



VÉNA

Guías Oficiales de la Plataforma

Guía Fotográfica para Vendedoras ♦ Guía para Compradoras

El Primer Marketplace de Moda de Segunda Mano en Puerto Rico

www.joinvena.com | [@joinvena](https://www.instagram.com/joinvena)



GUÍA FOTOGRÁFICA

Para Vendedoras ♦ Estándares de calidad de imagen

En VÉNA, cada anuncio es un reflejo de nuestra comunidad. Las buenas fotos ayudan a que tus piezas se vendan más rápido, generen más ingresos y transmitan confianza a las compradoras. Esta guía te da todo lo que necesitas para fotografiar tus artículos de manera profesional — ya sea con tu teléfono o una cámara.

♦ Consejo de VÉNA

Las vendedoras que usan nuestro Servicio de Conserjería no necesitan preocuparse por nada de esto — nosotras manejamos la fotografía profesional, la publicación y el envío por ti. Pregúntanos sobre precios.

1. Equipo y Configuración



Tu Teléfono Es Suficiente

No necesitas una cámara profesional. Cualquier iPhone o Android de los últimos 3 años producirá excelentes resultados. Lo más importante es la luz, el fondo y el encuadre.

Iluminación — El Factor Más Importante

- Usa luz natural de día siempre que sea posible. Fotografía cerca de una ventana grande.
- Evita fotografiar de noche bajo bombillas amarillas — los colores se verán incorrectos.
- Los días nublados son ideales: luz suave y uniforme sin sombras duras.
- Coloca el artículo frente a la ventana. Nunca fotografíes con la ventana detrás de ti.
- Nunca uses el flash directamente sobre la prenda — aplanar la textura y crea brillos.

Fondo

- Usa una pared o fondo liso, blanco o gris claro.
- Una sábana blanca colgada o pegada a la pared funciona perfectamente.
- Evita patrones llamativos, paredes de colores o habitaciones desordenadas.
- La prenda debe ser lo único en lo que se fije la compradora.

2. Fotos Requeridas por Anuncio



Cada anuncio en VÉNA debe incluir un mínimo de 4 fotos. Los artículos con menos fotos serán marcados para revisión antes de publicarse.

#	Toma	Qué Mostrar
1	Vista Frontal Completa	La prenda entera sobre una superficie limpia o colgada. Esta es tu foto de portada.
2	Vista Trasera Completa	La parte trasera completa del artículo con la misma configuración que el frente.
3	Etiqueta / Marca	Primer plano de la etiqueta con talla y material. Debe ser nítida y legible.
4	Detalle de Condición	Muestra cualquier defecto con honestidad: manchas, pilling, botones faltantes.
5+	Ángulos Adicionales	Cierres, bordados, estampados, texturas o accesorios incluidos.

3. Estándares — Haz Esto, Evita Aquello



Categoría	✓ Haz Esto	✗ Evita Esto
Orientación	Fotos verticales (retrato)	Fotos horizontales o apaisadas
Enfoque	Artículo nítido y bien enfocado	Imágenes borrosas o desenfocadas

Iluminación	Luz natural brillante y uniforme	Cuartos oscuros, luz amarilla, flash directo
Fondo	Blanco o gris claro, limpio	Paredes de color, patrones, desorden
Encuadre	Prenda completa visible en el marco	Artículo cortado o fuera del marco
Condición	Muestra todos los defectos claramente	Ocultar daños con ángulos o filtros
Filtros	Sin filtros — solo colores reales	Filtros que alteran el color verdadero
Marcas de agua	Sin texto ni logos superpuestos	Handles, logos o texto sobre la foto
Fotos ajenas	Solo tus propias fotos	Fotos de marcas u otras vendedoras
Resolución	Clara y en alta resolución	Imágenes pixeladas o capturas de pantalla

4. Cómo Presentar el Artículo



Opción A — Foto Plana (Recomendada para Principiantes)

- Coloca el artículo plano sobre una superficie blanca: piso, cama con sábanas blancas o mesa.
- Alisa todas las arrugas con las manos o un vaporizador antes de fotografiar.
- Fotografía directamente desde arriba — mantén el teléfono paralelo al piso.
- Asegúrate de que todo el artículo cabe en el encuadre con un pequeño borde blanco alrededor.

Opción B — Colgado

- Cuelga el artículo en una percha delgada contra una pared blanca.
- Usa una percha de terciopelo para evitar que se resbale.
- Asegúrate de que el artículo cuelgue recto y no esté arrugado ni torcido.

Opción C — En Maniquí (Mejor para Mostrar el Ajuste)

- Si tienes acceso a un maniquí, esta es la presentación más efectiva.
- Ajusta y estiliza la prenda para mostrar su forma y ajuste real.
- Fotografía desde un ligero ángulo o de frente — ambas opciones funcionan.

