

Tienes **90 días** para realizar tus cambios desde que recibas tus productos en tu domicilio o desde el retiro de sucursales de Correos de Chile o tiendas. Puedes realizar tu cambio o devolución en cualquiera de nuestras tiendas abiertas a lo largo de Chile o a través de Correos de Chile, siguiendo los siguientes pasos. Recuerda, **sólo se reciben productos en perfecto estado.**

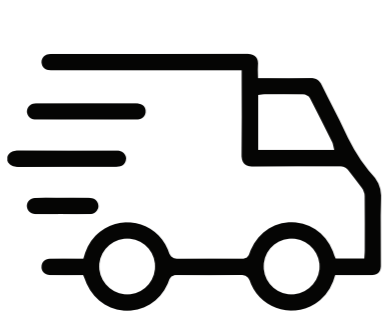


## ¿CÓMO PUEDO CAMBIAR UN PRODUCTO?



### OPCIÓN 1

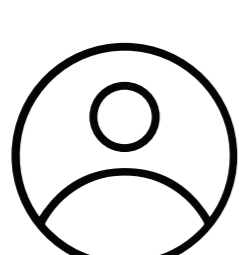
Puedes realizar el cambio de talla de tu producto directamente en cualquiera de nuestras tiendas. Acércate con tu boleta o guía de despacho recibida junto con tu pedido, te recordamos que cualquiera de estos documentos son válidos para realizar tu cambio.



### OPCIÓN 2

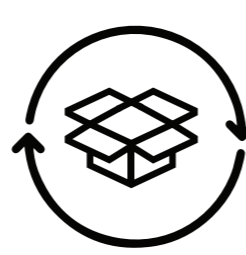
Puedes realizar el cambio de talla de tu producto a través de nuestra página web y entregando el producto que deseas cambiar en la sucursal de Correos Chile más cercana. Para esta opción debes seguir los siguientes pasos.

1.



Ingresa al sitio [www.merrell.cl](http://www.merrell.cl) con el mail con el que realizaste tu compra, inicia sesión y dirígete a "Mi cuenta".

2.



Ingresa a "Pedidos" y selecciona la opción "Hacer un cambio o devolución" del pedido que deseas cambiar.

3.



Esta acción te redirigirá a la página "Cambios y Devoluciones". Haz click en "gestionar" en el producto que deseas cambiar, y completa los datos solicitados. **Presiona enviar.** Si tu pedido incluye varios productos, debes gestionar el cambio de cada producto por sí solo.



Te informamos que esto aplica solo a cambio de talla. Si quieres cambiar el producto, deberás solicitar la devolución de tu dinero.

4.



Recibirás en tu correo un archivo PDF con la "Ficha de Cambio y Devolución" para cada producto, este archivo lo puedes imprimir o presentar desde tu smartphone en la sucursal Correos Chile.

5.

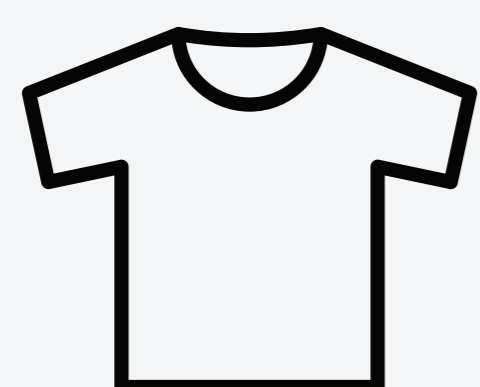


Dirigete a la sucursal de Correos Chile más cercana y presenta:  
- El archivo PDF recibido.  
- El/los productos que desees cambiar.  
Recuerda entregar el producto en perfecto estado y con el embalaje original.  
**El costo de envío es gratuito ;)**

6.



Tu producto demorará entre 5 y 10 días hábiles en llegarnos, según tu región de origen. Una vez que recibamos el producto en nuestra bodega, pasará por un chequeo de calidad y, de ser aprobado, gestionaremos a la brevedad tu solicitud.

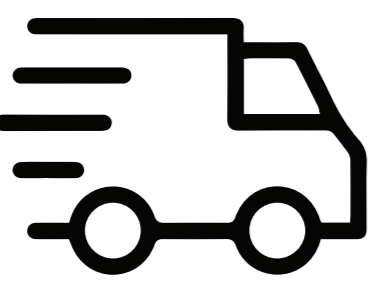


## ¿CÓMO HACER UN CAMBIO DE COLOR, MODELO O PRODUCTO?



### OPCIÓN 1

Para realizar un cambio de color, modelo o producto puedes dirigirte directamente a cualquiera de nuestras tiendas. Acércate con tu boleta o guía de despacho recibida junto con tu pedido, te recordamos que cualquiera de estos documentos son válidos para realizar tu cambio.



