

**POLITICA DE CAMBIOS -TIENDA FÍSICA Y TIENDA ONLINE Y WHATSAPP GARANTÍA LEGAL,
RETRACTO, REVERSO, PREGUNTAS FRECUENTES, TYC DEL SITIO, POLITICA COOKIES, POLITICA
PROTECCION DE DATOS**

1. Política de cambios - Tiendas físicas

POLÍTICA DE CAMBIOS – TIENDAS FÍSICAS

Nuestro objetivo es asegurarnos que estés totalmente satisfecho con la compra que realizaste. Si por cualquier motivo (diferente a la garantía) no quedas conforme con el producto adquirido, puedes cambiarlo en un plazo de sesenta (60) días calendario, contados desde la fecha en que adquiriste tu producto.

Para ejercer el derecho al cambio, los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Los artículos devueltos tienen que estar en las mismas condiciones en las que los recibiste.
- Las prendas y accesorios personalizados no se pueden cambiar.
- Por motivos de higiene, la ropa interior, medias, calcetines, vestidos de baño y bisutería no tienen cambio salvo por garantía.
- Debe presentar la factura de compra electrónica, el certificado de regalo o indicar el número de cédula del comprador.
- La compra debió realizarse en una tienda física MNG o por medio de WhatsApp en la línea **322 523 6657** (en adelante WhatsApp MNG).

MNG en ningún caso devolverá dinero en tiendas físicas MNG por prendas que hayan sido adquiridas por la tienda Online MNG. El cliente podrá solicitar la devolución de su dinero a través de la línea de servicio al cliente 01 8000 413 770 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. o a través del correo servicioalcliente@mng.com.co

Las prendas adquiridas en Outlet MNG solo podrán solicitar el cambio en nuestros Outlet MNG a nivel nacional.

PREGUNTAS FRECUENTES DE LA POLÍTICA DE CAMBIOS

¿La política de cambios así como sus condiciones son una obligación legal de MNG?

No, la política de cambios no es una obligación legal que deba cumplir MNG, sin embargo, para la misma es muy importante la satisfacción de sus clientes, por lo que les permite cambiar sus prendas dentro de un plazo determinado, siempre y cuando cumpla ciertos requisitos y bajo unas condiciones particulares.

¿Puedo cambiar las prendas compradas por WhatsApp MNG en las tiendas físicas de MNG en Colombia?

Si, puedes acercarte a cualquiera de nuestras tiendas físicas MNG en Colombia y cumpliendo los requisitos mencionados en la **Política de Cambios** podrás realizar directamente tu cambio. Uno de nuestros asesores de venta te ayudará a realizarlo.

¿Cómo puedo cambiar mis artículos comprados en tiendas físicas?

Acércate a cualquiera de nuestras tiendas MNG en Colombia y cumpliendo los requisitos mencionados en “POLITICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE TIENDA FÍSICA” podrás realizar directamente tu cambio. Uno de nuestros asesores de venta te ayudará a realizarlo. Las prendas adquiridas en Outlet MNG solo podrán solicitar el cambio en nuestros Outlet MNG a nivel nacional.

¿Producto en promoción tiene cambio?

Los Productos en promoción sí tienen cambio. Para este caso, la marca reconocerá el valor pagado por la prenda.

¿Cómo me hacen la devolución de mi dinero?

Siempre que se cumplan las condiciones de cambios podemos realizar la devolución de dinero en efectivo en cualquiera de nuestras tiendas MNG, para dicho trámite se deberá diligenciar y firmar un acuerdo transaccional. Si tu pago se realizó con tarjeta débito o crédito, podemos solicitar el mismo día de la compra y en la misma tienda la devolución de tu dinero la cual se verá reflejada inmediatamente; Si la solicitud se realiza posterior a la compra, la reversión de tu dinero se hará a la tarjeta crédito o débito con la cual realizaste la compra. En este caso la reversión se verá reflejada en tu estado de cuenta en un plazo de 30 días calendario a partir de la solicitud de devolución.

¿Puedo cambiar las prendas compradas en mango.com en las tiendas físicas MNG?

Si, acércate a cualquiera de nuestras tiendas físicas MNG en Colombia para más información consulta en nuestras [políticas de cambio](#).