◆ Los anuncios en maniquí reciben más visitas y se venden más rápido.

Si quieres fotos profesionales en maniquí, nuestro Servicio de Conserjería lo hace por ti.

5. Política de Honestidad



VÉNA está construida sobre la confianza. Las compradoras en Puerto Rico están comprando dentro de su propia comunidad — pueden conocerte o conocer a alguien que te conoce. Tergiversar la condición de un artículo es motivo de eliminación de la plataforma.

- Fotografía y describe todos los defectos: manchas, pilling, botones faltantes, reparaciones.
- Si el artículo ha sido alterado (ruedo, entallado, etc.), indícalo en la descripción.
- El color debe ser fiel a la realidad. No uses filtros que cambien cómo se ve el artículo.
- Si una compradora recibe un artículo que no coincide con las fotos, VÉNA mediará y la vendedora puede ser responsable del costo de devolución.

6. Proceso de Revisión



Todos los anuncios son revisados por el equipo de VÉNA antes de publicarse.

✓ Aprobado	■ Necesita Revisión
Se publica en VÉNA. Recibirás una notificación.	Te enviaremos comentarios específicos. Tienes 48 horas para reenviar.
✗ Rechazado	◆ Actualiza al Servicio de Conserjería
No cumple los estándares de VÉNA. Razones comunes: fotos ajenas, daños ocultos, calidad inaceptable.	Salta el proceso de fotos por completo. Nosotras fotografiamos, publicamos y enviamos por ti.

7. Lista de Verificación Rápida



Antes de enviar tu anuncio, revisa esta lista:

- Mínimo 4 fotos incluidas
- La foto de portada es la vista frontal completa de la prenda
- El fondo es blanco o gris claro — sin desorden
- El artículo está bien iluminado con luz natural — sin tonos amarillos ni flash
- Todas las fotos están en orientación vertical (retrato)
- La prenda está alisada y sin arrugas
- La etiqueta de marca y la talla son visibles
- Todos los defectos están fotografiados y mencionados en la descripción
- Sin filtros aplicados — fotos fieles al color real
- Sin marcas de agua, logos ni texto superpuesto en las fotos
- Las fotos son propias — no provienen de páginas de marcas ni de otras vendedoras

¿Tienes preguntas? Contáctanos a través de la plataforma VÉNA.

joinvena.com ♦ @joinvena ♦ Moda que Fluye



GUÍA PARA COMPRADORAS

Protección, Medidas y Políticas de Compra ♦ Todo lo que necesitas saber

VÉNA es una comunidad de confianza. Para protegerte como compradora y garantizar una experiencia justa para todas, esta guía explica nuestras políticas, cómo medir correctamente y cómo comunicarte con las vendedoras de manera efectiva.

A. Política de Ventas Finales



TODAS LAS VENTAS SON FINALES

VÉNA es un marketplace de segunda mano. Al realizar una compra, aceptas que no se ofrecen devoluciones ni reembolsos excepto en los casos de protección al comprador descritos en esta guía. Te recomendamos leer esta guía completa antes de comprar.

¿Qué significa ventas finales?

- No se aceptan devoluciones por cambio de opinión, talla incorrecta o preferencia personal.
- Es tu responsabilidad como compradora revisar todas las fotos, leer la descripción completa y hacer preguntas antes de comprar.
- VÉNA te da las herramientas para comprar con confianza — úsalas.

B. Protección al Comprador



Aunque todas las ventas son finales, VÉNA protege a sus compradoras en los siguientes casos:

Situación	Qué Hacer	Plazo
El artículo nunca llegó	Abre una disputa en VÉNA con el número de rastreo USPS.	Dentro de 7 días de la fecha de entrega estimada.
El artículo llegó pero es completamente diferente a lo descrito	Documenta con fotos y abre una disputa dentro del plazo indicado.	24 horas desde la entrega confirmada por USPS tracking.
El artículo llegó dañado en tránsito	Fotografía el empaque y el artículo dañado. Abre una disputa inmediatamente.	24 horas desde la entrega confirmada por USPS tracking.

◆ Importante — El Reloj Empieza con el USPS Tracking

El plazo de 24 horas comienza desde el momento en que el USPS registra la entrega de tu paquete — no cuando lo abres, no cuando llegas a casa. Configura alertas de entrega en el USPS para saber exactamente cuándo llega tu paquete.

C. Cómo Medir Correctamente



La moda de segunda mano viene en tallas de todas las épocas y marcas. Las tallas varían significativamente entre marcas, años y países. Confía siempre en las medidas exactas del artículo — no solo en el número o letra de la etiqueta.

Lo Que Necesitas

- Una cinta métrica flexible (de costura) — no una regla o cinta de metal.
- Ropa interior o ropa ajustada puesta al tomar tus medidas.
- Un espejo o una persona que te ayude para mayor precisión.
- Todas las medidas en pulgadas (inches).

