

**POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES PARA CLIENTE FINAL (MI TIENDA ONLINE - MTO)**  
**PERÚ**

**Actualización:** noviembre 2020

El presente documento contiene los Términos y Condiciones aplicables a los cambios y devoluciones que pueden solicitar los Usuarios sobre los productos adquiridos en la Tienda Online (en adelante, la "Tienda") de CETCO S.A. La utilización de la Tienda y/o de sus servicios constituye la aceptación de estas condiciones.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Este documento describe los términos y condiciones generales de cambios y devoluciones (en adelante, los "Términos y Condiciones Generales") aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por CETCO S.A ("los Servicios") dentro de la presente Tienda, sus subdominios y/u otros dominios (urls) relacionados (en adelante la "Tienda") en donde estos Términos y Condiciones se encuentren.

Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar la Tienda o los Servicios podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales, junto con todas las demás políticas y principios que rigen la Tienda y que son incorporados al presente directamente o por referencia o que son explicados y/o detallados en otras secciones de la Tienda.

En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en la Tienda, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

Los Términos y Condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en la Tienda entre los usuarios de la Tienda y CETCO S.A. (en adelante "CETCO" o "la Empresa", indistintamente), y por cualquiera de las otras sociedades o empresas que sean filiales o vinculadas a ella, y que hagan uso de la Tienda, a las cuales se las denominará en adelante también en forma indistinta como las "Empresas", o bien la "Empresa Oferente", el "Proveedor" o la "Empresa Proveedora", según convenga al sentido del texto.

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones Generales, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar la Tienda y/o los Servicios.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales de CETCO, así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a su registro como Usuario de la Tienda y/o a la adquisición de productos y/o entrega de cualquier dato, quedando sujetos a lo señalado y dispuesto en los Términos y Condiciones Generales.

Cuando usted visita la Tienda se está comunicando con CETCO de manera electrónica. En ese sentido, usted brinda su consentimiento para recibir comunicaciones de CETCO por correo electrónico o mediante la publicación de avisos en su portal.

## **MODIFICACIONES DEL ACUERDO**

CETCO podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en la Tienda los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigencia de forma automática después de su publicación, y surtirán efectos para todas las compras que se realicen desde dicha fecha. La utilización de la Tienda y/o de los Servicios implica la aceptación de los nuevos términos.

## **POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

### **CONDICIONES GENERALES**

Considerar que para solicitar un cambio o devolución se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Todo cambio o devolución se solicitará a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, contactándose al correo electrónico [esikaperu@esika.biz](mailto:esikaperu@esika.biz) dentro de los dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario contabilizados desde la entrega del producto, siempre que el producto no haya sido alterado.
- Es indispensable contar con el producto completo tal y como fue entregado, es decir, con todos los elementos (etiquetas, accesorios, empaques, etc.).
- Es importante para solicitar una devolución, presentar la documentación original (comprobante de pago y/o guía de remisión). De no tener la documentación del comprobante de pago, el reclamo de este documento deberá hacerse dentro de las 24 horas después de recibir el producto. En caso de pérdida de documento por parte del cliente, tendría que realizar la Denuncia en la comisaría más cercana y enviarlo junto con el producto.
- El tiempo aproximado del reembolso o del cambio del producto, es entre veinte (20) a treinta (30) días hábiles.
- En el caso de productos en promoción o combos, se requiere la entrega de todos los productos incluidos en la promoción correspondiente.

### **CONSIDERACIONES**

- CETCO procederá a realizar el recojo del producto en el domicilio registrado por el Usuario para la entrega del pedido, para iniciar el proceso de cambio y/o devolución del producto.
- El producto deberá ser entregado en su empaque original junto con su comprobante de pago y/o guía de remisión en versión digital o física, dentro de una caja correctamente embalada.
- En caso de que CETCO efectúe el recojo, este será realizado directamente en la dirección donde el producto se entregó. De no encontrarse el producto, la atención al cliente se tomará por realizada.
- Los servicios de recojo de productos a solicitud del cliente por motivos ajenos a responsabilidad de CETCO, tendrán un costo adicional dependiendo del lugar de recojo, el cual se notificará en cuanto se ponga en contacto con el Servicio al Cliente (SAC).
- Si el producto no se encuentra embalado en su empaque original, no se procederá con el recojo. Tampoco se concretará el recojo si el cliente no cuenta con el comprobante de pago y/o guía de emisión en versión digital o físico, documentos que deberá entregar al personal encargado del recojo, por lo tanto, se cancelará la solicitud de devolución.

## **MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN**

- Producto defectuoso / no funciona bien.
- Producto diferente a la descripción en la Tienda.
- Empaque exterior dañado.
- Faltan partes o accesorios del producto.
- No es el producto comprado.
- Se excedió la fecha de entrega estimada.
- El pedido de varios productos fue entregado incompleto.

## **MOTIVOS DE CAMBIO**

- Producto defectuoso / no funciona bien.
- Producto diferente a la descripción en la Tienda
- Empaque exterior dañado.
- Faltan partes o accesorio del producto.
- No es el producto comprado.
- Cambio del producto por uno de diferente tono, color, tipo de piel o aspecto similar.

## **PROCESO DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN**

Para gestionar una solicitud de devolución, el Usuario deberá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de CETCO a través del siguiente correo electrónico: [esikaperu@esika.biz](mailto:esikaperu@esika.biz)

Si la devolución del producto es aceptada, el cliente podrá solicitar: (i) el cambio del producto por otro idéntico, siempre que CETCO cuente con disponibilidad de stock del mismo; o, (ii) la devolución del monto cancelado por el producto. Para realizar una devolución el Usuario deberá cumplir con las condiciones establecidas en el presente documento.

A través de nuestro Servicio de Atención al Cliente se informará al cliente la atención de su caso.

Para devoluciones totales y parciales:

- Si el pago fue hecho con tarjeta de crédito o débito, el cliente recibirá el importe en su tarjeta en un lapso máximo de veinte a treinta (20 a 30) días hábiles.
- Si el pago fue hecho presencialmente, el cliente recibirá el importe en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles en su cuenta Mercado Pago asociada al correo electrónico con el que hizo la compra. En caso no cuente con cuenta en Mercado Pago, deberá creársela con el correo electrónico con el que hizo la compra. Desde ahí deberá hacer la transferencia a su cuenta bancaria, la cual demorará como máximo dos (02) días hábiles. Esta transferencia no tiene costo.

Los lapsos indicados están sujetos a tiempos de la plataforma de pago Mercado Pago y a los bancos emisores de tarjetas. En cualquier caso, el tiempo aproximado del reembolso o del cambio del producto, es entre veinte (20) a treinta (30) días hábiles.

## **RESTRICCIONES**

- No se aceptará la devolución o cambio cuando el Usuario haya excedido el límite establecido para gestionar una solicitud de cambio o devolución.
- Una vez realizado el cambio del producto, por otro que se encuentre en óptimas condiciones, no se podrán realizar cambios o devoluciones adicionales del mismo.
- No proceden cambios ni devoluciones de artículos de uso íntimo , salvo defecto de calidad detectado antes del uso.