

---

## POLÍTICA DE CAMBIOS

---

### **COBERTURA**

**SPARTA C.I. S.A.S** realiza despachos a todos los municipios del territorio Colombiano a través de su transportadora aliada: COORDINADORA, que garantiza la seguridad y cobertura, para que tu compra llegue a la dirección que desees.

### **TIEMPOS DE ENTREGA**

El tiempo de entrega de los productos es aproximadamente de 3 días hábiles para Ciudades Principales y hasta 5 días hábiles para otros destinos.

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir del siguiente día de la confirmación del pago. Para pagos con tarjeta de crédito, la plataforma de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil. Para pagos con Efecty y Baloto la información de pago se puede tardar hasta 1 día hábil después de efectuado el pago.

En el momento de la aprobación del pago de tu orden, recibirás un correo electrónico con la confirmación del mismo. Para revisar el estado de tu compra puedes ingresar al menú de “Mi cuenta - Mis Pedidos” en nuestra página <http://www.fajassparta.com> Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto. En caso de que tengas alguna inquietud con el despacho del producto puedes comunicarte con la línea de Servicio al cliente de **SPARTA C.I. S.A.S** al ( 57) (2) 4414249 Ext.106 (en horario de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 2:00 -5:00 pm a través de nuestro correo [moda@fajassparta.com](mailto:moda@fajassparta.com) o en nuestra página web [www.fajassparta.com](http://www.fajassparta.com) en la opción ‘Contáctanos’ para verificar el estado del transporte.

El producto podrá ser recibido por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma de la guía que facilita el transportador.

En caso que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debes registrarlo en la guía del transportador como una observación y comunicarte con la línea de Servicio al cliente de **SPARTA C.I. S.A.S** (en horario de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 2:00 -5:00 pm a través de nuestro correo [moda@fajassparta.com](mailto:moda@fajassparta.com) o en nuestra página web [www.fajassparta.com](http://www.fajassparta.com) en la opción ‘Contáctanos’

### **Costo del envío.**

El envío de los pedidos es gratuito a todo el país por compras iguales o superiores a \$70.000; para compras inferiores a éste valor, el costo del envío será determinado en cada caso particular dependiendo del destino, peso y volumen del paquete. Este valor se calculará en el proceso de la

SPARTA COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL S.A.S

Calle 38 # 8ª- 58 Teléfono: 4414249-4453322

Cali - Colombia

[www.fajassparta.com](http://www.fajassparta.com)



compra y te será informado en el momento de la liquidación de la orden, antes de que realices el pago.

## POLÍTICAS DE CAMBIO

### **CAMBIOS O DEVOLUCIONES**

Si deseas hacer el cambio de alguno de nuestros productos, lo puedes hacer de la siguiente manera:

Si recibió su producto y no le quedó, cuenta con 5 días desde el momento de recibir su paquete para solicitar un cambio de talla.

- Comuníquese con nuestras líneas de atención para informar del cambio
- Envíe su producto a nuestra oficina ubicada en Cali en la dirección CALLE 38 8ª 58 B/ el troncal (los costos son asumidos por el cliente, cabe resaltar que nuestra página cuenta con tabla de medidas para una mayor precisión)
- La prenda no debe haber sido usada, lavada o dañada. Debe conservar las etiquetas originales, debe devolverse en el empaque original.
- Su producto estará llegando de 3 a 5 días hábiles nuevamente
- Las prendas en promoción o con descuento, no tienen cambio por gusto lo que significa talla, color o referencia.
- Los cambios de las prendas siempre se realizarán por el valor al que hubieren sido compradas.
- La solicitud de devolución de dinero por compras realizadas en la página web solo aplicará por este medio.
- La solicitud de cambio de la prenda por bono para compras realizadas en la página web solo aplicará por este medio.

En caso de que tu producto no cumpla con los criterios de nuestra política de cambios y garantías, te informaremos con un correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio o la garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial, confirmada previamente con servicio al cliente.

## POLÍTICAS DE GARANTÍA

Si el artículo que adquirió presenta algún inconveniente de calidad o idoneidad, y usted ha cumplido con todas las recomendaciones de cuidado y lavado, y el término de la garantía que se le ha ofrecido no ha vencido, puede tramitar su solicitud de garantía de dos formas:



### **SOLICITUD DE GARANTÍA**

Si deseas hacer la solicitud de garantía debes ponerte en contacto con el área de Servicio al cliente de **FAJAS SPARTA** al ( 57) (2) 4414249 Ext. 106 o chat (en horario de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 am y de 2:00 a 5:00 pm), a través de nuestro correo [moda@fajassparta.com](mailto:moda@fajassparta.com), o a través de nuestra página web [www.fajassparta.com](http://www.fajassparta.com) en la opción 'Contáctanos'.

No obstante, el tiempo ofrecido por garantía para nuestros productos es 1 mes (30 días) a partir de la fecha de facturación

### **TRÁMITE QUE SE DARÁ A SU RECLAMACIÓN POR GARANTÍA:**

1. Una vez recibidos Los artículos son revisados por nuestros Auditores de Calidad, quienes tomarán la decisión que corresponda atendiendo lo dispuesto en las normas que regulan la materia.
2. El Área de Servicio al Cliente dará respuesta a la solicitud de garantía por escrito dentro de los 15 días hábiles a su presentación (Este periodo no incluye el tiempo necesario en caso de que sea viable el arreglo del artículo). La efectividad de la garantía, se adelantará atendiendo las reglas contenidas en la Ley 1480 de 2011 y Decreto 735 de 2013.
3. Una vez se autorice un arreglo, cambio o el Auditor de Calidad determine que su solicitud ha sido negada, un agente de Servicio al cliente le informará la decisión tomada a través de e-mail y vía telefónica indicando los pasos a seguir, posteriormente el artículo será despachado a su domicilio o dirección registrada en las bases de datos.

Si todavía tienes preguntas puedes comunicarte a la Línea de Atención al Cliente ( 57) (2) 4414249 Ext. 106 o chat (en horario de lunes a viernes de 8:00 am-5:00 pm), a través de nuestro correo [comercial@fajassparta.com](mailto:comercial@fajassparta.com) , o a través de nuestra página web [comercial@fajassparta.com](http://www.fajassparta.com) en la opción 'Contáctanos'.