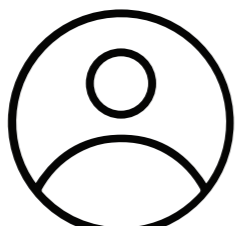
### OPCIÓN 2

Lamentablemente no se pueden hacer cambios de color, modelo o producto de manera online. Sin embargo, si quieres hacer alguno de estos cambios a través de nuestra página web puedes solicitar la devolución de tu dinero para posteriormente comprar el producto que desees.



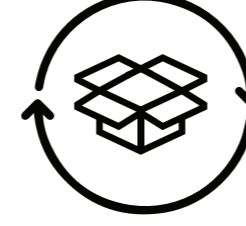
## ¿CÓMO HACER LA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO?

1.



Ingresa al sitio [www.merrell.cl](http://www.merrell.cl) con el mail con el que realizaste tu compra, inicia sesión y dirígete a "Mi cuenta".

2.



Ingresa a "Pedidos" y selecciona la opción "Hacer un cambio o devolución" del pedido que desees devolver.

3.



Esta acción te redirigirá a la página "Cambios y Devoluciones". Haz click en "gestionar" en el producto que desees devolver, y completa los datos solicitados. **Presiona enviar.** Si tu pedido incluye varios productos, debes gestionar el cambio de cada producto por sí solo.



Te informamos que esto aplica solo a cambio de talla. Si quieres cambiar el producto, deberás solicitar la devolución de tu dinero.

4.



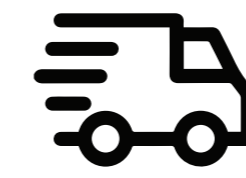
Recibirás en tu correo un archivo PDF con la "Ficha de Cambio y Devolución" para cada producto, este archivo lo puedes imprimir o presentar desde tu smartphone en la sucursal Correos Chile.

5.



Dirigete a la sucursal de Correos Chile más cercana y presenta:  
- El archivo PDF recibido.  
- El/los productos que desees cambiar.  
Recuerda entregar el producto en perfecto estado y con el embalaje original.  
**El costo de envío es gratuito ;)**

6.



Tu producto demorará entre 5 y 10 días hábiles en llegarnos, según tu región de origen. Una vez que recibamos el producto en nuestra bodega, pasará por un chequeo de calidad y, de ser aprobado, gestionaremos a la brevedad tu solicitud.



## ¿Cómo es el proceso de REEMBOLSOS DE TU DINERO?



**Tarjeta de crédito en nuestras tiendas:** Puedes realizar la devolución de tu compra online en una de nuestras tiendas si es que pagaste con este medio de pago. Sólo debes acercarte a la tienda más cercana y solicitar la devolución en caja.

**Tarjeta de crédito en nuestro sitio web:** Te devolveremos tu dinero a la misma tarjeta de crédito que usaste para comprar en nuestro sitio a través de un reintegro (reversa de dinero). Si compraste en cuotas te haremos el reintegro por el monto total de tu compra de una sola vez.

*\*Una vez cumplido el plazo, te solicitamos que revises tus movimientos no facturados o tu estado de cuenta para verificar que la reversa haya sido realizada.*



**Tarjeta de débito en nuestras tiendas:** Puedes realizar la devolución de tu compra online en una de nuestras tiendas, sin embargo, la devolución estará sujeta a la disponibilidad de efectivo en caja de la tienda en cuestión.

En, caso de la tienda que visitaste no disponga del efectivo, procederemos a gestionar tu devolución a través de un depósito bancario a la cuenta que proporciones, en un plazo de 10-15 días hábiles desde que nos entregaste el producto en tienda.

**Tarjeta de débito en nuestro sitio web:** Si devolviste tu producto en una sucursal de Correos Chile y la devolución es aprobada por el área de control de calidad, procederemos a gestionar tu devolución a través de un depósito bancario en un plazo de 10-15 días hábiles desde que recibimos el producto en nuestras bodegas.

*\*En caso que la transferencia falle por incongruencia de datos, nos pondremos en contacto contigo para reingresar la solicitud.*



**Efectivo:** Las devoluciones pueden tardar hasta 15 días hábiles desde que control de calidad lo determine. Por favor esperar a este plazo.

**\*IMPORTANTE:** El envío a nuestras bodegas es **GRATIS** solo si es a través de Correos de Chile.

No podremos reembolsarte el costo en caso que desees enviarnos el(los) producto(s) por medio de una empresa de despacho. Te informamos que, debido a la **contingencia Nacional por Covid-19** y con el fin de resguardar la seguridad e integridad de todos en el equipo **nuestros despachos podrían tardar más de lo normal**