

COMPRES

Aquí responem als dubtes més repetits pels nostres clients fins avui. En cas de no resoldre la teva pregunta, no dubtis a posar-te en contacte amb nosaltres a través del nostre [formulari de contacte](#).

Com faig una compra per Internet?

Veuràs que el procediment és molt senzill i, si et cal assistència, només ens l'has de demanar.

1. Tria els productes que més t'agradin i afegeix-los a la cistella de la compra, assegurant-te que la talla i el color triats són els correctes.
2. En qualsevol moment pots saber el nombre de productes que tens a la cistella i l'import total (sense despeses de transport, que s'afegiran quan es formalitzi la compra), fent clic a la icona de "cistella de compra" que trobaràs a la part superior dreta de la nostra pàgina web i seleccionant "veure la cistella de la compra".
3. En acabat, fes clic a l'enllaç "veure la cistella de la compra" per revisar els productes que hagi seleccionat, comprovar l'import de la comanda i fer la compra.
4. En el moment de procedir a la compra, emplena el formulari indicant les dades que et sol·licitem (necessàries per gestionar la comanda). Si ets usuari registrat, les dades s'emplenaran automàticament. Si tries l'enviament a una botiga, indica la botiga a la qual vols rebre la comanda.
5. Un cop hagi completat el procés correctament, rebràs un correu electrònic amb la confirmació de la compra i el número de comanda.

Com puc assegurar-me que he fet correctament la compra?

Un cop hagi fet la compra, se t'enviarà immediatament un missatge de correu electrònic de confirmació de la comanda. En cas que no el rebis, t'aconsellem que et posis en contacte amb nosaltres perquè puguem confirmar la comanda que has fet i enviar-te altre cop la confirmació.

En cas que hagi triat l'enviament a la botiga, també rebràs una notificació quan la comanda hagi sortit dels nostres magatzems. Un cop la comanda arribi a la botiga sol·licitada, t'enviarem un altre SMS i correu electrònic per informar-te. Si en 48 hores no has anat a recollir la teva comanda, rebràs un missatge de recordatori.

Puc saber en quin estat es troba la meva comanda?

Sí. Des del correu de confirmació, pots fer el "seguiment de la teva comanda" i saber en tot moment en quina fase es troba.

Puc comprar per telèfon?

No. Et demanem que facis servir la nostra botiga en línia, www.browniespain.com. Des d'aquí et podem oferir el millor servei i atenció possibles.

Com puc cancel·lar la comanda si finalment no la vull rebre?

Quan fas una comanda estàs fent una comanda en ferm i se't descomptarà l'import a la targeta amb la que hagi fet el pagament. Per tant, no sempre podràs cancel·lar la comanda un cop l'hagi confirmada. Si vols cancel·lar la comanda, pots contactar amb nosaltres a través del formulari de contacte i et confirmarem si es pot cancel·lar o no. En cas que no fos possible perquè ja s'hagués preparat i enviat, hauràs de rebre-la i posteriorment fer la devolució que correspongui.

PAGAMENTS

Com puc pagar la meva compra?

Pots realitzar el pagament amb la teva targeta de crèdit habitual o a través del sistema de pagament segur Paypal. L'import de la comanda se't carregarà i descomptarà de la targeta en el moment de confirmar la compra. Recorda que fins que no facis el pagament de la compra la teva comanda no està confirmada i, per tant, els productes triats no estan reservats.

Amb l'objectiu de donar la màxima seguretat al procés de compra, oferim un sistema de pagament segur gestionat per Paypal, que garanteix la comunicació directa del client amb l'entitat a l'hora de fer el pagament. D'aquesta manera, ningú pot tenir accés a les dades de la teva targeta.

PRODUCTE

Puc demanar models que no apareguin a la web?

Per diferents motius, no tota la roba de les botigues es pot trobar a la botiga en línia, però si t'interessa algun producte posa't en contacte amb nosaltres a través del nostre formulari de contacte i t'informarem d'on pots aconseguir-lo.

M'assegureu que les fotografies dels productes són reals?

Treballem perquè les imatges i els colors dels nostres productes siguin al màxim de reals. Tanmateix, hi ha molts factors aliens a nosaltres que poden variar-ne l'aspecte, com ara el calibratge del color del teu monitor. Si tens cap dubte sobre algun dels productes, posa't en contacte amb nosaltres.

Quines talles es mostren a la web?

Totes les talles que es mostren són europees continentals. Si tens cap dubte consulta la descripció del producte o posa't en contacte amb nosaltres.

ENVIAMENTS

Puc recollir la comanda en una de les vostres botigues?