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE MERCANCÍA ADQUIRIDA EN TIENDA FÍSICA O WHATSAPP MNG

1. Visita cualquiera de nuestras tiendas físicas MNG con el producto que desees cambiar por motivos diferentes a garantía.
2. Entrega la prenda en nuestro punto de pago y solicita se te reconozca el valor pagado
3. En caso de que tu cambio sea aceptado te informaremos el saldo a favor y podrás elegir la(s) nueva(s) prenda(s) y realizar el cambio en este mismo momento y en la misma tienda en la que lo solicitaste.
4. Ten en cuenta que el cambio debe realizarse por un producto de igual o mayor valor al pagado por la prenda. En caso de que la prenda por la cual desees realizar el cambio sea de un valor mayor, deberás pagar el excedente del producto. Si es de un valor menor, MNG no podrá

realizar el cambio por cuanto no tiene la posibilidad de devolver parcialmente el dinero en efectivo.

5. En caso de que tu solicitud de cambio sea negada, el director de tienda le informará las razones por la que no es procedente el cambio y le realizará la devolución de la prenda.

NOTA: Dentro de la política de cambios, MNG no realiza cambios de productos por otros de menor valor a los adquiridos inicialmente, es decir, los cambios se realizan únicamente por prendas cuyo valor a pagar sea igual o superior al pagado inicialmente, teniendo en cuenta que la política de cambio es una atribución propia y de mera liberalidad de MNG.

6. Política de cambios tienda online

POLÍTICA DE CAMBIOS – TIENDA ONLINE

Nuestro objetivo es asegurarnos de que estés totalmente satisfecho con la compra que realizaste. Si por cualquier motivo (diferente a garantía) no quedas conforme con el producto adquirido, puedes cambiarlo en un plazo de sesenta (60) días calendario, contados desde la fecha en que adquiriste tu producto.

Para ejercer el derecho al cambio, los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Los artículos devueltos tienen que estar en las mismas condiciones en las que los recibiste.
- Las prendas y accesorios personalizados no se pueden cambiar.
- Por motivos de higiene, la ropa interior, medias, calcetines, vestidos de baño y bisutería no tienen cambio salvo por garantía.
- Presentar la factura de compra, el certificado de regalo o indicar el número de cédula del comprador.

En cuanto recibamos tu paquete, verificaremos el estado de los artículos y realizaremos el cambio por color en caso de tener disponibilidad de la prenda, o haremos el reembolso del valor pagado por las prendas devueltas. El cliente podrá solicitar información sobre el cambio a través de la línea de servicio al cliente 01 8000 413 770 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. o a través del correo servicioalcliente@mng.com.co

PREGUNTAS FRECUENTES DE LA POLÍTICA DE CAMBIOS ONLINE

¿La política de cambios así como sus condiciones son una obligación legal de MNG?

No, la política de cambios no es una obligación legal que deba cumplir MNG, sin embargo, para la misma es muy importante la satisfacción de sus clientes, por lo que les permite cambiar sus prendas dentro de un plazo determinado, siempre y cuando cumpla ciertos requisitos y bajo unas condiciones particulares.

¿Puedo cambiar las prendas compradas en www.mango.com en las tiendas físicas MNG Colombia?

Si, acércate a cualquiera de nuestras tiendas MNG en Colombia y cumpliendo los requisitos mencionados en “POLITICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE DINERO TIENDA ONLINE” podrás realizar directamente tu cambio. Uno de nuestros asesores de venta te ayudará a realizarlo.

¿Producto en promoción tiene cambio?

Los Productos en promoción sí tienen cambio. Para este caso, la marca reconocerá el valor pagado por la prenda.

¿Si compré una prenda en la tienda online y deseo cambiarla por una prenda de la misma referencia, pero diferente talla en la tienda online?

La tienda online realizará el cambio de una prenda adquirida por este mismo medio, siempre y cuando cuente con la disponibilidad de la talla deseada en la tienda online, de lo contrario, procederá con la devolución del valor total pagado por el cliente, solicitando su información bancaria para proceder con dicha devolución.

¿Qué puedo hacer si recibí un producto equivocado?

En el caso de que hayas adquirido un producto por medio de la tienda online mango.com y te hayamos enviado por error un producto diferente al adquirido, te reconoceremos el cambio de la prenda. MNG programará a la empresa transportadora para que recoja el producto equivocado y luego hacerte el envío del producto que solicitaste inicialmente. Para solicitar la recogida de la prenda equivocada te invitamos a usar nuestros canales de atención al cliente disponibles.

Para los cambios de prendas debes tener presente que:

Las compras realizadas en los puntos de venta MNG no pueden ser cambiadas en la tienda online mango.com.

En caso de solicitar un cambio por talla y no contar con la disponibilidad, se realizará la devolución del valor pagado por la prenda.

