

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

**Actualización:** agosto 2021

Este documento describe los términos y condiciones generales para hacer exigibles los **CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS** (en adelante, "Política de Cambios y Devoluciones") aplicables a la venta de los productos ofrecidos por **CETCO S.A.** (en adelante "CETCO" o "la Empresa", indistintamente) dentro del presente portal web, sus subdominios y/u otros dominios (urls) relacionados (en adelante "el Sitio") y hacen parte de los Términos y Condiciones Generales que se encuentran en la web. La utilización del sitio y/o de sus servicios constituye la aceptación de estas condiciones.

La Política de Cambios y Devoluciones contenida en este instrumento se aplicará y se entenderá como parte integral de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en el Sitio entre los usuarios de este y CETCO, y por cualquiera de las otras sociedades o empresas que sean filiales o vinculadas a ella, y que hagan uso del Sitio, 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 Provedora", según se detalla en el documento de Términos y Condiciones Generales.

### **ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LA POLÍTICA**

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

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

Cuando usted visita el presente Sitio se está comunicando con CETCO de manera electrónica. En ese sentido, usted brinda su consentimiento para recibir comunicaciones de CETCO por correo electrónico, vía telefónica, sms o mediante la publicación de avisos en su portal, conforme a lo indicado en el documento de Términos y Condiciones Generales. Cualquier persona que no acepte esta Política de Cambios o Devoluciones, la cual tiene un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el Sitio y/o los Servicios.

### **MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA**

CETCO podrá modificar la Política de Cambios o Devoluciones en cualquier momento, haciendo públicas dichas modificaciones en el Sitio que 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 del Sitio y/o de los Servicios implica la aceptación de las nuevas condiciones.

### **DE LA GARANTÍA**

**Garantía de Calidad e Idoneidad:** El usuario podrá hacer exigible la garantía sobre los productos adquiridos en el Sitio por cualquiera falla de calidad del producto, ya sea en su contenido o empaque. Dicha garantía comprende el cambio o devolución del dinero, de conformidad con el caso particular.

Para los casos con productos que cuenten con una Póliza de Garantía física anexa al mismo, se respetarán los Términos y Condiciones establecidos en dicho documento.

Los productos adquiridos dentro del Sitio y sujetos a garantía son todos aquellos productos del portafolio L'bel, Esika y Cyzone como, por ejemplo:

- Cosméticos

- Bisutería
- Lentes
- Relojes
- Marroquinería
- Accesorios cosméticos

**Condiciones para hacer exigible la garantía:** La garantía por fallas de calidad e idoneidad del producto es exigible teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Se solicita a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, contactándose a [esikaperu@esika.biz](mailto:esikaperu@esika.biz).
- El plazo para ingresar la solicitud es dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendarios, contabilizados desde la entrega del producto.
- En el caso de productos faltantes del pedido, el cliente contará con el plazo de tres (03) días hábiles a partir de la recepción del pedido para solicitar el producto faltante, ante lo cual se podrá enviar un producto de mayor o similar valor en reemplazo.
- Presentar la documentación original (comprobante de pago electrónico y/o guía de remisión) en versión digital o física. De no tener el comprobante de pago y/o guía de remisión, el reclamo de este documento deberá hacerse dentro de las 24 horas después de recibir el producto, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.
- En caso de pérdida del comprobante de pago y/o guía de remisión por parte del cliente, tendrá que realizar la denuncia en la comisaría más cercana y enviar una copia de esta junto con el producto.
- En el caso de productos en promoción o combos (sets y packs), se requiere la entrega de todos los productos incluidos en la promoción correspondiente.
- El producto deberá ser entregado en su empaque original dentro de una caja correctamente embalada y sin presentar alteración alguna.
- CETCO procederá a realizar el recojo del producto en el domicilio registrado por el Usuario para la entrega del pedido, salvo casos en los que previa coordinación con el Usuario se determine una ubicación distinta, y con ello iniciar el proceso de cambio y/o devolución del producto.
- 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 de Atención al Cliente.
- 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 electrónico y/o guía de emisión en versión digital o físico, cancelándose la solicitud de cambio o devolución; salvo casos excepcionales, los mismos que serán evaluados por CETCO de forma particular.

**Cambio o devolución por garantía:** Una vez recibido el producto, se determinará la procedencia de la solicitud ya sea en el sentido de negar la garantía, cambiar el producto o la devolución del dinero.

**Alcance del cambio o devolución por garantía:** Si la devolución del producto es aceptada, el cliente podrá solicitar:

- (i) El cambio del producto por otro igual o producto igual. En caso no contemos con stock del producto procederá el cambio por uno de similar valor.
- (ii) La devolución del monto cancelado por el producto.

El detalle de cada opción se encuentra en la sección correspondiente.

**Consideraciones para el cambio:**

**Motivo de cambio:**

- Producto defectuoso/no funciona bien.
- Producto con presentación diferente a la publicitada.
- 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:**

- El cambio del producto por otro idéntico, siempre que el Sitio cuente con disponibilidad de stock de éste; de no contar con el mismo, se procede con el proceso de devolución.
- En caso el Usuario desee un producto distinto de mayor o menor valor, se procederá con el proceso de devolución a fin de que pueda adquirir el producto deseado.
- En ningún caso se entregará dinero por el costo del producto.
- En caso de que la solicitud sea por presunta afección de piel se continuará con el proceso de quejas internas.

**Consideraciones para la devolución:****Motivo de devolución:**

- Producto defectuoso/ no funciona bien.
- Producto con presentación diferente a la publicitada.
- 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.

**Proceso de Devolución puede hacerse mediante 2 vías:**

- Con la consultora en cuya página se realizó la compra y recibirá el importe en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles en su tarjeta de crédito o débito; siempre y cuando **la misma consultora ejecute la devolución en su cuenta Mercado Pago**. Se debe tener en consideración que si el cliente realizó el pago en Agente Bancario recibirá la devolución 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 aproximadamente (03) días hábiles. Esta transferencia no tiene costo.
- Con Atención al Cliente. Poniéndose en contacto al correo [esikaperu@esika.biz](mailto:esikaperu@esika.biz), si el pago fue hecho con tarjeta de crédito o débito, recibirá el importe en su tarjeta en un lapso máximo de veinte a treinta (20 a 30) días hábiles o se le puede brindar una opción de vale de compra por el monto a devolver.

**Restricciones a la presente Política:**

- No se aceptará la devolución o cambio cuando el Usuario haya excedido el límite establecido para gestionar una solicitud de cambio o devolución mencionados en el presente documento.
- No se aceptarán cambios o devoluciones parciales, es decir, se tendrá que devolver la totalidad del pedido a fin de que proceda la solicitud.
- 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 se aceptará el cambio y/o devolución de productos que no hayan sido utilizados de acuerdo con las instrucciones de uso del producto
- No procederá el cambio y/o devolución de productos que presenten desgaste natural por uso.
- No proceden cambios ni devoluciones de artículos de uso íntimo, salvo defecto de calidad detectado antes del uso.
- No se aceptarán productos diferentes a los procesados en el Postventa.

