

Políticas de Envío y Devolución

En Lencería Paolis nos esforzamos por brindarte una experiencia de compra confiable, rápida y segura. A continuación, encontrarás toda la información relacionada con envíos, devoluciones y garantías.

Pedidos y Seguimiento

¿Cómo hago seguimiento a mi pedido?

Puedes contactarnos por **WhatsApp al +57 313 724 4883** y con gusto te compartiremos la guía de envío. También puedes escribirnos a **lenceriapaolis@gmail.com** si tienes cualquier duda sobre el estado de tu pedido.

Envíos

¿Cuándo recibiré mi pedido?

Procesamos los pedidos en un plazo de **1 a 2 días hábiles**. Luego de ese tiempo, tu pedido será despachado. El tiempo de entrega depende de tu ubicación:

- **Medellín:** 2 días hábiles
- **Resto del país:** 5 a 8 días hábiles

¿Y si mi pedido no ha llegado?

Antes de escribirnos, por favor:

1. Verifica que la dirección de envío esté correcta en el correo de confirmación.
2. Pregunta si alguien más en tu domicilio lo pudo recibir.
3. Si usarás dirección de entrega diferente (trabajo o lugar donde estarás), asegúrate de indicarlo al hacer el pedido.

Recuerda: También debes presentar el reclamo directamente con la **transportadora**, ya que ellos manejan una gestión interna y pueden brindarte más información que nosotros.

Si todo está correcto y aún no has recibido tu pedido, contáctanos con tu número de orden al **correo o WhatsApp** para ayudarte a rastrearlo.

Si el pedido no pudo ser entregado por una dirección incorrecta, podemos reenviártelo, pero **los costos adicionales de envío correrán por tu cuenta**.

Productos Erróneos o Dañados

¿Recibiste un producto incorrecto o en mal estado?

¡Lo sentimos mucho! Para resolverlo rápidamente:

1. Escríbenos a **lenceriapaolis@gmail.com** dentro de los **3 días hábiles posteriores a la entrega**.
2. Adjunta fotos del producto dañado o erróneo.
3. Incluye tu número de pedido y una breve descripción del caso.

En un plazo máximo de 7 días hábiles, nos pondremos en contacto contigo para darte una solución.

Cambios y Devoluciones

¿Puedo cambiar mi producto por otra talla o color?

Por razones de higiene y cuidado, **no realizamos cambios por talla, color o preferencia personal**.

Te recomendamos revisar con detalle nuestra **guía de tallas** disponible en cada producto antes de realizar tu compra.

En caso de error en el etiquetado o que hayas recibido una talla incorrecta que no corresponde a la que pediste, contáctanos dentro de los **7 días hábiles** desde la entrega. Incluye fotos y número de pedido y te ayudaremos lo antes posible.

Política de Higiene

Por motivos de salud e higiene, **no aceptamos devoluciones de prendas íntimas que hayan sido usadas, manipuladas o sin sus empaques originales**, a menos que el motivo esté relacionado con un defecto o error de envío.

Derecho de Retracto

¿Puedo cancelar mi compra?

Sí. De acuerdo con la ley colombiana, puedes ejercer tu **derecho de retracto** dentro de los **5 días posteriores a la entrega del producto**.

Para hacerlo:

1. Devuélvenos el producto en las mismas condiciones en que lo recibiste antes de los 5 días.
2. Los costos de envío y devolución corren por tu cuenta.
3. Una vez recibido el producto, procederemos al reembolso de tu dinero.

¿Realizan devoluciones de dinero?

Sí, realizamos reembolsos en los siguientes casos:

- Productos recibidos con defectos o errores de envío.
- Cuando se ejerce el derecho de retracto conforme a la ley.

¿Necesitas ayuda?

Estamos para ti.

 Escríbenos a lenceriapaolis@gmail.com

 O contáctanos por **WhatsApp: +57 313 724 4883**

Gracias por elegirnos para acompañarte en tu lado más íntimo.

✨ *Lencería Paolis, siéntete única.*