En ningún caso se devolverá dinero en tiendas físicas MNG por prendas que hayan sido adquiridas por la tienda online; para este caso el cliente podrá solicitar la devolución de su dinero a través de la línea de servicio al cliente 01 8000 413 770 o a través del correo servicioalcliente@mng.com.co

¿Cuáles son los canales de atención disponibles para solicitar un cambio de una prenda?

MNG pone a disposición de los consumidores los canales de atención para recibir solicitudes de cambio de prendas:

1. Llevando la(s) prenda(s) físicamente a una de nuestras tiendas MNG del país. *(Procedimiento para cambio de mercancía en tienda física)*

2. Llamando a la Línea de Atención al Cliente 01 8000 413 770 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. *(Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa)*
3. Enviando un mensaje al correo electrónico servicioalcliente@mng.com.co, informando el número de pedido, número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés. *(Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa)*
4. Diligenciando el formulario de peticiones, quejas y reclamos disponible en el Portal web, por medio del botón “PQR”. *(Procedimiento para cambio de mercancía con recogida en casa)*

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE PRENDAS EN TIENDA ONLINE ADQUIRIDAS EN LA MISMA TIENDA

El cambio solo se podrá realizar por color de la misma referencia según la disponibilidad de inventario en nuestra bodega en Colombia. Si contamos con disponibilidad, la prenda será cambiada siempre y cuando hayamos recibido la prenda adquirida inicialmente y cumpliendo con los requisitos para cambio ya mencionados.

En caso de que: (i) el motivo de tu cambio sea diferente a color (no garantía) o (ii) MNG no cuente con disponibilidad de la misma prenda, procederemos a hacerte la devolución del valor total pagado por la(s) prenda(s). La devolución del dinero se realizará una vez recibamos el producto en nuestras instalaciones y verifiquemos el cumplimiento de las condiciones establecidas en nuestra [política de cambio](#).

PASOS:

1. Comunícate con nuestra Línea de Atención al Cliente 01 8000 413 770, envía un mensaje al correo electrónico servicioalcliente@mng.com.co o radica una PQR en nuestra página web.
2. Indícanos la razón del cambio, número de teléfono de contacto, número de documento de identificación, correo electrónico y dirección de recogida y entrega de la(s) prenda(s) que desea cambiar y el número del pedido. *El número del pedido podrás encontrarlo en la sección – mi cuenta / mis compras y código del pedido.

NOTA: *En caso de que el motivo de cambio sea diferente a color compártenos la siguiente información bancaria para realizarte la devolución del dinero: nombre de entidad bancaria, número de cuenta, tipo de cuenta y nombre del titular de la cuenta.*

3. Programaremos la recogida de la(s) prenda(s) en la dirección que nos indicaste, para luego gestionar tu solicitud.
4. En el centro de distribución, validaremos que las prendas se encuentren en las condiciones mencionadas en nuestra “Política de cambios tienda online”. En caso de que se cumplan estas condiciones y que tengamos disponibilidad de la prenda que desees, la enviaremos a la dirección

que nos indicaste. Posteriormente, recibirás un correo electrónico con el número de guía con el cual será despachada tu(s) prenda(s) de cambio.

5. En caso que la prenda no cumpla las condiciones mencionadas en la “Política de cambios tienda online”, te contactaremos y devolveremos la prenda a la misma dirección donde fue recogida inicialmente.
6. Si la prenda que solicitas para cambio, no se encuentra disponible, te contactaremos para realizar la devolución de tu dinero.

Ten presente que también podrás realizar cambios en nuestras tiendas físicas MNG.

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO EN TIENDA FÍSICA DE MERCANCIA COMPRADA EN TIENDA ONLINE.

1. Visita cualquiera de nuestras tiendas físicas MNG con el producto que desees cambiar por motivos diferentes a garantía.
2. Entrega la prenda en nuestro punto de pago y solicita se te reconozca el valor pagado.
3. En caso de que tu cambio sea aceptado te informaremos el saldo a favor y podrás elegir la(s) nueva(s) prenda(s) y realizar el cambio en este mismo momento y en la misma tienda en la que lo solicitaste.

Ten en cuenta que el cambio debe realizarse por un producto de igual o mayor valor al pagado por la prenda. En caso de que la prenda por la cual desees realizar el cambio sea de un valor mayor, deberás pagar el excedente del producto. Si es de un valor menor, MNG no podrá realizar el cambio por cuanto no tiene la posibilidad de devolver parcialmente el dinero en efectivo.

