

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 [formulario de contacto](#).

¿Cómo realizo una compra online?

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

1. Elige los productos que más te gusten y añádelos al carrito de compra 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 click en el icono "carro de compra" que encuentras en la parte superior derecha de nuestra página web y seleccionando "ver carro de compra".
3. Cuando hayas terminado, haz clic en el enlace "ver carro de compra" para revisar los productos que has seleccionado, comprobar el importe de tu pedido y realizar tu compra.
4. En el momento de proceder a la compra rellena el formulario indicando los datos que te solicitamos (necesarios para gestionar tu pedido). En caso de ser usuario registrado los datos se rellenarán automáticamente. En el caso de elegir envío a tienda, indica la tienda en la que quieras recibir tu pedido.
5. Una vez terminado el proceso correctamente, recibirás un correo electrónico confirmándote tu compra y el número de pedido de la misma.

¿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.

En el caso que hayas escogido el envío a tienda, también recibirás una notificación cuando el pedido haya salido de nuestros almacenes. Una vez el pedido llegue a la tienda seleccionada, te enviaremos otro SMS y email para informarte. Si en 48h no has ido a recoger tu pedido, recibirás un mensaje recordatorio.

¿Puedo saber en que estado se encuentra mi pedido?

Sí. Desde el correo de confirmación puedes realizar el "seguimiento de tu pedido" y saber en todo momento en que momento se encuentra.

¿Puedo comprar telefónicamente?

No. Por favor, utiliza nuestra tienda online, www.browniespain.com, desde ella podemos ofrecerte el mejor servicio y atención posible.

¿Cómo puedo cancelar mi pedido si finalmente no quiero recibirlo?

Cuando realizas un pedido estás realizando una compra en firme y se descontará el importe en la tarjeta con la que hayas realizado el pago, por lo tanto, no siempre podrás cancelar el pedido una vez lo hayas confirmado. Si quieres cancelar tu pedido, puedes contactar con nosotros a través del formulario de contacto y te confirmaremos si es posible cancelarlo o no. En caso que no fuera posible debido a que ya se hubiera preparado y enviado deberás recibirlo y posteriormente realizar la devolución correspondiente.

PAGOS

¿Cómo puedo pagar mi compra?

Puedes efectuar el pago con tu tarjeta de crédito habitual o a través del sistema de pago seguro "Paypal". 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.

Con el objetivo de dar la máxima seguridad al proceso de compra, ofrecemos un sistema de "pago seguro" gestionado por "Paypal", que garantiza la comunicación directa del cliente con la entidad al realizar el pago. De esta forma nadie puede tener acceso a los datos de tu tarjeta.

PRODUCTO

¿Puedo pedir modelos que no aparezcan en la Web?

Por diferentes motivos, no toda la ropa de las tiendas puedes encontrarla en la tienda online, pero si estás interesado en algún producto ponte en contacto con nosotros a través de nuestro formulario de contacto y te informaremos de donde puedes conseguirlo.

¿Me aseguráis que 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 consulta la descripción del producto o ponte en contacto con nosotros.

ENVÍOS

¿Puedo recoger mi pedido en una de vuestras tiendas?

Sí, a partir de ahora tienes la opción de recoger tu pedido en tienda, en España. Es un servicio disponible solamente en tiendas seleccionadas: Rambla de Catalunya (Barcelona), CC Illa Diagonal (Barcelona), C/Lagasca (Madrid), C/Fuencarral (Madrid), C/Hermosilla (Madrid), C/Ercilla (Bilbao), Santander, San Sebastián, Sevilla, Oviedo y La Coruña.

¿Cuál es el coste de envío?

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.

En el caso de los **envíos a tienda**, el coste del envío es **gratuito**.

Es posible que durante períodos promocionales los gastos de envío sean gratuitos, estas y otras promociones se indicarán de forma clara en nuestra tienda online.

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.

¿Cómo se realizan los envíos?

Las entregas se realizarán desde España a través de la compañía Paack, MRW, GLS o UPS al domicilio o lugar indicado por ti. Una vez se haya enviado el pedido te informaremos por email.

Recuerda que no se hacen envíos a Apartados Postales, por ello es necesario que nos detalles la dirección exacta de entrega.

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

¿A qué países enviáis la compra?

Enviamos a España (excepto Islas Canarias), Portugal, Francia, Bélgica, Alemania, Austria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, República Checa, Rumanía, Suecia, Lituania, Bulgaria, Finlandia, Suiza, Israel, Reino Unido, Noruega, Serbia, Ucrania, Estados Unidos, Canadá, México, Chile, Perú, Colombia, Panamá, Ecuador, Argentina.

¿Cuál es plazo de entrega?

