

## COMPRAS

Aquí respondemos las dudas más repetidas por nuestros clientes hasta el momento. En caso de no encontrar resuelta tu pregunta no dudes en contactar con nosotros a través de nuestro [formulariodecontacto](#).

### ¿Cómo realizo una compra online?

Verás que el proceso es muy sencillo y si necesitas asistencia solo tienes que pedírnosla.

1. Elige los productos que más te gusten y añádelos haciendo clic en "añadir a mi cesta" asegurándote de que la talla y el color elegidos son los correctos.
2. Siempre sabrás el número de productos que tienes en tu carrito y el importe total de éstos (sin los gastos de transporte que se añadirán al formalizar la compra) haciendo clic en el icono "cesta" que encuentras en la parte superior derecha y en caso de nuestra app, en la barra de navegación situada abajo.
3. Cuando hayas terminado, revisa los productos que has seleccionado, comprobando el importe de tu pedido y finaliza tu compra haciendo clic en "tramitar pedido".
4. En el momento de proceder a la compra rellena los datos que te solicitamos (necesarios para gestionar tu pedido). En el apartado de envíos y en el de pagos te explicamos los métodos disponibles en tu país.
5. Una vez terminado el proceso correctamente, recibirás un correo electrónico confirmándote tu compra y la referencia de pedido de la misma.

### ¿Necesito registrarme para comprar online?

Para poder comprar en la web de Brownie simplemente necesitamos tus datos básicos de contacto (nombre, email, teléfono y dirección de entrega). Aún y así, te recomendamos registrar tu cuenta para realizar un mejor seguimiento de tu pedido desde el apartado de "mi cuenta" y estar siempre informado de nuestras novedades. Para comprar en app sí que es necesario que estés registrado.

### ¿Cómo puedo asegurarme de que he realizado correctamente mi compra?

Una vez hayas realizado la compra inmediatamente se te enviará un e-mail de confirmación de tu pedido. En caso de que no lo recibas te aconsejamos que contactes con nosotros para que podamos confirmarte que la compra se ha realizado correctamente y enviarte de nuevo la confirmación.

Una vez el pedido esté en manos del transportista, te enviaremos un email informándote.

La agencia de transporte encargada de la entrega de tu pedido también puede contactarte a través de email, llamada telefónica o incluso un mensaje de Whatsapp para informarte de la fecha de entrega aproximada.

### **¿Puedo saber en qué estado se encuentra mi pedido?**

Sí, puedes hacerlo de distintas formas: desde el correo de confirmación haciendo clic en "seguimiento de tu pedido" o bien accediendo al siguiente enlace: [Estado de tu pedido](#). Si estás registrado, también podrás visualizar el estado de todos tus pedidos desde el apartado de "mi cuenta" en "pedidos".

### **¿Puedo comprar telefónicamente?**

Actualmente no disponemos de este servicio, pero esperamos poder ofrecerlo en un futuro. Por favor, utiliza nuestra [tienda online](#), desde ella procuraremos ofrecerte el mejor servicio y atención posible.

### **¿Puedo cancelar mi pedido si finalmente no quiero recibirlo?**

Podrás cancelar tu pedido durante 1 hora desde la confirmación de la compra. Si tu pedido ya se encuentra en el listado de preparación de nuestro almacén, no podrás cancelar el pedido.

La funcionalidad de cancelar pedido podrá estar desactivada en ocasiones puntuales. Si necesitas cancelar tu pedido, deberás contactar con nuestro [servicio de atención al cliente](#) y te confirmaremos si es posible cancelarlo o no.

En caso de que no fuera posible, deberás recibirlo y posteriormente realizar la devolución correspondiente.

### **Disponibilidad de los productos**

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. En ocasiones se pueden producir dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock. Si fuese ese el caso y no podamos proporcionarte el producto, te enviaremos un correo electrónico informándote de la incidencia y reembolsaremos el importe total del producto no enviado.

## **PAGOS**

### **¿Cómo puedo pagar mi compra?**

Te ofrecemos diversos métodos de pago a elegir, según tus recursos y preferencias.

Además, queremos informarte que el importe de tu pedido quedará cargado y descontado de tu tarjeta en el momento que confirmes la compra.

Recuerda que hasta que no hagas el pago de la compra, tu pedido no está confirmado y, por tanto, los productos elegidos no están reservados.

1. **Tarjeta de crédito o débito:** puedes elegir añadir tu tarjeta habitual y guardar tus datos para compras futuras si estás registrado.
2. **Paypal:** este método de pago tiene como objetivo dar la máxima seguridad al proceso de compra, ya que garantiza la comunicación directa del cliente con la entidad bancaria al realizar el pago. De esta forma nadie puede tener acceso a los datos de tu tarjeta.
3. **Bizum:** es la opción de pago más cómoda y sencilla de entre todas, se

completa en tres pasos rápidos a la hora de realizar tu compra online.