En caso de que requieras el reembolso total del dinero, puedes dejar tu prenda en la tienda, donde tomaremos tus datos bancarios para gestionar la devolución de tu dinero durante los próximos 12 días hábiles. No se realizará devolución de dinero en efectivo en ninguna de nuestras tiendas físicas, por lo que te contactaremos para realizar la devolución a una cuenta bancaria.

El valor a reconocer para cambio será únicamente el que corresponda al valor facturado por la prenda, es decir, no se reconoce el valor facturado por concepto de flete.

En caso de que tu solicitud de cambio sea negada, el director de tienda le informará las razones por la que no es procedente el cambio y le realizará la devolución de la prenda.

NOTA: Dentro de la política de cambios, MNG no realiza cambios de productos por otros de menor valor a los adquiridos inicialmente, es decir, los cambios se realizan únicamente por

prendas cuyo valor a pagar sea igual o superior al pagado inicialmente, teniendo en cuenta que la política de cambios es una atribución propia y de mera liberalidad de la Compañía.

7. Política de garantía legal

POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL

Nuestro objetivo es asegurarnos que recibas un producto de calidad, idóneo y seguro. Siempre que hayas cumplido con las instrucciones de uso, cuidado o lavado de la prenda, además de utilizarla de manera adecuada, y ésta presente problemas por garantía (calidad, idoneidad o seguridad), daremos aplicación a la presente política de garantía.

Reclamo por garantía

Una vez radiques la reclamación por garantía a MNG por cualquiera de los canales habilitados para tal fin, MNG revisará tu caso y analizará la prenda con el ánimo de conocer si existe o no una causal asociada a la garantía.

En el evento de que MNG encuentre un defecto o problema en la prenda, por el que deba asumir la garantía, revisará la posibilidad de reparar la prenda. Si no le es posible repararla, podrá entregar un producto nuevo de la misma referencia o podrá (por decisión propia) devolver el valor total pagado por la prenda, además de los gastos de transporte en que haya incurrido el consumidor de llegar a existir. La decisión sobre qué hacer en la primera reclamación le corresponde a MNG en cumplimiento de la normatividad aplicable a la materia.

Si tu solicitud de efectividad de la garantía no fuera aceptada después de haber sido evaluada por nuestro departamento técnico debido a la falta de conformidad con las condiciones indicadas anteriormente, nos pondremos en contacto contigo, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de tu reclamación, para coordinar de nuevo su envío con un flete por cobrar donde deberás pagar a la empresa transportadora en el momento en que se haga la entrega de la prenda.

Recomendación antes de reclamar por garantía

Ten en cuenta las causas más comunes por las cuales no reconocemos una garantía.

- Se realiza el reclamo por garantía pasados los 180 días calendario-, contados a partir de la entrega del producto.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la prenda.
- Uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- Uso de químicos, o blanqueador en el lavado.
- Desteñido por secado directo al sol.
- La prenda fue alterada o modificada por el cliente y por eso su forma fue dañada.
- El estampado, apliques o bordados fueron planchados.
- Desgaste normal de la prenda.

- El diseño de la prenda tiene un proceso artesanal que hace que cada prenda tenga acabados únicos e irregulares entre un mismo lote.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hecho de un tercero.
- El uso indebido del bien por parte del consumidor.
- Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual o etiqueta del producto.

Canales de atención disponibles para reclamos por garantía

MNG pone a disposición de los consumidores los siguientes canales para radicar reclamos por garantía:

1. Llevando la(s) prenda(s) físicamente a una de nuestras tiendas físicas MNG del país.
2. Llamando a la Línea de Atención al Cliente 01 8000 413 770 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
3. Enviando un correo a servicioalcliente@mng.com.co con el número de orden, número de factura, informar los productos e informar la reclamación por garantía.
4. Radicando una petición por medio del formulario web disponible en la url <https://shop.mango.com/co>.

¿Qué pasa cuando MNG no puede arreglar o reponer el mismo producto?

En los eventos que MNG no pueda arreglar la prenda reclamada por garantía y no cuente con disponibilidad del producto para reponer el mismo, procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por la prenda en la factura de venta. Si la compra se realizó por la tienda online [mango.com](https://shop.mango.com) o vía Whatsapp MNG y se cobró un flete por dicho envío, se devolverá el valor pagado por concepto de transporte. El costo del transporte será devuelto únicamente en los casos que la totalidad de las prendas que conforman la factura sean devueltas en dinero en efectivo.

