

POLÍTICAS DE GARANTÍA MARCA PAUL FERRER

Condiciones y restricciones

Por tratarse de una prenda de uso personal e íntimo, no es conveniente realizar cambios de prendas por efectos de talla, diseño o mal uso de las mismas, la garantía se puede hacer válida únicamente por **defectos de fabricación**, los cuales deberás reportarnos al correo contactenos@paulferrer.com.co, durante los **15 días siguientes** a la fecha de compra.

Las prendas que adquieras con descuento o durante una liquidación no tienen garantía.

Si realizaste la compra a través de alguno de nuestros distribuidores autorizados, ellos podrían tener algunas condiciones o restricciones adicionales para hacer válida la garantía y efectuar la reposición.

Procedimiento para la validación de la garantía

1. Si deseas realizar cualquier reclamación acerca de alguna prenda adquirida en Paul Ferrer EU, deberás presentarte con la prenda y la factura de compra original en nuestras tiendas en Bogotá y Medellín, si adquiriste la prenda mediante alguno de nuestros distribuidores autorizados, deberás comunicarte con él para que te indique que debes hacer.
2. Una vez recibamos tu prenda, nuestro departamento de Servicio al Cliente realizará una evaluación autorizada por Paul Ferrer EU, ellos determinarán en un plazo máximo de tres (3) días hábiles si ésta cumple o no con las condiciones para hacer válida la garantía.
3. Si al transcurrir este tiempo no te hemos informado el resultado de la evaluación, por favor comunícate con nosotros.
4. Si adquiriste tu prenda a través de nuestra página web, debes hacerla llegar a la dirección que se encuentra en la factura de venta, con una copia de ésta. (El costo del envío corre por tu cuenta).

REPOSICIÓN DE PRENDAS POR GARANTÍA

Cuando la reclamación cumple con las condiciones de garantía

- Podrás decidir si deseas cambiar tu prenda por una igual o por otra de una referencia/modelo diferente (si la prenda que escoges es de mayor valor, deberás asumir el excedente y realizar el pago en efectivo). Te informamos que no hacemos devoluciones de dinero.
- Para recibir tu prenda nueva, deberás acercarte al lugar donde hiciste válida la garantía.
- Si adquiriste tu prenda a través de nuestra página web, podrás decidir si quieres cambiar tu prenda por una igual o por una diferente que tenga el mismo valor; en éste caso, el costo del envío de tu prenda nueva corre por nuestra cuenta. Si nuestro equipo de Servicio al Cliente encuentra que la reclamación no cumple con los requisitos para hacer válida la garantía, el costo del envío de la prenda que nos hiciste llegar correrá por tu cuenta.
- Te entregaremos además, un soporte de la reposición.
- La prenda que te entregaremos estará también sujeta a las condiciones y restricciones para hacer válida la garantía que mencionamos anteriormente.

NO HAREMOS VÁLIDA LA GARANTÍA SI LE DAS UN MAL USO A LA PRENDA

Los cuidados que debes tener con nuestras prendas son los mismos que debes tener con las prendas en general, acá hay algunas recomendaciones importantes:

- **Lava tus PAUL FERRER a mano:** Te sugerimos que hagas esto, ya que las lavadoras podrían estropearlos, además, si los mezclas con prendas de otro color, esto podría cambiar su apariencia en forma irreversible.
- **No dejes tus PAUL FERRER en remojo:** Te recomendamos que no lo hagas ya que, las tonalidades de algunos de nuestros elásticos podrían verse afectadas durante las primeras lavadas.
- **No seques en máquina ni planches tus PAUL FERRER:** Las partes de fibra elástica y de algodón podrían estropearse por el calor de las máquinas secadoras o de las planchas, en cambio, puedes secarlos a la sombra; esto mantendrá sus tonalidades y tamaño originales por más tiempo.
- **No uses blanqueador cuando laves tus PAUL FERRER:** Así preservarás su tonalidad por más tiempo.
- **Ten cuidado de en dónde te sientas cuando sólo llevas puestos tus PAUL FERRER:** El concreto y las superficies ásperas en general podrían dañar la textura de la tela.
- **Ten cuidado cuando estés en la playa usando tus PAUL FERRER:** Algunas prendas de baño podrían mancharse al entrar en contacto con bloqueadores solares, cremas bronceadoras e incluso, las prendas blancas podrían mancharse por efecto del agua salada.