Cómo Medirte

Medida	Cómo Tomarla	Dónde Medir
--------	--------------	-------------

Busto / Pecho	Mide alrededor de la parte más ancha del pecho, pasando por los pezones. Mantén la cinta horizontal y sin apretar.	La parte más llena del busto.
Cintura	Mide alrededor de la parte más estrecha de tu torso, generalmente 1 pulgada por encima del ombligo. No aguantes la respiración.	Punto más estrecho del torso.
Caderas	Mide alrededor de la parte más ancha de tus caderas y glúteos. Mantén los pies juntos.	7–9 pulgadas debajo de la cintura.
Inseam (entrepierna)	Desde la entrepierna hasta el tobillo, siguiendo la costura interna del pantalón. Mejor medirlo en un pantalón que te quede bien.	Costura interna de la pierna.
Hombros	De punta a punta de los hombros, por la parte trasera, de una costura a la otra.	Espalda superior, de hombro a hombro.
Largo de manga	Con el brazo ligeramente doblado, desde el hombro hasta la muñeca.	Hombro hasta muñeca.
Largo total	Para vestidos y faldas: desde el hombro o la cintura hasta el dobladillo.	Según el tipo de prenda.

♦ **Compara siempre tus medidas con las medidas del artículo — no con la talla de la etiqueta.**

Un vestido talla S de una marca europea puede equivaler a una talla M o L de una marca americana. Las medidas exactas del artículo son lo único que importa.

D. Cómo Pedir Medidas y Hacer Preguntas



Usar el sistema de mensajes de VÉNA es la herramienta más importante que tienes antes de comprar. Estas son las preguntas que debes hacer:

Preguntas Recomendadas

♦ **¿Cuál es el busto / cintura / caderas del artículo medido?**

Pide las medidas exactas del artículo, no de la persona. Ejemplo: 'Lay flat measurements'.

♦ **¿Cuál es el largo total de la prenda?**

Especialmente importante para vestidos, faldas y pantalones.

◆ ¿Tiene algún defecto adicional que no esté en las fotos?

Las vendedoras deben declarar todo, pero siempre es bueno preguntar.

◆ ¿El artículo ha sido alterado, remendado o lavado con calor?

Las alteraciones pueden afectar el ajuste significativamente.

◆ ¿De qué material está hecho exactamente?

Si la foto de la etiqueta no es clara, solicita una foto adicional.

Regla de Oro

Si tienes alguna duda — por pequeña que sea — **PREGUNTA** antes de comprar. Recuerda: todas las ventas son finales. Una pregunta a tiempo puede ahorrarte una compra que no te queda o que no cumple tus expectativas.

E. Transacciones Fuera de la Plataforma



PROHIBICIÓN PERMANENTE — TOLERANCIA CERO

Cualquier intento de llevar una transacción fuera de la plataforma VÉNA — ya sea el pago, la comunicación para coordinar precios o la entrega — resultará en una PROHIBICIÓN PERMANENTE de la plataforma para ambas partes involucradas.

Esto incluye: solicitar pago por ATH Móvil, Venmo, Zelle, efectivo, redes sociales o cualquier método externo. También incluye acordar precios o condiciones fuera del chat de VÉNA, independientemente de que el pago final se haga en la plataforma.

¿Por Qué Esta Política Existe?

- Las transacciones fuera de plataforma eliminan toda protección para compradora y vendedora.
- VÉNA no puede mediar en disputas de transacciones realizadas fuera del sistema.
- Protege la integridad de nuestra comunidad y garantiza que todas las transacciones sean seguras y rastreables.
- Si alguien te solicita continuar la transacción fuera de VÉNA, repórtalo inmediatamente al equipo.

¿Cómo reportar una solicitud fuera de plataforma?

Usa el botón de 'Reportar' en el chat del anuncio o contáctanos directamente a través de la plataforma. Tu reporte es confidencial y nos ayuda a mantener VÉNA como un espacio seguro para todas.

F. Resumen de Tus Derechos como Compradora



✓ Tienes Derecho A	✗ No Aplica Para
Recibir el artículo tal como fue descrito y fotografiado.	Devoluciones por cambio de opinión o talla incorrecta.
Reportar artículos que nunca llegaron (con tracking USPS).	Disputas reportadas después de 24 horas de la entrega confirmada.
Reportar artículos completamente diferentes a lo descrito.	Diferencias menores de color por pantallas o iluminación.
Hacer preguntas a la vendedora antes de comprar.	Reclamaciones sobre defectos ya descritos en el anuncio.
Reportar vendedoras que soliciten transacciones fuera de plataforma.	Acuerdos realizados fuera del sistema de VÉNA.

VÉNA conecta estilo, propósito y comunidad para darle una segunda vida a la moda.

joinvena.com ♦ @joinvena ♦ Moda que Fluye ♦ Puerto Rico