Para la devolución del dinero, MNG solicitará al consumidor la siguiente información: (i) Nombre completo, (ii) cédula de ciudadanía, (iii) No. de cuenta bancaria, (iv) Tipo de cuenta y (v) Banco, o la certificación bancaria expedida por el banco.

PREGUNTAS FRECUENTES DE POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL

¿Cuál es el término de garantía de una prenda?

El tiempo de garantía de las prendas MNG corresponde a 180 días calendario que contarán desde el día que realizas tu compra.

¿Cuándo comienza a correr el término de la garantía?

Si la prenda fue adquirida en la tienda online MNG o vía WhatsApp MNG, el término de la garantía comenzará a correr a partir de la fecha de entrega del producto en la dirección informada por el

consumidor al momento de la compra. Si la compra fue realizada en cualquiera de las tiendas físicas MNG, contará a partir de la fecha de compra.

¿Una vez radique el reclamo por garantía en cuanto tiempo me responden?

Luego de radicado el reclamo de garantía por cualquier de los canales de atención disponibles, MNG puede tardarse hasta quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente, para responder la reclamación. MNG responderá al consumidor informando uno de los siguientes escenarios: a) la prenda es objeto de reclamo, es decir, efectivamente presentó fallas o defectos en su calidad, aun habiéndosele realizado un uso adecuado y en cumplimiento de sus instrucciones de cuidado. b) la prenda presenta inconsistencias, problemas o hallazgos que demuestren su uso inadecuado, la manipulación de un tercero, no haber seguido las instrucciones de cuidado o haberse utilizado para finalidades diferentes para las cuales fue elaborada.

¿Qué pasa cuando MNG no puede arreglar o reponer el mismo producto?

MNG procederá a devolver al consumidor el valor total pagado por la prenda en la factura de venta.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMO POR GARANTÍA DE MERCANCIA ADQUIRIDA EN TIENDA FÍSICA O WHATSAPP MNG

1. Visita cualquiera de nuestras tiendas físicas MNG con el producto que desea reclamar por garantía.
2. Entrega la(s) prenda(s) que desees reclamar en nuestro punto de pago e infórmalos la razón de la garantía.
3. El encargado de la tienda física MNG emitirá una constancia de recibido del producto, en el cual informa condiciones en que se recibe la prenda.
4. El departamento técnico validará que las prendas se encuentren en las condiciones mencionadas en nuestra “Política de garantía”. La revisión consiste en determinar si existe alguna de las siguientes causales que impida el reconocimiento de la garantía de la(s) prenda(s), tales como:
 - Se realiza el reclamo por garantía pasados los 180 días, contados a partir de la entrega del producto.
 - No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la prenda.
 - Uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
 - Uso de químicos, o blanqueador en el lavado.
 - Desteñido por secado directo al sol.
 - La prenda fue alterada o modificada por el cliente y por eso su forma fue dañada.
 - El estampado, apliques o bordados fueron planchados.
 - Desgaste normal de la prenda.
 - El diseño de la prenda tiene un proceso artesanal que hace que cada prenda tenga acabados únicos e irregulares entre un mismo lote.

- Fuerza mayor o caso fortuito.
 - Hecho de un tercero.
 - El uso indebido del bien por parte del consumidor.
 - Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas en el manual o etiqueta del producto.
5. Teniendo en cuenta la revisión efectuada sobre la(s) prenda(s) por el departamento técnico, éste notificará al área de servicio al cliente si se reconocerá la garantía del producto de acuerdo con las condiciones establecidas en la política de garantía.
6. En el evento de que MNG encuentre un defecto o problema en la prenda, por el que deba asumir la garantía, revisará la posibilidad de reparar la prenda. Sino le es posible reparar la prenda, podrá entregar un producto nuevo de la misma referencia o podrá (por decisión propia) devolver el valor total pagado por la prenda, además de los gastos de transporte en que haya incurrido el consumidor por concepto de flete si la compra se realizó en la tienda Online mango.com o vía Whatsapp MNG. La decisión sobre qué hacer en la primera reclamación le corresponde a MNG en cumplimiento de la normatividad aplicable a la materia.
7. En caso que la prenda no cumpla las condiciones mencionadas en la “Política de garantía”, te contactaremos para que realices la recolección de la prenda en la tienda física MNG.

En caso de que la prenda no sea reclamada durante los siguientes 60 días, comenzara a correr el término de abandono según los términos de la normatividad vigente

8. Derecho de Retracto

¿Qué es?

El retracto consiste en la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor, que tienen los consumidores en deshacer el negocio realizado con MNG después de realizar una compra de bienes o servicios. No obstante, este derecho no aplica en todas las relaciones de consumo, es decir, NO aplica en todos los contratos celebrados entre los productos/proveedores y los consumidores.

