

Preguntas Frecuentes sobre Atención al Cliente Decathlon

Canales de Contacto

- **¿Cuáles son los teléfonos de atención al cliente?**
Para seguimiento de pedidos online el número es **91 624 81 30**, y para atención general al usuario es el **91 623 31 22**.
- **¿Existen vías de contacto digitales?**
Sí, puedes resolver dudas a través del Chat en vivo en su web o mediante su canal oficial de **WhatsApp**.

Devoluciones y Reembolsos

- **¿Cuál es el plazo para devolver un producto?**
Dispones de **60 días** para productos de marca Decathlon y **30 días** para productos de otras marcas.
- **¿Es obligatorio presentar el ticket físico para una devolución?**
No es estrictamente necesario si la compra se registró en tu cuenta **My Decathlon**, ya que el historial queda guardado digitalmente.
- **¿Cómo se tramita la devolución de un pedido online?**
Puedes hacerlo gratuitamente entregando el producto en cualquier tienda física o solicitando la recogida en domicilio a través de la web.

Garantía y Servicio Técnico

- **¿Qué garantía tienen los productos nuevos?**

La mayoría de los productos cuentan con una garantía de **3 años** (según normativa vigente en España), aunque algunos artículos específicos pueden ofrecer de 5 a 10 años.

- **¿Qué cubre la garantía de un producto?**

Cubre cualquier defecto de fabricación o falta de conformidad, siempre que el producto se haya utilizado bajo las condiciones recomendadas.

Servicios de Tienda y Online

- **¿Qué métodos de entrega hay disponibles?**

Puedes elegir entre **Click & Collect** (recogida en tienda en 1 hora), entrega en puntos de recogida o envío a domicilio.

- **¿Se pueden realizar cambios de talla en tienda de una compra online?**

Sí, puedes acudir a cualquier centro Decathlon para cambiar la talla de un artículo comprado en la web de forma inmediata si hay stock.

- **¿Cómo puedo consultar el estado de mi pedido?**

Puedes realizar el seguimiento desde el apartado "Mis pedidos" en tu cuenta de usuario o mediante el enlace enviado al correo de confirmación.