

## CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE COMPRAS ON-LINE



*¿Qué tengo que hacer?*

Sigue estos 3 sencillos pasos para devolver tu pedido:



*Pide la  
devolución.*








*Envuelve el  
producto.*



*Devuelve el  
producto.*

Si el cliente desea hacer un cambio por segunda vez, el costo de la guía debe pagarlo él.

## RECUERDA:

-  Debes enviar el producto que compraste en su empaque original.
-  Es muy importante que anotes y guardes tu número de guía, para que puedas rastrear tu paquete en su trayecto a nuestro almacén.
-  En el caso de que hayas pedido un cambio, te confirmaremos por correo electrónico el envío de tu nuevo producto cuando recibamos tu devolución.
-  Los reembolsos se hacen en monedero electrónico y este puede ser usado cuando el cliente lo decida.
-  Si quieres comprar un producto de mayor valor al de tu cupón, puedes hacerlo y cubrir la diferencia con el método de pago que prefieras.

# Guía de devolución

DE COMPRAS ON-LINE



**GRACIAS**  
*por comprar en Trender*

## POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Para nosotros, lo más importante es que nuestros clientes queden satisfechos con sus compras; por eso **aceptamos cambios y devoluciones durante los primeros 15 días después de que recibas tu producto**, siempre y cuando el artículo no haya sido usado y sea la primera vez que realizas un cambio por esa adquisición.

## PASO A PASO

### 1. Pide tu cambio o devolución

Para que puedas solicitar el cambio del producto o la devolución de tu dinero, entra a la sección "Devoluciones" en **www.trendershoes.com**, **llena el formulario con tus datos** y da clic en "Enviar". Una vez solicitado el cambio, nuestro sistema te mandará la guía de envío por correo electrónico.

### 2. Prepara el producto

Para que el producto sea regresado en óptimas condiciones, **coloca el artículo en su empaque original**, introdúcelo en la caja de envío de Trender y protégelo con papel o algún material suave para que no se maltrate. Cierra la caja con suficiente cinta adhesiva. Por último, **imprime la guía de envío** que recibiste en tu correo y pégala en el exterior del paquete.

### 3. Entrega el producto a la paquetería

Para programar con Redpack la recolección del producto en tu domicilio **llama al 01800-013-3333**, si te encuentras en el interior de la república; o al **(52) 55 5141-1714** si te encuentras en la Ciudad de México o en el área metropolitana.



Si prefieres dejar tú mismo el paquete entra a **www.redpack.com.mx** y da clic en "Sucursales" en la parte superior derecha de la pantalla, selecciona tu estado y ubica la sucursal de Redpack que más te convenga. **Trender cubrirá el costo de mensajería si es el primer cambio sobre esta compra.**

### 4. Control de calidad Trender

Todos los productos que se envíen a nuestro Centro de Distribución, por motivos de cambio o devolución, **pasan por un proceso de revisión de calidad**. Si el producto fue utilizado, dañado o no coincide con el artículo comprado, el cambio o devolución no será aceptado y el producto se devolverá al remitente.

## CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES

Nuestro equipo está siempre a tu servicio para ayudarte a resolver cualquier duda y atender tus críticas o sugerencias; sólo escríbenos a **info@vertista.com** y con gusto te atenderemos.