Término para ejercer el derecho de retracto

El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de **5 días hábiles contados** a partir de la fecha en que fue entregado el producto o de la celebración del contrato.

Condiciones para devolver el producto a MNG luego de ejercer el derecho de retracto oportunamente.

El producto deberá ser devuelto por el consumidor en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, deberá cumplir entre otras, las siguientes condiciones:

1. No haber sido usada la prenda.
2. Contar con todas sus etiquetas.

3. No encontrarse sucia.
4. No tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
5. No tener rastros de uso de químicos o blanqueador.
6. No presentar desteñido.
7. La prenda no debió ser alterada o modificada por el consumidor.
8. La forma de la prenda debe encontrarse perfecta.
9. El estampado, apliques o bordados no deben tener inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
10. Encontrarse en perfectas condiciones para su posterior venta a otro consumidor.

Canales de atención disponibles para ejercer el derecho de retracto

MNG pone a disposición de los consumidores los siguientes canales para ejercer el derecho de retracto:

1. Llevando la(s) prenda(s) físicamente a una de nuestras tiendas MNG del país.
2. Llamando a la Línea de Atención al Cliente 01 8000 413 770 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
3. Enviando un correo a servicioalcliente@mng.com.co con el número de orden, número de factura, informar los productos e informar la reclamación por garantía.
4. Radicando una petición por medio del formulario web disponible en el botón PQR

PREGUNTAS FRECUENTES DEL DERECHO DE RETRACTO

¿Si deseo devolver las prendas por medio de una empresa de transporte qué debo hacer?

Si tu compra fue realizada por mango.com debes hacer llegar la(s) prenda(s) adquirida(s) por medio de una transportadora de lunes a viernes a la siguiente dirección a nombre de:

Nombre: BODEGA ONLINE – MNG

Dirección: Cra 45A # 60 – 39 Itagüí, Antioquia.

Para la devolución de dinero a una cuenta debes enviarnos al correo electrónico servicioalcliente@mng.com.co adjuntando una certificación bancaria de una cuenta de ahorros o corriente con los siguientes datos:

- Nombre completo
- Cédula de ciudadanía
- Número de cuenta
- Tipo de cuenta
- Banco

El dinero será devuelto en un plazo máximo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que sean recibidas e identificadas las prendas en nuestra bodega y del recibido de la información bancaria, siempre y cuando se haya ejercido el derecho de retracto dentro del término legal.

¿Qué compras aplican para el derecho de retracto?

Aplican todas aquellas compras que re hayan realizado en la tienda Online mango.co o via Whatsapp MNG.

¿Quién asume los gastos o costos de transporte para la devolución de la prenda?

Los gastos o costos que acarreen la devolución del producto a MNG, serán asumidos en su totalidad y sin excepción por el consumidor.

NOTA: En los eventos que los consumidores realicen devoluciones de las prendas **bajo la modalidad envío contra entrega o pago por el destinatario**, la prenda **NO** será recibida por MNG y será responsabilidad única del consumidor la trazabilidad, extravío, cuidado y/o recuperación de la prenda ante la empresa de transporte contratada por éste.

Luego de recibida la prenda por MNG, ¿cuándo será devuelto mi dinero?

En caso de que MNG reciba las prendas y éstas cumplan todas las condiciones mencionadas en la presente política, MNG devolverá la suma total pagada por la prenda, sin que se procedan a hacer descuentos o retenciones, en un término no mayor a los 30 días calendario siguientes, contados a partir de la fecha de recepción de las prendas en el lugar indicado previamente, siempre y cuando se cuente con la información bancaria del consumidor.

NOTA: Recuerda que para la devolución de tu dinero requerimos tu información bancaria.

Realizada la devolución del dinero y una vez MNG cuente con el soporte de la transacción, envía un comunicado al cliente confirmando la devolución de su dinero. Cabe mencionar que, la devolución del dinero se realiza dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se tuvo información bancaria, sin embargo, la fecha en que MNG le envía copia del comprobante puede ser en una fecha posterior.

9. Reversión de un pago

¿Qué es?

La reversión del pago consiste en la facultad consagrada en el Estatuto del Consumidor que tienen los consumidores en reversar los pagos que hubiesen realizado mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y que hubiesen utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para realizar el pago.

Casos en los que aplica la reversión del pago.

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido dentro de los 30 días calendario siguientes a la compra.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Término para solicitar la reversión del pago a MNG.

