcta, no recibirás los mensajes. No olvides mirar también en las carpetas de correo no deseado de esa dirección de correo electrónico.

Si aun así no has recibido ningún mensaje, contáctanos.

- ¿Hacen envíos a otro país?

No, actualmente solo hacemos envíos a Colombia.

- ¿Puedo borrar un artículo de mi carrito?

Para borrar un artículo del carrito, no tienes más que hacer clic en el icono de la bolsa de la esquina superior derecha de la página y hacer clic en el botón "X" al lado del artículo.

- ¿Puedo hacer un pedido por teléfono?

No podemos aceptar pedidos por teléfono, pero si necesitas ayuda por favor contáctanos.

ENTREGA

- ¿Cuánto tardará en llegar mi pedido?

Intentamos entregar los pedidos lo antes posible. Sin embargo el tiempo de entrega será de 5 a 7 días hábiles después de la confirmación de la orden de compra. En la página de tramitación del pedido se indica un plazo de entrega aproximado. El plazo de entrega dependerá del destino del envío.

- ¿Tengo que pagar gastos de envío?

El valor del envío y transporte de los productos te lo informaremos al momento de generar la orden de compra y puede variar según la ciudad en la que desees recibirlo. Debes saber que tenemos envíos gratuitos a partir de \$250.000 COP dependiendo de tu ciudad. Conoce más ([link a políticas de entrega](#)).

- ¿Por qué no he recibido un correo de aviso del despacho de mi pedido?

Comprueba la carpeta de correo no deseado de tu correo electrónico. También puedes ver tus notificaciones de despacho iniciando sesión en tu cuenta Superdry.

- ¿Qué hago si hay algún problema con mi artículo?

Si crees que tu artículo es defectuoso, contáctanos y te diremos lo que tienes que hacer.

- ¿Qué hago si se ha quedado una etiqueta de seguridad puesta en mi artículo?

Si tienes cerca una tienda Superdry, es posible que puedan retirar la etiqueta, siempre que lleves también una copia de la factura. De lo contrario, contáctanos y te diremos qué hacer.

- ¿Por qué no he recibido mi pedido?

Mira la fecha de entrega en el correo sobre el despacho del paquete, para ver si contiene más detalles. La fecha de entrega que se indica al efectuar el pedido es aproximada. Podrás hacerle seguimiento al estado de entrega de tu pedido a través del sitio www.coordinadora.com

Si no ha cambiado el estado de seguimiento de tu pedido durante 5 días, contáctanos.

Es posible que hayan dejado el paquete en casa de un vecino, pero eso debería aparecer indicado en los datos de seguimiento. Si sigues sin localizar el paquete 24 horas después de que el estado de seguimiento haya cambiado a "entregado", contáctanos.

- ¿Qué hago si me han enviado un artículo incorrecto?

Si has recibido un Producto incorrecto en su pedido, ponte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente escribiendo a tiendavirtual@superdrycol.com. Nosotros te informaremos de cómo proceder con la devolución. Por favor, facilita tanta información como puedas sobre el artículo incorrecto.

- ¿Qué hago si he recibido un artículo defectuoso?

Si consideras que el Producto que has recibido es defectuoso, ponte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente llamando al número (4) 265 31 11 ext: 4297 - 4300 o escribiendo a la dirección tiendavirtual@estudiodemoda.com.co. Nuestro equipo te informará de cómo proceder. Por favor, facilita tantos detalles como puedas sobre el defecto.

- ¿Qué hago si falta parte del pedido?

En ocasiones nosotros no enviamos todo lo que nos has pedido al mismo tiempo, así que comprueba en la guía de envío y el correo de confirmación del pedido, para ver si alguno de los artículos encargados te van a llegar aparte.

Si la guía de envío indica que un artículo debería estar incluido en tu paquete, pero no lo está, ponte en contacto con nuestro equipo de atención al cliente escribiendo a tiendavirtual@estudiodemoda.com.co, que intentará rectificar el error lo antes posible.

CAMBIO Y DEVOLUCIONES

- ¿Puedo devolver mi artículo a una tienda?

Si puedes hacerlo siempre y cuando cumplas todos los requisitos de nuestra Política de cambios y garantías ([link a políticas de cambios garantías](#)).

- ¿Cuánto se demoran los cambios o devoluciones?

Cuando recibimos los artículos que enviaste, tenemos hasta 15 días hábiles para hacerte el cambio.

- ¿Adónde envío los productos que quiero devolver?

Los productos los debes enviar a nuestro Centro de Distribución que está ubicado en la Autopista Medellín – Bogotá Km 31 Vereda Chaparral, Centro Logístico de Oriente y debe ir dirigido a Diego Hincapié.

MI CUENTA

- ¿Cómo me registro?

Ingresa y da clic en el extremo superior derecho donde verás un ícono que dice REGÍSTRATE, allí debes dar clic y llegarás a un formulario que debes diligenciar con tus datos personales y ¡listo! Tendrás tu propia cuenta para que puedas tener acceso a tus datos, ver tu historial de pedidos y hacer seguimiento de tus órdenes.

- ¿Tengo que estar registrado para comprar?

No, puedes comprar sin registrarte, de manera fácil y rápida. Solo debes ingresar tu e-mail, nombre, apellidos, teléfono y cédula, al momento de añadir tus productos al carrito de compras.