

Política de Cambios Voluntarios, Garantías y Devoluciones

En **RockVibes** queremos que disfrutes cada compra con la tranquilidad de saber que, si llegas a necesitar un cambio voluntario o hacer efectiva una garantía, encontrarás un proceso claro, transparente y ágil.

Esta política ha sido elaborada de conformidad con la **Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor de Colombia**, con el propósito de proteger tus derechos como consumidor y brindarte la mejor experiencia posible antes, durante y después de tu compra.

Antes de comenzar...

Queremos que este proceso sea lo más claro posible. Por eso, antes de leer nuestra política, es importante conocer la diferencia entre un **cambio voluntario** y una **garantía**.

Cambio voluntario	Garantía
Lo solicitas porque deseas cambiar la talla o porque prefieres otro diseño disponible.	La solicitas cuando consideras que la prenda presenta un posible defecto de fabricación.
Es una decisión personal y no está relacionada con un defecto del producto.	Está relacionada con la calidad o el estado de la prenda.
Tiene condiciones, plazos y costos definidos en esta política.	Se tramita conforme a la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor de Colombia.
Aplica únicamente para camisetas de hombre y mujer y para las referencias indicadas en esta política.	Puede aplicar a cualquiera de nuestros productos, siempre que, tras la revisión correspondiente, se confirme la existencia de un defecto de fabricación.

Con esta diferencia clara, te invitamos a conocer las condiciones de nuestra **Política de Cambios Voluntarios, Garantías y Devoluciones**.

1. Productos que aplican para cambio voluntario

En RockVibes realizamos cambios voluntarios únicamente para camisetas de hombre y mujer.

Los siguientes productos no hacen parte del programa de cambios voluntarios:

- Hoodies.
- Buzos.

- Camisetas oversize.
- Camisetas acid wash.
- Esqueletos o camisillas.
- Productos personalizados o elaborados por solicitud del cliente, incluyendo aquellos que incorporen diseños, nombres, fechas, frases, imágenes o cualquier otra modificación realizada específicamente para un pedido.

Importante: Los productos personalizados se elaboran de acuerdo con las especificaciones suministradas por cada cliente. Por esta razón, no aplican para cambios voluntarios ni devoluciones por cambios de opinión, talla, color o preferencia personal.

Lo anterior no limita tu derecho a solicitar una garantía cuando el producto presente un defecto de fabricación, de conformidad con la Ley 1480 de 2011.

2. ¿Cuándo puedes solicitar un cambio voluntario?

Si deseas realizar un cambio voluntario, podrás solicitarlo dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que recibas tu pedido.

Si tu solicitud se presenta después de este plazo, ya no podremos gestionarla como un cambio voluntario. Sin embargo, esto no afecta tus derechos frente a las garantías legales cuando estas sean procedentes.

3. Condiciones para realizar un cambio voluntario

Para que podamos gestionar tu cambio voluntario, la camiseta deberá:

- Estar sin uso.
- No haber sido lavada.
- Conservar sus etiquetas originales.
- Estar limpia y en buen estado.
- No presentar manchas, olores, roturas, modificaciones o señales de uso.

Cuando recibamos la prenda, nuestro equipo realizará una revisión para verificar que cumpla estas condiciones.

Si encontramos alguna novedad, nos pondremos en contacto contigo para explicarte el resultado de la revisión y coordinar el envío de la prenda de regreso.

4. Costos del cambio voluntario

El servicio de cambio voluntario tiene un valor de **\$14.900 COP por cada camiseta**.

Adicionalmente, el envío de la prenda hacia nuestras instalaciones estará a cargo del cliente.

Si estás en Medellín y área metropolitana y prefieres utilizar nuestro servicio de recolección, podrás hacerlo con las siguientes tarifas:

- **Medellín:** \$12.000 COP.
- **Área Metropolitana:** \$14.000 COP.

Nuestro objetivo es ofrecerte diferentes alternativas para que el proceso sea cómodo y sencillo.