El consumidor deberá presentar una queja ante MNG, cumpliendo los requisitos mencionados más adelante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Tiempo para notificar al instrumento de pago electrónico la radicación de la petición ante MNG.

Dentro de los cinco (5) días hábiles que tiene el consumidor para presentar la queja de reversión de pago ante MNG, éste (el consumidor) deberá informar al instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, que realizó la respectiva reclamación ante MNG (aportando para el efecto la constancia de radicación de la petición), además de indicarle la(s) causal(es) por la(s) que radicó la petición e informar si ya devolvió el producto a MNG.

El consumidor deberá notificar al instrumento de pago electrónico la petición radicada ante MNG, de acuerdo con los canales de atención que éste disponga para recibir dichas reclamaciones.

¿Cómo devuelvo la prenda recibida?

Dentro de la queja radicada a MNG en la cual se solicite la reversión del pago, el consumidor deberá indicar que la(s) prenda(s) se encuentran a su disposición para recogerla(s) en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

Reversión parcial del valor pagado.

Cuando la adquisición del consumidor corresponda a varios productos, el consumidor deberá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente algunos de los casos mencionados anteriormente. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

Contenido de la queja que debe radicar el consumidor a MNG para la reversión del pago.

La queja que radique el consumidor ante MNG contendrá como mínimo la siguiente información:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión de pago.
2. Indicación de la causal que sustenta su petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 de 2016.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Luego de radicada la queja a MNG y ser procedente la reversión, ¿cuándo será reversado el dinero pagado?

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

Cabe mencionar que, contra de la solicitud de reversión del pago, MNG podrá oponerse a la inexistencia de la operación cuando el consumidor omita informar la causal alegada o no sustente en debida forma la reversión.

Canales de atención disponibles para solicitar la reversión del pago.

MNG pone a disposición de los consumidores dos (2) canales para solicitar la reversión del pago:

1. Enviando un correo a servicioalcliente@mng.com.co con el número de orden, número de factura, informar los productos, e informar la causal o causales señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 de 2016 que la facultan para solicitar la reversión del pago.
2. Radicando una petición por medio del formulario web disponible en la url <https://shop.mango.com/co>.

10. Preguntas frecuentes

1. ¿Dónde está mi pedido?

Consulta tus pedidos en el apartado Mis pedidos en la sección Mi cuenta. Si no estás registrado en Mango.com, puedes acceder directamente a la sección Pedidos. En este caso, ingresa tu email y el número de tu pedido.

Para más información puedes contactarte con nuestra línea de servicio al cliente 01 8000 413 770 o enviando un mensaje al correo electrónico servicioalcliente@mng.com.co

2. ¿Cómo puedo cambiar mi pedido?

Tienes hasta 60 días calendario para realizar el cambio desde que recibes tu pedido, comunícate a nuestra línea de atención al cliente donde verificaremos la disponibilidad del producto y programaremos la recogida en la dirección indicada. Si no tenemos disponibilidad en nuestra tienda online, puedes solicitar la devolución de tu dinero, o puedes dirigirte a nuestra tienda física MNG más cercana donde realizarás el cambio por otra prenda. Ten en cuenta las condiciones que aplican para gestionar tu cambio.

3. ¿Puedo cancelar o modificar mi pedido?

Actualmente no es posible cancelar o modificar tu pedido ya que preparamos tu compra en cuanto nos confirmas el pedido en la web. Si cambias de idea, puedes devolver las prendas una vez que hayas recibido tu compra. Consulta el apartado Cambios y devolución para obtener más información.

4. ¿Producto en promoción tienen cambio?

Los Productos en promoción sí tienen cambio. Para este caso, la marca reconocerá el valor pagado por la prenda.

5. ¿Cómo puedo pagar mis compras?

Actualmente puedes pagar con tu Tarjeta de Crédito Visa, Mastercard, American Express, Diners Club y Codensa las cuales serán diferidas automáticamente a 1 cuota de pago.

6. ¿Qué debo hacer si no he recibido todos los artículos de mi compra?

Recuerda que tu compra puede incluir varias entregas y que recibirás tus paquetes en distintas fechas. Los pedidos despachados desde nuestra bodega en Colombia tienen un tiempo estimado de entrega de 3-5 días hábiles y los pedidos despachados desde España, hasta 18 días hábiles. Si se ha excedido este tiempo, comunícate con nuestra línea de atención.

En periodo de promociones el plazo de entrega puede ser superior al habitual.

7. ¿Puedo retractarme de mi compra?