Sí, a partir d'ara tens l'opció de recollir la comanda en una botiga, a Espanya. És un servei disponible només en botigues seleccionades: Rambla de Catalunya (Barcelona), CC Illa Diagonal (Barcelona), C/ Lagasca (Madrid), C/ Fuencarral (Madrid), C/ Hermosilla (Madrid), C/ Ercilla (Bilbao), Santander, San Sebastià, Sevilla, Oviedo i La Corunya.

Quant costa fer un enviament?

Els costos d'enviament varien en funció del lloc d'entrega per a les diferents zones, i es calculen automàticament en funció del volum i el pes. Pots veure els costos d'enviament un cop hagis triat els productes, fent clic a la cistella de la compra i triant la zona d'enviament.

En el cas dels **enviaments a una botiga**, el cost de l'enviament és **gratuït**.

És possible que durant períodes promocionals, les despeses d'enviament siguin gratuïtes. Tant aquestes com les altres promocions s'indicaran de manera clara a la nostra botiga en línia.

Per a països de fora de la Unió Europea, els impostos i els drets de duana no estan inclosos en el preu dels productes ni de la comanda. El transportista pot cobrar taxes de duana en el moment del lliurament, d'acord amb la normativa vigent.

Om es fan els enviaments?

Els lliuraments es fan des d'Espanya a través de les empreses Paack, MRW, GLS o UPS al domicili o lloc que ens indiquis. Un cop s'hagi enviat la comanda, te n'informarem per correu electrònic.

Recorda que no es fan enviaments a apartats postals. Per fer-ho, cal que ens donis l'adreça exacta d'entrega.

És important que ens facilitis un telèfon de contacte perquè et puguem localitzar per poder gestionar l'entrega en cas que sorgeixi algun inconvenient.

A quins països envieu la compra?

Fem enviaments a Espanya (llevat de les Illes Canàries), Portugal, França, Bèlgica, Alemanya, Àustria, Croàcia, Dinamarca, Eslovàquia, Eslovènia, Estònia, Grècia, Hongria, Irlanda, Itàlia, Luxemburg, Països Baixos, Polònia, República Txeca, Romaniaa, Suècia, Lituània, Bulgària, Finlàndia, Suïssa, Israel, Regne Unit, Noruega, Sèrbia, Ucraïna, Estats Units, Canadà, Mèxic, Xile, Perú, Colòmbia, Panamà, Equador, Argentina.

Quin és el termini de lliurament?

Els enviaments es gestionen a través de les empreses Paack, MRW, GLS o UPS. Els terminis de lliurament habituals són de 2 a 3 dies laborables en totes les destinacions. No obstant això, en cas que es prevegi un retard en el lliurament, t'ho comunicarem.

En el cas de les comandes amb recollida a la botiga, el termini de lliurament és de 2 a 3 dies laborables.

Per calcular el termini de lliurament dels nostres enviaments, has de tenir en compte que les comandes fetes a partir de les 14.00 h es comencen a preparar el dia següent. Les comandes fetes els divendres a partir de les 14.00 h, dissabtes i diumenges es preparen i surten dilluns.

En períodes especials, promocions o rebaixes, excepcionalment, els terminis d'entrega poden quedar afectats.

Les comandes es preparen i s'envien des del nostre magatzem de Barcelona, per la qual cosa els festius de la ciutat afectaran els terminis d'entrega.

El termini de lliurament s'ampliarà si fas la comanda en una de les dates següents (any 2022): 1 i 6 de gener, 15 i 18 d'abril, 6 i 24 de juny, 15 d'agost, 24 i 26 de setembre, 12 d'octubre, 1 de novembre i 6, 8 i 26 de desembre.

En cas que, excepcionalment, no disposem d'algun producte de la comanda, t'informarem de la situació i te'n retornarem la part proporcional.

RECOLLIDA A LA BOTIGA

Quin és el procés de l'entrega a la botiga?

Quan facis la comanda rebràs un SMS i un missatge de correu electrònic amb la confirmació i la factura de la teva compra, i també rebràs una notificació quan la comanda hagi sortit dels nostres magatzems.

Un cop la comanda arribi a la botiga sol·licitada, t'enviarem un altre SMS i correu electrònic per informar-te. Si en 48 hores no has anat a recollir la teva comanda, rebràs un recordatori.

No cal que facis cua a la caixa per recollir la comanda, pots demanar-la directament al personal de la botiga.

Com puc recollir la comanda en una botiga?

