



# CAMBIOS - DEVOLUCIONES



En La Ormiga, estamos comprometidos con la experiencia de compra, por lo que nuestro servicio de venta online pretende facilitar la gestión del cliente ante un posible cambio o devolución.

Si no está plenamente satisfecho/a con su compra o con el artículo adquirido, dispone de 15 días naturales para gestionar el cambio o la devolución del pedido, a contar desde el día que es entregado.

Recibirá un cuestionario para valorar su experiencia de compra en nuestra web [laormiga.com](http://laormiga.com). Le agradecemos que nos dedique unos minutos.



656 86 61 46



[shoponline@laormiga.com](mailto:shoponline@laormiga.com)

## Cambios

En el caso de tener la necesidad de realizar algún cambio, bien cambio de talla o por cualquier error en el proceso del envío, es importante que se ponga en contacto con nosotros lo antes posible, en cualquiera de las dos formas existentes, ya sea telefónica o vía email. De esta forma iniciaremos el proceso para realizar dicho cambio solicitado.

El primer cambio es totalmente gratuito, enviaremos a la empresa de mensajería a su domicilio para recoger la prenda y le entregaremos la nueva talla o el nuevo artículo. Los **sucesivos cambios** tendrán un coste adicional de **3,99€**, que hacen referencia a los gastos de transporte.

Cuando el cambio sea por otra prenda de mayor importe, le solicitaremos una transferencia, y si el importe es menor, le haremos el abono correspondiente.



## Devoluciones

Si no está satisfecho/a con su pedido y no desea cambiarlo por ninguna otra prenda, diríjase a [shoponline@laormiga.com](mailto:shoponline@laormiga.com) indicando su número de pedido y la prenda que desea devolver. Le indicaremos el proceso que seguiremos para abonar el importe, y que detallamos aquí:

Desde la central logística, solicitaremos una recogida a la agencia de transporte. Ellos se desplazarán hasta su domicilio y recogerán la bolsa de transporte junto a la prenda.

Para devoluciones totales de las prendas solicitadas a través del método de pago **"recibe primero, paga después"**, se aplicarán cargos de envío, gestión, devolución por valor de **6,99€**.

Una vez que el paquete llegue a nuestras instalaciones, comprobaremos el estado de las prendas y el departamento contable le devolverá su dinero en un plazo máximo de 15 días, por el mismo canal que haya elegido para pagar.



Para el reintegro de importes pagados a contrareembolso, introduzcan el número de cuenta donde desean recibir la transferencia, a continuación:

IBAN O CC: \_\_\_\_\_

### -MOTIVO DEVOLUCIÓN-

- Talla
- Calidad
- Tiempo de entrega
- Atención deficiente
- Producto distinto al mostrado en web
- Otros