

## ¿Cómo puedo devolver mi pedido?

Para iniciar un proceso de devolución deberás comunicarte con nuestro Centro de Atención a Clientes. Asegúrate de tener a la mano la siguiente información:

1. Número de pedido
2. Nombre/Códigos de los artículos a devolver

Para saber el paso a paso de nuestro proceso de devolución te invitamos a revisar el siguiente [enlace](#).

## ¿Cómo es el proceso de devolución de un pedido en COPBRANDS.STORE?

1. Tu pedido debe cumplir los [requisitos de devolución](#)
2. Inicia tu proceso de devolución comunicándote con nuestro equipo de Atención al cliente.
3. Asegúrate de que empaquetar los artículos en su embalaje original y de que todos los artículos de ropa, calzado o accesorios lleven las etiquetas originales.
4. De acuerdo a tus necesidades, nuestro socio logístico acudirá a tu domicilio para recoger el paquete o tu podrás llevarlo directamente a una sucursal.
5. Una vez que el pedido sea recibido en nuestro almacén, será validado y autorizado. Recibirás en tu correo electrónico una notificación de que tu Devolución fue exitosamente procesada.
6. A partir de este momento Servicio a Cliente podrá liberar tu nueva orden con el artículo a cambiar o bien , iniciar tu proceso de reembolso.

**NOTA:** El tiempo que tu devolución se encuentra en tránsito dependerá de nuestro socio logístico, aunque una vez recibida la procesaremos lo más rápido posible. Por tanto, debemos contar con, al menos, 10 días naturales para recibir y procesar tu devolución

## ¿Cuáles son los requisitos para devolver uno o varios productos?

**Derivado de la actual Contingencia COPBRANDS.STORE ha extendido sus tiempos para cambios y devoluciones hasta 60 días a partir de la fecha en la que recibas tu pedido.**

1. No aceptamos devoluciones de tops, licras, trajes de baño o calcetas.
2. El producto debe permanecer nuevo y sin uso y no haya sufrido un deterioro esencial.
3. Debe entregarse dentro de su empaque original, ya sea caja o envoltorio, con sus etiquetas originales sin haber sido desprendidas.
4. Tienes un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha de recepción del producto.
5. El producto debe haber sido comprado en COPBRANDS.STORE

6. Para artículos dañados de origen o con problemas de calidad tienes un plazo de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción del producto

## ¿Cuánto tiempo tengo para devolver un pedido?

**Por la presente Contingencia Sanitaria, COPBRANDS ha extendido sus tiempos para cambios y devoluciones hasta 60 días a partir de la fecha en la que recibas tu pedido.**

Nuestra garantía de satisfacción es incondicional. Si crees que los productos COPBRANDS adquiridos en nuestro sitio web no son lo que esperabas, puedes devolver tu pedido y solicitar tu reembolso en los siguientes 30 días a partir de la fecha de recepción de tu pedido.

Para realizar cambios por defectos de calidad en las propiedades del artículo ocasionados por irregularidades en los materiales o errores en la fabricación (mas no por uso inadecuado o desgaste normal) tendrás hasta 15 días posteriores a la fecha de recepción de tu pedido

## ¿Se puede cambiar un producto por otro?

Se podrán realizar cambios de talla o artículo tanto de manera presencial en una de nuestras tiendas o a través de Servicio al Cliente.

Estos cambios están sujetos a términos y condiciones los cuales detallamos a continuación:

**Cambios en tienda:** solo podrán realizarse en [tiendas propias y oficiales de COPBRANDS](#) llevando la factura de tu compra original realizada en COPBRANDS.STORE

**Servicio al Cliente:** Se deberá contactar a nuestro Centro de Atención a Clientes para iniciar un [proceso de devolución](#) e indicar el artículo (nombre y código) que se desea cambiar y el nuevo artículo (nombre y código) que se desea. Una vez que ingrese a nuestro almacén procederemos con la creación de una nueva orden de compra con el nuevo pedido. Por este nuevo envío no cobraremos los costos de envío.

Para ambos casos se deberá tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

1. No aceptamos cambios de tops, Licras, trajes de baño o calcetas.
2. Los cambios de artículo quedan sujetos a la disponibilidad de inventario.
3. Se puede elegir cualquier artículo de cambio siempre y cuando el valor sea similar al pagado inicialmente.
4. No se puede elegir artículos de mayor valor y pagar la diferencia
5. En caso de elegir artículos de menor valor no se devolverá la diferencia.
6. Se puede cambiar un artículo por dos o más siempre y cuando el valor del artículo pagado inicialmente sea igual a la sumatoria de los nuevos artículos.

## ¿Cuándo recibiré el reembolso?

1. Una vez que nuestro almacén haya confirmado tu devolución, desde nuestro Centro de Servicio a Clientes daremos inicio a tu proceso de reembolso.
2. **Método de reembolso:** Si tu forma de pago fue:
  1. Online (VISA, MC o Paypal): tu reembolso será efectuado al mismo método de pago
  2. **Efectivo:** generaremos una referencia bancaria para su cobro en ventanilla en un banco previamente seleccionado por COPBRANDS
3. Con esta validación, Servicio al Cliente podrá solicitar con nuestra área financiera la ejecución de tu reembolso.
4. Tiempo de Reembolso: Si tu forma de pago fue:
  1. **Online (VISA, MC o Paypal):** tardarás de 3 a 5 días para a partir de la confirmación de devolución procesada por nuestro almacén en verlo en tu cuenta bancaria.
  2. **Efectivo:** una vez que nos proporciones los datos para tu referencia, COPBRANDS requerirá de 7 días hábiles para crearla y enviártela. A partir de esta fecha, contarás con 20 días para realizar el cobro en la institución Bancaria. Para realizar exitosamente el cobro, es necesario llevar original de:
    - (i) identificación oficial (credencial de elector emitida por el Instituto Federal Electoral o pasaporte
    - (ii) número de orden de COPBRANDS MEXICO SA DE CV con prefijo "AMX"; y
    - (iii) indicación sobre el monto a retirar

## ¿Qué pasa si mi reembolso no se ve reflejado en mi cuenta de banco?

Si [COPBRANDS te ha confirmado la ejecución de tu reembolso](#) y ya ha pasado el tiempo estipulado en Términos y Condiciones y aún no puedes ver reflejado el reembolso de tu dinero, comunícate de inmediato con nuestro Centro de Atención a clientes.