Per recollir la comanda, hauràs de presentar el correu electrònic de confirmació de la comanda amb la **referència** i el teu **DNI** (el nom del DNI ha de ser el mateix que figura a la comanda). És imprescindible que també presentis la referència de la comanda, perquè no es lliurarà cap comanda sense referència.

En cas que vingui una altra persona a buscar la comanda, haurà de presentar el correu de confirmació i una autorització signada. Aquesta autorització haurà d'indicar el nom i el DNI de totes dues persones, i la signatura de la persona compradora. No es podrà entregar cap comanda sense algun d'aquests requisits.

Quant de temps tinc per recollir la meva comanda a la botiga?

Hi ha un termini màxim de 21 dies per recollir la comanda a la botiga seleccionada. Si s'esgota el termini i no has passat a recollir la teva comanda, aquesta es tornarà automàticament a les nostres oficines i procedirem a fer el reemborsament.

CANVIS I DEVOLUCIONS

Es pot fer una devolució de la comanda per Internet?

Per descomptat. Tens un termini de 30 dies des que reps la comanda per canviar d'opinió. Pots fer una devolució de la comanda sencera o d'una part. Per procedir al canvi o devolució, el producte no es pot haver fet servir i ha d'estar en perfectes condicions.

Com puc fer una devolució de la comanda per Internet?

Els enviaments es gestionen a través de les empreses Paack, MRW, GLS o UPS. Els terminis de lliurament habituals són de 2 a 3 dies laborables en totes les destinacions. No obstant això, en cas que es prevegi un retard en el lliurament, t'ho comunicarem.

En el cas de les comandes amb recollida a la botiga, el termini de lliurament és de 2 a 3 dies laborables.

Per calcular el termini de lliurament dels nostres enviaments, has de tenir en compte que les comandes fetes a partir de les 14.00 h es comencen a preparar el dia següent. Les comandes fetes els divendres a partir de les 14.00 h, dissabtes i diumenges es preparen i surten dilluns.

En períodes especials, promocions o rebaixes, excepcionalment, els terminis d'entrega poden quedar afectats.

Les comandes es preparen i s'envien des del nostre magatzem de Barcelona, per la qual cosa els festius de la ciutat afectaran els terminis d'entrega.

El termini de lliurament s'ampliarà si fas la comanda en una de les dates següents (any 2022): 1 i 6 de gener, 15 i 18 d'abril, 6 i 24 de juny, 15 d'agost, 24 i 26 de setembre, 12 d'octubre, 1 de novembre i 6, 8 i 26 de desembre.

En cas que, excepcionalment, no disposem d'algun producte de la comanda, t'informarem de la situació i te'n retornarem la part proporcional.

Les devolucions són gratuïtes?

Sí, les devolucions amb domicili a Espanya i Portugal són gratuïtes (només s'hi inclou la **península**).

Les devolucions amb domicili a les Illes Balears i internacionals no són gratuïtes, i és el client qui es fa càrrec de les despeses de devolució (els ports del transport es descomptaran del reemborsament). L'import de les devolucions depèn de la destinació, i s'indicarà quan se sol·liciti per correu electrònic (info@browniespain.com).

Puc fer un canvi de la meva comanda per Internet en una botiga física?

A les nostres botigues físiques (excepte els córner de El Corte Inglés), presentant el producte i l'albarà de compra que ve a la capsa. En aquest cas podràs canviar de talla, color o model.

Puc canviar o retornar qualsevol producte?

Per qüestions d'higiene, no s'admeten canvis ni devolucions de la roba interior. Els biquinis i banyadors només es podran canviar o retornar si conserven l'adhesiu higiènic. La bijuteria ha d'estar en el seu embolcall original i intacte.

Com puc retornar un producte defectuós en cas que s'hagi esgotat el termini de canvi o devolució?

En els casos en què consideris que el producte té alguna tara o defecte de fabricació, hauràs de posar-te en contacte amb nosaltres immediatament a través del nostre formulari de contacte, indicant-nos quin és el dany que té el producte i t'indicarem com procedir.

T'informem que tots els productes enviats es revisen amb cura per evitar aquest tipus de situacions.

Informació general

És possible rebre informació periòdica al meu correu electrònic amb les últimes novetats de Brownie?

Sí. Subscriu-te al nostre butlletí informatiu i assabenta't de les últimes notícies abans que ningú. Quan et subscriguis, indica el teu correu electrònic i hi rebràs totes les nostres novetats.

Puc donar-me de baixa del butlletí informatiu?

Si vols donar-te de baixa del nostre butlletí informatiu ho pots fer accedint des de l'últim butlletí informatiu rebut fent clic a "baixa".