



## **POLITICAS DE CAMBIO.**

Usted cuenta con 30 días calendario a partir de la fecha de emisión de la factura para realizar el cambio, es necesario que el producto este sin uso, en perfectas condiciones, en su empaque y con sus etiquetas originales (sin tachaduras, enmendaduras, ni manuscritos de ningún tipo).

### **CAUSALES DE CAMBIO**

- Si la pieza presenta defectos de fabricación.
- Si existe equivocación en la pieza enviada, siempre y cuando conserve la envoltura original y que la pieza no muestre maltrato (sucia, sin etiquetas, prenda usada).

### **NO TENDRAN CAMBIO LOS SIGUIENTES PRODUCTOS**

- Ropa interior
- Trajes de baño
- Zapatos
- Prendas adquiridas en promociones

## **TENGA EN CUENTA QUE.....**

- El único documento permitido para realizar cambios es su factura de compra, sin ella no podrá iniciar ningún proceso de cambio.
- Solo nos hacemos responsables de la pieza que envía cuando haya sido recibida por algún miembro de total club.
- Una vez recibido su cambio, nuestro Departamento de Servicio al Cliente se comunicará con usted a través de un mail o una llamada telefónica y le confirmará si su cambio ha sido registrado en nuestro sistema, en caso de ser aprobado, le adjuntara la nota crédito para que tenga claro el saldo que tiene a su favor el cual se hará efectivo en su próxima compra.
- Si recibe mercancía errónea o dañada, debe reportarla dentro de las primeras 72 horas posteriores a su entrega, al siguiente correo electrónico [servicliente@totalclub.com.ve](mailto:servicliente@totalclub.com.ve) o a los números 0212-2379377/ 0212-2350597 EXT. 11. **CASO ÚNICO EN QUE LA COMPAÑÍA SE HARA RESPONSABLE DE LOS GASTOS DE ENVIO.**
- Solo se hacen cambios del 10 % de las prendas de una factura comercial, el único motivo por el cual se cambie un porcentaje mayor al 10 % seria porque las piezas tienen defectos de fabricación.
- Bajo ningún motivo la empresa le devolverá dinero, simplemente se realizará una nota de crédito donde tendrá un saldo a su favor que se aplicará a su **PROXIMA COMPRA**
- El servicio de transporte correspondiente a la devolución corre por cuenta del cliente, en caso de no tener pago el envío, el personal de servicio al cliente **NO RECIBIRA EL PAQUETE. EVITESE MOLESTIAS**
- No se aceptaran cambios que estén por fuera del plazo establecido por la compañía.

# EN SOLO 4 PASOS REALIZAS TU CAMBIO

1. Lea con atención el instructivo de POLITICAS DE CAMBIO.
2. Llena el CHECKLIST que se te adjunta.
3. Coloque todos sus datos en la etiqueta que le llegará en este paquete.
4. Arme su paquete y adjunte LA FACTURA Y EL CHECKLIST y péguele nuestra etiqueta.

**iiiiiiiiiiiiiiiiii ESPERA QUE NUESTRO DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE SE COMUNIQUE CONTIGO!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!**



**DILIGENCIA ESTE CHECK-LIST ANTES DE REALIZAR TU ENVIO**

SI     NO

- |                          |                          |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | POSEE LA FACTURA DE COMPRA  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | EL CAMBIO A REALIZAR ESTA DENTRO DE LOS 30 DIAS CALENDARIO A PARTIR DE LA FECHA DE EMISIÓN DE LA FACTURA                            |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | LA PIEZA TIENE SUS ETIQUETAS ORIGINALES   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | LAS ETIQUETAS PRESENTAN NINGUN TIPO DE ALTERACION Y ESTAN DEBIDAMENTE PUESTAS EN LA PIEZA   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | LAS ETIQUETAS ESTAN SIN MANUSCRITOS, TACHADURAS Y/O ENMENDADURAS  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | LA PIEZA HA SUFRIDO NINGUN MALTRATO (SUCIA, USADA)  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | SI RECIBISTE UNA PIEZA EN MAL ESTADO, AVISASTE AL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DENTRO DE LAS 72 HORAS POSTERIORES AL RECIBO. |

## **CUMPLISTE CON TODOS LOS REQUISITOS?**

i tu respuesta es afirmativa, puedes proceder a enviarnos tu cambio

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_  
**CEDULA:** \_\_\_\_\_  
**No. DE FACTURA:** \_\_\_\_\_  
**TELEFONO:** \_\_\_\_\_



**RECORTA TU ETIQUETA, RECORTALA Y PEGALA EN TU PAQUETE**



ENVIA:

Cedula No.

TEL:

RECIBE:

RIF:

Tlf:

Direccion:

Comercializadora Hexágono

J-29724237-6

0212-2350597 / 2379377

CALLE LOS LABORATORIOS, EDIFICIO BETA

PISO 4, OFICINA 411 B, LOS CORTIJOS

CARACAS



ENVIA:

Cedula No.

TEL:

RECIBE:

RIF:

Tlf:

Direccion:

Comercializadora Hexágono

J-29724237-6

0212-2350597 / 2379377

CALLE LOS LABORATORIOS, EDIFICIO BETA

PISO 4, OFICINA 411 B, LOS CORTIJOS

CARACAS