Los envíos son gestionados a través de la compañía Paack, MRW, GLS o UPS. Los plazos de entrega habituales son de 2 a 3 días laborables en todos los destinos. No obstante, en el caso de que se prevea un retraso en la entrega de los mismos, te enviaremos comunicación indicada dicha circunstancia.

En el caso de los pedidos con recogida en tienda, el plazo de entrega también es de 2 a 3 días laborables.

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.

En periodos especiales, promociones o rebajas, excepcionalmente, los tiempos de entrega pueden verse afectados.

Los pedidos se preparan y envían desde nuestro almacén en Barcelona, por lo que los festivos de la ciudad afectarán en los plazos de entrega.

El plazo de entrega se ampliará si realizas el pedido en una de las siguientes fechas (año 2022): 1 y 6 de enero, 15 y 18 de abril, 6 y 24 de junio, 15 de agosto, 24 y 26 de septiembre, 12 de octubre, 1 de noviembre y 6, 8 y 26 de diciembre.

En caso de que, por un caso excepcional, no dispongamos de algún producto del pedido te informaremos de esta situación y te devolveremos la parte proporcional del mismo.

RECOGIDA EN TIENDA

¿Cuál es el proceso de la entrega en tienda?

Cuando realices el pedido recibirás un SMS y un email con la confirmación y la factura de tu compra, y también recibirás una notificación cuando el pedido haya salido de nuestros almacenes.

Una vez el pedido llegue a la tienda seleccionada, te enviaremos otro SMS y email para informarte. Si en 48h no has ido a recoger tu pedido, recibirás un recordatorio.

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?

Para recoger tu pedido, deberás presentar el email de confirmación del pedido con la **referencia** y tu **DNI** (el nombre del DNI tiene que ser el mismo que aparece en el pedido). Es imprescindible presentar la referencia del pedido, ya que no se entregará ningún pedido sin dicha referencia.

En el caso que otra persona vaya a buscar el pedido, deberá presentar el email de confirmación y una autorización firmada. Esta autorización deberá contener el nombre y DNI de las dos personas, y la firma de la persona compradora. No se podrá entregar ningún pedido sin alguno de estos requisitos.

¿Cuánto tiempo tengo para recoger mi pedido en tienda?

Hay un plazo máximo de 21 días para ir a recoger el pedido a la tienda seleccionada. Si cumplido el plazo no has pasado a recoger tu pedido, se devolverá automáticamente a nuestras oficinas y procederemos a realizar el reembolso.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

¿Es posible realizar una devolución de mi pedido online?

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

¿Cómo puedo realizar una devolución de mi pedido online?

Los envíos son gestionados a través de la compañía Paack, MRW, GLS o UPS. Los plazos de entrega habituales son de 2 a 3 días laborables en todos los destinos. No obstante, en el caso de que se prevea un retraso en la entrega de los mismos, te enviaremos comunicación indicada dicha circunstancia.

En el caso de los pedidos con recogida en tienda, el plazo de entrega también es de 2 a 3 días laborables.

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.

En periodos especiales, promociones o rebajas, excepcionalmente, los tiempos de entrega pueden verse afectados.

Los pedidos se preparan y envían desde nuestro almacén en Barcelona, por lo que los festivos de la ciudad afectarán en los plazos de entrega.

El plazo de entrega se ampliará si realizas el pedido en una de las siguientes fechas (año 2022): 1 y 6 de enero, 15 y 18 de abril, 6 y 24 de junio, 15 de agosto, 24 y 26 de septiembre, 12 de octubre, 1 de noviembre y 6, 8 y 26 de diciembre.

En caso de que, por un caso excepcional, no dispongamos de algún producto del pedido te informaremos de esta situación y te devolveremos la parte proporcional del mismo.

¿Las devoluciones son gratuitas?

Sí, las devoluciones a domicilio en España y Portugal son gratuitas (solo incluido **península**).

Las devoluciones a domicilio en Islas Baleares e internacionales no son gratuitas, y es el cliente quien corre con los gastos de devolución (los portes del transporte serán descontados del reembolso). El importe de las devoluciones depende del destino, y se indicará cuando se solicite por email (info@browniespain.com)

¿Puedo realizar un cambio de mi pedido online en tienda física?

En nuestras tiendas físicas (exceptuando los córner del Corte Inglés), presentando el producto y el albarán de compra que viene en la caja. En este caso podrás cambiar de talla, color o modelo.

¿Puedo cambiar o devolver cualquier producto?

Por cuestiones de higiene no se admiten cambios ni devoluciones de la ropa interior. Los bikinis y bañadores solo se podrán cambiar o devolver si conservan el adhesivo higiénico. La bisutería tiene que estar en su envoltorio original e intacto.

¿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 nosotros de forma inmediata por medio de nuestro formulario de contacto indicándonos el daño que sufre el producto y te indicaremos como proceder.

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

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".