4. **Scalapay:** Disfrútalo ahora, paga después. Paga en 3 cuotas sin comisiones ni intereses.
5. **Apple Pay / Google Pay:** en la version móvil de nuestra web y en la app

## PRODUCTO

### ¿Cómo puedo conseguir un artículo agotado?

Por motivos de stock, no siempre podemos ofrecer disponibles todas las tallas y productos que vendemos, en caso de que la talla que deseas esté agotada podrás solicitar que te enviemos un aviso accediendo a la ficha del producto, seleccionando la talla deseada y haciendo clic en "¡LO QUIERO!". Te solicitaremos un email de contacto para informarte.

Si no aparece esa opción es que el producto no se va a reponer.

También recomendamos a nuestros clientes inscribirse en nuestra *newsletter* y seguir nuestras redes sociales para estar al día de todas las novedades.

### ¿Las fotografías de los productos son reales?

Trabajamos para que las imágenes y colores de nuestros productos sean lo más reales posible, sin embargo, existen muchos factores ajenos a nosotros que pueden variar su aspecto como, por ejemplo, la calibración de color de tu monitor. Si tienes alguna duda sobre alguno de nuestros productos, contacta con nosotros.

### ¿Qué tallas se muestran en la Web?

Todas las tallas mostradas son europeas continentales. Si tienes alguna duda, dentro de la ficha del producto, puedes consultar la opción de "¿Cuál es mi talla?", te solicitará unos datos básicos para poder acertar lo máximo posible en tu talla ideal. También puedes ver nuestra [guía de tallas](#).

## ENVÍOS

### Métodos de envío

- **Envío a tienda – Sólo disponible en ESPAÑA, PORTUGAL y FRANCIA\*:** Gratuito.

Al tramitar tu compra, si seleccionas el método de envío a tienda, te aparecerá un listado junto con un mapa con las tiendas disponibles para la recogida de tu pedido online.

*\*En periodos promocionales el método puede estar temporalmente deshabilitado.*

- **Envío a domicilio**

Los costes de envío varían en función del lugar de entrega, para las distintas zonas y son calculados automáticamente en función del volumen y el peso. Puedes ver los costes de envío una vez hayas elegido tus productos clicando en el carrito de la compra y eligiendo la zona de envío.

Para países fuera de la Unión Europea, los impuestos y derechos de aduana no están incluidos en el precio de los productos ni del pedido. El transportista puede cobrar tasas de aduana en el momento de la entrega, de acuerdo con la normativa vigente, que irán a cargo del cliente.

- **Envío a punto de recogida** - Sólo disponible en España, Portugal, Francia, Bélgica, Holanda e Italia.  
Recibirás un PIN en tu email y por SMS de parte del transportista que deberás mostrar cuando recojas tu pedido. Guardarán tu pedido durante 8 días.

El coste de envío será:

	DROP POINT
España península	3 €
España Baleares	5 €
Portugal península	3 €
Francia	5 €
Bélgica	5 €
Italia	5 €
Holanda	5 €

### ¿Cómo se realizan los envíos?

Las entregas se realizarán desde España a través de las siguientes compañías:

- MRW: Envíos a España y Portugal
- UPS: Envíos fuera de España y Portugal

Una vez el pedido esté en manos del transportista te informaremos a través de un email. Desde allí podrás acceder al seguimiento del paquete.

Por razones de seguridad, no garantizamos la entrega en apartados de correos, hoteles, apartahoteles, residencias, apartamentos turísticos, agencias de transporte, plataformas de logística o similares.

Es importante que nos facilites un teléfono de contacto en el que poder localizarte para que la agencia de transporte pueda gestionar la entrega en caso de que surgiera algún inconveniente.

Recuerda que es responsabilidad del cliente introducir todos los datos de forma correcta, en caso de que no sea así, Brownie no se responsabilizará de las demoras en la entrega que pueda producirse.

### ¿A qué países enviáis la compra?

Podrás encontrar el listado y acceder a la página de compra de cada uno de los países donde tenemos posibilidad de enviar tu pedido en el siguiente enlace: [Escoge](#)

[tu país](#)

### **¿Cuál es plazo de entrega?**

Los plazos de entrega habituales son de 2 a 4 días laborables en todos los destinos.

Durante los períodos de rebajas o promociones y campañas especiales, las entregas podrían verse ampliadas o bien experimentar algún retraso y las entregas en tienda o drop points podrían no estar disponibles. Los eventuales retrasos en la entrega podrían deberse a varias razones, circunstancias imprevistas, de fuerza mayor y si la zona de entrega se encuentra en áreas rurales o remotas.

En el caso de los pedidos con recogida en tienda y puntos de recogida, el plazo de entrega también es de 2 a 4 días laborales

Para calcular el tiempo de entrega de nuestros envíos debes tener en cuenta que los pedidos realizados a partir de las 14:00h empezarán a prepararse al día siguiente. Los pedidos realizados el viernes a partir de las 14:00h, sábado o domingo se preparan y saldrán el lunes.

Los sábados, domingos y días festivos quedan excluidos de los plazos de entrega.

