

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Última actualización: 1 de agosto de 2025

En HatLux, cada pieza es elaborada a mano con cuidado y detalle, por lo que pequeñas variaciones naturales en textura, color o forma no se consideran defectos, sino parte de la autenticidad artesanal del producto. No obstante, entendemos que pueden existir casos donde un cambio sea necesario. A continuación, se detallan nuestras políticas:

Cambios por defecto de fabricación

- Solo se aceptan cambios en caso de que el producto presente un **defecto significativo** de fabricación.
- Para proceder con la solicitud, el cliente deberá enviar **fotografías o videos claros del producto recibido** a nuestro correo electrónico: soporte@hatlux.com, dentro de los **5 días naturales posteriores a la recepción** del pedido.
- El equipo de HatLux evaluará cuidadosamente el caso y determinará si el cambio procede.
- En caso de ser aprobado, el cliente podrá cambiar el producto por otro del mismo modelo y talla, sujeto a disponibilidad.
- Esta política **no aplica** a productos de **edición limitada ni piezas personalizadas**.

Cambios por talla incorrecta

- En los modelos disponibles en distintas tallas, se permite el cambio si el sombrero no queda adecuadamente.
- Solo será posible realizar el cambio por **otra talla del mismo modelo** y diseño.
- El cliente deberá notificarlo dentro de los **5 días naturales posteriores a la recepción**, y asumir el **costo total de envío** del nuevo producto, así como del retorno del original.
- El artículo debe encontrarse **sin uso y en perfecto estado y en su empaque original**, tal como fue recibido.

Exclusiones

- **No se aceptan devoluciones por insatisfacción personal, cambio de opinión o inconformidad estética.**
- **No aplican cambios en piezas de edición limitada ni en sombreros personalizados**, debido a su carácter exclusivo.
- Los productos deben mantenerse sin uso, sin alteraciones y en su empaque original.

Procedimiento para cambios autorizados

- Contactar a HatLux por correo: soporte@hatlux.com
- Adjuntar número de pedido, nombre completo, explicación del motivo del cambio y evidencia visual en caso de defecto.
- Esperar respuesta con evaluación y pasos a seguir, en un plazo máximo de **5 días hábiles**.

5. Costos de envío

- Todos los gastos de envío asociados a cambios o devoluciones serán responsabilidad del cliente, a menos que el defecto sea validado por HatLux como un error de fabricación.