Sí, puedes hacerlo en los 5 días hábiles siguientes después de recibir tu pedido, este debe ser devuelto en las mismas condiciones en las que fue entregado, y así se realizará la devolución del dinero. Para conocer más detalles consulta nuestra política de retracto.

8. ¿Cómo me hacen la devolución de mi dinero?

Podemos transferirte a una cuenta débito en un tiempo de 12 días calendario contados desde la recepción de la prenda en nuestro centro de distribución y la recepción de tu información bancaria. O a través de la reversión del dinero a tu tarjeta de crédito con la cual realizaste la compra. En este caso, la reversión se verá reflejada en tu estado de cuenta en un plazo de 30 días calendario, a partir de recibido el producto en nuestro centro de distribución.

9. ¿Puedo cambiar la dirección de mi pedido?

Sí, siempre y cuando tu pedido no esté en reparto con la transportadora. Para esto, es necesario que te comuniques con nuestra línea de atención 01 8000 413 770, o que envíes un correo a servicioalcliente@mng.com.co incluyendo tu número de pedido y la nueva dirección de entrega.

10. Tengo un código promocional o descuento. ¿Cómo lo uso en una compra en línea?

- 1) Escoge la referencia, color y talla y elige “Comprar”
- 2) Dale clic al botón “Ir al carrito”
- 3) Ingresa el código en la caja de texto donde dice “Agregar cupón de descuento” y dale clic al botón “Agregar”.
- 4) El descuento se verá reflejado inmediatamente en el carrito de compras.
- 5) Los descuentos no son acumulables con otras promociones.
- 6) El código es válido para una sola compra.

11. ¿Puedo guardar un artículo que me gusta?

Añade los artículos que más te gustan a tu lista de Favoritos para no perderlos de vista. Inicia sesión o crea una cuenta si quieres acceder a ellos desde cualquier dispositivo.

12. No encuentro mi talla o el color que me gusta. ¿Qué hago?

Si hay un artículo que te gusta y la talla o el color no están disponibles tienes varias opciones:

LO QUIERO

Accede a la ficha del artículo que te gusta, elige tu color favorito y en el momento de seleccionar tu talla, haz clic en 'Lo quiero'. A continuación, introduce tu email y te enviaremos un correo en cuanto el artículo vuelva a estar disponible.

FAVORITOS

Añade los artículos que más te gustan a tu lista de Favoritos para no perderlos de vista. Desde tus Favoritos podrás activar la alerta haciendo clic en "Lo quiero" cuando no haya tu talla o el color que te gusta.

LOCALIZA UNA PRENDA

Comunícate con nuestra línea de servicio al cliente donde te informaremos la disponibilidad del producto en nuestras tiendas físicas MNG.

13. ¿Los artículos incluidos en la bolsa quedan reservados automáticamente?

No, el hecho de incluir un artículo en la bolsa no garantiza su reserva o disponibilidad. Hay artículos con mucha demanda que pueden agotarse antes de formalizar la compra a pesar de que estaban disponibles cuando los añadiste a tu bolsa.

Para agilizar tu proceso de compra y ahorrar tiempo en tus próximos pedidos, regístrate en mango.com.

14. ¿En qué países puedo comprar en línea?

Actualmente puedes comprar online en todos los países de la Unión Europea y en gran parte de América, Asia y Oceanía. Los países con compra en línea se identifican con un icono de bolsa en la página de acceso a mango.com.

15. ¿Puedo cambiar las prendas compradas en mango.com en las tiendas físicas MNG?

Si, acércate a cualquiera de nuestras tiendas MNG en Colombia. Para más información, consulta en nuestras políticas de cambio.

16. ¿Si compré una prenda en la tienda online, puedo cambiarla por una prenda de la misma referencia pero diferente talla en la tienda online?

La tienda online realizará el cambio de una prenda adquirida por este mismo medio, siempre y cuando cuente con la disponibilidad de la talla deseada en la tienda online. De lo contrario, procederemos con la devolución del valor total pagado por la compra. Para esto, te solicitaremos los datos correspondientes para proceder con la devolución.

17. ¿Cuáles son los canales de atención disponibles para solicitar un cambio de una prenda?

1. Llevando la(s) prenda(s) físicamente a una de nuestras tiendas MNG del país.
2. Llamando a la Línea de Atención al Cliente 01 8000 413 770 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
3. Enviando un mensaje al correo electrónico servicioalcliente@mng.com.co, informando el número de orden, número de factura, el producto que desea cambiar y el producto de su interés.