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.

¿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 efectuases 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 <u>servicio de</u> 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 deseas 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: <u>Condiciones devoluciones</u> Internacional

Los gastos de aduna, 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 delpedido).

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.

Aún y así, si lo que deseas es la devolución del importe, puedes solicitar la devolución a domicilio tal y como te explicamos en el punto anterior.

¿Cómo puedo devolver un producto defectuoso en caso de que haya transcurrido el plazo de cambio o devolución?

En los casos en que consideres que el producto tiene alguna tara o defecto de fabricación, deberás ponerte en contacto con nuestro <u>servicio de atención al cliente</u> indicándonos el daño que sufre el producto junto imágenes que donde podamos percibir el desperfecto y nuestro equipo de calidad revisará el defecto y te indicaremos como proceder.

Te informamos que, todo el producto enviado se revisa cuidadosamente para evitarestas situaciones.