Se respetan los festivos nacionales, regionales y locales, además de los del mercado donde se ubica nuestro almacén/centro logístico.

## **RECOGIDA EN TIENDA – Solo disponible España, Portugal y Francia**

### **¿Cuál es el proceso de la entrega en tienda?**

Una vez el pedido llegue a la tienda que has seleccionado, te enviaremos un email y una push con un código de recogida para informarte que ya puedes acudir a por tu pedido.

No es necesario hacer cola en la caja para recoger su pedido, puedes pedirselo directamente al personal de tienda.

### **¿Cómo puedo recoger mi pedido en tienda?**

Enseña el PIN que encontrarás en el email junto con el número de pedido a cualquier empleado. Te lo guardamos durante 15 días naturales. En el caso de la app, encontrarás ese código de recogida en el detalle de pedido.

## **CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

### **¿Es posible realizar una devolución de mi pedido online?**

Por supuesto, tienes un plazo de 30 días, a contar desde la fecha de entrega de tu pedido para cambiar de opinión. Puedes realizar una devolución de tu pedido al completo o de parte de este. Para proceder a su cambio o devolución el producto no debe estar usado y debe encontrarse en perfectas condiciones.

La BISUTERIA, los ACCESORIOS, la VELA y el PERFUME deberán ser devueltos respetando su envoltorio original e intacto.

Por cuestiones de higiene no se admiten cambios ni devoluciones de las braguitas.

Los BIKINIS y BAÑADORES solo se podrán cambiar o devolver si conservan el adhesivo higiénico.

Tampoco se aceptan devoluciones de productos personalizados.

### **¿Cómo puedo hacer una devolución a través del domicilio?**

Para solicitar tu devolución puedes hacerlo a través de tu perfil de cliente, desde el historial de tus pedidos o bien desde el apartado de devoluciones. En caso de que efectuales la compra como invitado, puedes hacerlo a través del siguiente link:

**España:** <https://www.browniespain.com/es/es/devoluciones>

**Internacional:** <https://www.browniespain.com/en/returns>

En caso de que hubiera algún error puedes contactar con nuestro [servicio de atención al cliente](#)

Ten en cuenta que todos los artículos que desees devolver deben estar registrados en la solicitud de devolución. En caso de que envíes un artículo que no hayas solicitado, Brownie no se hace responsable de la pérdida o extravío de la prenda.

También es imprescindible que marques correctamente el número de cajas que utilizarás para enviar los productos.

Se deberá realizar una solicitud de devolución por cada pedido que desees devolver y no podrás mezclar artículos de distintos pedidos en el mismo paquete.

En caso de no cumplir las condiciones de devolución mencionadas, Brownie no se hace responsable de la pérdida o extravío de la/scaja/s adicionales y/o productos.

Una vez tu solicitud de devolución sea aprobada, recibirás un email con los pasos a seguir:

En un plazo de 24-72h laborales, un mensajero acudirá a recoger los productos a devolver. Ten en cuenta que las recogidas no se pueden planificar con la fecha o la hora preferible.

Es imprescindible que introduzcas dentro del paquete la factura de tu pedido. No se podrá devolver más de un pedido dentro de la misma solicitud y caja.

En un plazo de hasta 15 días laborables tras la recogida, recibirás el importe a través de la misma forma de pago que utilizaste durante la compra.

#### Coste devolución:

- **España:**
  - Península: Gratuito\*
  - Islas Baleares: 7,95 €, que se descontará del total del importe reembolsado
  
- **Internacional:**
  - Consultar en la página del mercado: [Condiciones devoluciones Internacional](#)

Los gastos de aduana, en caso de que los hubiese, también correrán a cargo del cliente.

*\*En caso de hacer una segunda solicitud de recogida del mismo pedido, tendrá un cargo de 3,95 € que se descontará del total del importe reembolsado*

### **¿Cómo puedo hacer una devolución en tienda?**

Puedes hacer cambios o devoluciones en nuestras tiendas físicas (exceptuando los córneres del Corte Inglés y La Roca Village), presentando el producto y la factura de compra que viene dentro de la caja (puedes descargarla también del email de confirmación del pedido).

En este caso podrás cambiar de talla, color o modelo.

En caso de desear una devolución, ten en cuenta que tan solo podremos ofrecerte un vale de compra canjeable únicamente en tienda física y sin caducidad. Para conocer más detalles de las condiciones del vale, puedes consultar con tienda.

## **Información General**

### **¿Es posible recibir información periódica en mi correo electrónico con las últimas novedades de Brownie?**

Sí. Suscríbete a nuestra newsletter y entérate de las últimas noticias antes que nadie. Al suscribirte, nos indicas tu correo electrónico y recibirás en el mismo todas nuestras novedades.

### **¿Puedo darme de baja de la Newsletter?**

Si deseas darte de baja de nuestro boletín puedes hacerlo accediendo desde la última newsletter recibida haciendo click en "baja", lo encontrarás al final del correo electrónico.