

SAMAR ZARZOUR

Queremos asegurarnos que estas satisfecho con la compra que hiciste. si por algun motivo no lo estas y deseas hacer un cambio puedes hacerlo en un plazo de 15 dias calendario, contados desde la fecha que adquiriste tu producto.

Todos los pedidos se procesan y envían por medio de Servientrega . Los envíos se realizan durante el horario laboral colombiano de lunes a viernes. Pedidos realizados en fin de semana o festivos serán procesados el siguiente día hábil.

Un número de guía estará disponible en el momento que el pedido se haya enviado.

Samar Zarzour no es responsable de los paquetes que ya se hayan escaneado y enviado.

Tiempo de entrega en Colombia: 8 a 10 días hábiles.

Las prendas en descuento no tienen fecha exacta de entrega debido a la cantidad de pedidos ingresados durante esas fechas .

POLITICAS DE CAMBIO

1. CAMBIO DE PRENDA

Las prendas íntimas, tapabocas, o bodies no tienen cambios ni devolución. El producto no deberá estar modificado o alterado de su estado original; debe estar limpio y con etiquetas originales.

- El producto no debe tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje.
- No tener rastros de uso de químicos o blanqueador.
- No presentar desteñido.
- En general, el producto deberá encontrarse en las mismas condiciones en las que fue adquirido.
- La horma de la prenda debe encontrarse perfecta.
- No debe corresponder a prendas como vestidos de baño.
- El cambio estará sujeto a la disponibilidad del inventario.
- El cambio podrá ser hecho por una prenda con valor igual o mayor que el pagado.
- Si es por un valor menor, puede agregarse otra prenda y pagar el saldo faltante.

2. Procedimientos para cambios y devoluciones

Podrás comunicarte con la línea de Whatsapp (+57) 3135485593 para coordinar el trámite o por nuestro correo electrónico samarzarzur@hotmail.com. A través de esos canales deberás enviar :

- Nombre completo.
- Documento de identidad.
- Número telefónico de contacto.
- Número de la orden (se encuentra en el correo de confirmación del pedido).
- Referencia del producto que vas a enviar.
- Reseña de lo sucedido
- Motivo(s) que argumentan su solicitud

Enviar una fotografía de la prenda para verificar que cumpla con nuestras condiciones consagradas en la política de cambios. Si cumple con nuestras condiciones de cambio, y si es aprobado, se efectúa el cambio. Deberás asumir los costos del envío del producto por tu cuenta y la prenda se enviará de regreso con pago contra entrega.

En cualquier evento, si el producto no cumple con nuestra política de cambios, se procederá con su envío con pago contra entrega.

3. Envío de prenda incorrecta

Si recibiste una prenda que no corresponde con la compra, podrás solicitar dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la prenda:

1. DEVOLUCIÓN DEL DINERO: Una vez la empresa reciba el paquete se procederá con la devolución del dinero dentro de 15 días hábiles. Es obligatorio que envíes tu número de cédula y la certificación bancaria de la cuenta a la cual irá el dinero.

RETRACTO.

Para los productos que no son considerados como prendas íntimas, aplica el derecho de retracto en las ventas online y el término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (05) días hábiles contados a partir de la entrega del PRODUCTO, y se reintegrará el dinero al cliente en un término de quince (15) días hábiles siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

El cliente deberá devolver el PRODUCTO a SZ, sin que éste haya sido usado, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.

Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del PRODUCTO serán cubiertos por el cliente.

Se exceptúan del derecho de retracto los PRODUCTOS conforme las especificaciones del consumidor o cliente.

Para ejercer el derecho de retracto, el cliente deberá notificar al correo electrónico samarzarzur@hotmail.com la decisión de ejercer el derecho de retracto dentro del plazo establecido. Una vez recibido el PRODUCTO por nosotros en el mismo estado en que fue enviado, se realizará el reintegro del dinero pagado.

Los costos de envío por concepto de derecho de retracto serán asumidos por el cliente. Nuestro Departamento de devoluciones tardará máximo 15 días calendario para procesar su solicitud y emitir una respuesta.

Una vez aprobada por nosotros la devolución o cambio, diríjase a cualquier punto de entrega autorizado de servientrega, coordinadora, u otra agencia autorizada. Tenga en cuenta que los productos deben llegar a nuestra sede principal dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha de notificación de la aceptación de la devolución por parte de SZ.

2. CAMBIO DEL PRODUCTO: En los términos antes indicados en nuestra sección de procedimientos de cambios.

POLITICA DE GARANTIA LEGAL

Para SAMAR ZARZOUR es muy importante QUE RECIBAS UN PRODUCTO DE CALIDAD, IDÓNEO. 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 política de garantía.

1. RECLAMOS POR IDONEIDAD

Las solicitudes de cambios o reclamos que realices por motivos de idoneidad deberán hacerse máximo dentro de los (15) días calendario siguiente a la compra. El cambio podrá ser hecho por una prenda con valor igual o mayor que el pagado (siempre y cuando el cliente asuma el excedente).

Si es por un valor menor, se reembolsará el saldo a favor. Si la talla no está disponible se procederá con el reembolso o con el cambio del producto a elección del cliente.

2. RECLAMO POR CALIDAD

Cuentas con noventa (15) días calendario a partir del día de la compra para hacer efectivo el cambio por calidad del producto.

Cada caso será evaluado por el equipo técnico para dar una respuesta sobre la aprobación o la denegación de la solicitud.

Debes tener en cuenta que, como regla general por reclamaciones de calidad la reparación es totalmente gratuita, así como su transporte, de ser necesario. Si la prenda no admite reparación, se procederá a la reposición con el mismo producto, si la compañía no cuenta con el mismo producto, podrá cambiarlo por otro de igual o mayor valor o se procederá a la devolución del dinero a elección de la compañía.

En caso de repetirse la falla, a tu elección, se procederá a una nueva reparación, cambio parcial de la prenda por otra de igual o mayor valor o con la devolución total o parcial del precio pagado.

3. PROCEDIMIENTOS PARA CAMBIOS Y /O RECLAMOS POR GARANTIA LEGAL

Deberás enviar un correo a samarzarzur@hotmail.com adjuntando la fotografía de la prenda, el nombre completo, el número de cédula, fecha de compra y la descripción del caso para dar inicio al proceso.

Si la solicitud es aceptada, se efectúa el cambio o arreglo del producto y se te notificará por correo electrónico. En este caso, la compañía SZ asume el costo del envío.

Si la solicitud es denegada, la compañía SZ se contactará contigo por medio del mismo correo electrónico para comunicarte las razones por las cuales no aplica la garantía de calidad. El producto será devuelto a la dirección de envío inicial a cobro del cliente.

4. DENEGACION DE CAMBIOS POR GARANTIA LEGAL

NO SE HARÁN CAMBIOS POR GARANTÍA LEGAL EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- Si realizas el reclamo por garantía pasado 1 mes, contado 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.
- La prenda fue alterada o modificada por el cliente y por eso su forma fue dañada.
- Desgaste normal de la prenda.

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hecho de un tercero.

SZ te informara través de un correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio por la garantía, y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial a cobro contra entrega.