5. Tiempo del proceso

Una vez recibamos la camiseta y confirmemos que cumple con las condiciones de esta política, gestionaremos tu cambio voluntario en un plazo aproximado de **cinco (5) a siete (7) días hábiles**.

Este tiempo no incluye los tiempos de transporte de la empresa de mensajería.

6. Disponibilidad de inventario

Todos los cambios voluntarios están sujetos a la disponibilidad de inventario.

Si la talla o el diseño que desees no se encuentra disponible, con gusto podrás elegir otra camiseta de igual valor o una de mayor valor, pagando únicamente la diferencia correspondiente.

Para garantizar un proceso justo para todos nuestros clientes, no realizamos reservas de inventario mientras la prenda enviada para cambio se encuentra en tránsito.

7. Garantías

Todos nuestros productos cuentan con garantía por defectos de fabricación, de conformidad con la **Ley 1480 de 2011**.

Si después de revisar tu solicitud confirmamos que se trata de un defecto de fabricación, **RockVibes asumirá los costos de transporte asociados al proceso de garantía**.

Para cuidar la calidad de nuestras prendas y facilitar la evaluación, te recomendamos seguir siempre las instrucciones de lavado y cuidado que acompañan cada producto.

La garantía no cubre daños ocasionados por:

- Lavado o secado diferente al recomendado.
- Uso inadecuado de la prenda.
- Desgaste natural por el uso.
- Alteraciones o modificaciones realizadas por terceros.

Si al recibir tu pedido identificas alguna novedad, escríbenos por nuestros canales oficiales y, si es posible, adjunta fotografías. Esto nos permitirá revisar tu caso de manera más ágil.

Cuando la revisión determine que el daño corresponde a un uso diferente al recomendado o a una causa distinta de un defecto de fabricación, te explicaremos el resultado de la evaluación y coordinaremos el envío de la prenda de regreso.

8. Devoluciones de dinero

Una vez tu pedido haya sido despachado y hayas recibido la guía de envío correspondiente, las compras no podrán cancelarse por cambios de opinión, talla, color o preferencia personal.

Las devoluciones de dinero procederán únicamente en los casos previstos por la legislación colombiana, de conformidad con la Ley 1480 de 2011 y las demás normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

9. Recomendaciones para el envío

Para proteger tu prenda durante el transporte, te recomendamos empacarla adecuadamente antes de enviarla a nuestras instalaciones.

Un buen empaque ayudará a que el proceso se desarrolle de forma más rápida y segura.

10. ¿Cómo solicitar un cambio voluntario o una garantía?

Si necesitas solicitar un cambio voluntario o hacer efectiva una garantía, estaremos encantados de ayudarte.

Solo debes comunicarte a través de nuestros canales WhatsApp y compartirnos:

- Tu nombre completo.
- El motivo de la solicitud.
- Fotografías de la prenda, cuando sean necesarias.

Nuestro equipo revisará tu información y te acompañará durante todo el proceso, indicándote los pasos a seguir.

11. Información importante

- Cada prenda admite **un (1) único cambio voluntario**.
- Los cambios voluntarios aplican únicamente para las referencias indicadas en esta política.
- Los tiempos de entrega pueden variar de acuerdo con la empresa transportadora y la ciudad de destino.
- Al realizar una compra en RockVibes, aceptas la presente Política de Cambios Voluntarios, Garantías y Devoluciones.

Fecha de entrada en vigencia: 1 de agosto de 2026.

RockVibes podrá actualizar esta política cuando sea necesario para mejorar nuestros procesos, fortalecer la experiencia de compra o dar cumplimiento a modificaciones en la legislación colombiana. Cualquier actualización será publicada oportunamente a través de nuestros canales oficiales y entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación.

Agradecemos la confianza que depositas en RockVibes. Nuestro compromiso es seguir creando productos con la calidad que nos caracteriza y brindarte siempre una atención cercana, transparente y respetuosa.

