

## **POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES PARA CLIENTE FINAL (E-COMMERCE)** **COLOMBIA**

**Actualización:** agosto 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 el presente portal web. La utilización del sitio y/o de sus servicios constituye la aceptación de estas condiciones.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Este documento describe los términos y condiciones generales (en adelante, los "Términos y Condiciones Generales") aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por BEL STAR S.A. ("los Servicios") dentro del presente portal web, sus subdominios y/u otros dominios (urls) relacionados (en adelante "el Sitio") en donde estos Términos y Condiciones se encuentren.

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 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 este Sitio, 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 este sitio entre los usuarios de este sitio y BEL STAR S.A. (en adelante "BEL STAR" 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 este 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 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 el Sitio y/o los Servicios.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales de BEL STAR, así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a su registro como Usuario del Sitio 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.

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

### **MODIFICACIONES DEL ACUERDO**

BEL STAR podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigencia de forma automática después de su publicación. La utilización del Sitio y/o de los Servicios implica la aceptación de los nuevos términos.

### **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS**

### **CONDICIONES GENERALES**

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 a [consultacomprasco@belcorp.biz](mailto:consultacomprasco@belcorp.biz), o al teléfono +51 953 019 033, hasta los primeros cuarenta y cinco (45) días calendario contabilizados desde la entrega del producto.
- Es indispensable contar con el producto completo tal y como fue entregado, es decir, con todos los elementos (etiquetas, accesorios, empaques, etc.); salvo casos excepcionales, los mismos que serán evaluados por BEL STAR de forma particular.
- Documentación original (comprobante de pago, guía de remisión), es importante para solicitar una devolución. 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 20 a 25 días hábiles.
- En el caso de productos en promoción o combos, se requiere la entrega de todos los productos incluidos en la promoción correspondiente.

**Derecho de Retracto:** La posibilidad de solicitar cambios o devoluciones sobre los productos adquiridos en el Sitio se ejercerá sin perjuicio del Derecho de Retracto establecido en el artículo 47 de la Ley N° 1480 - Estatuto del Consumidor, el cual faculta al consumidor a retractarse de la transacción en el término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la entrega del bien. Para ello, cuando el Usuario gestione la solicitud de cambio o devolución en virtud del Derecho de Retracto, que también debe hacerse a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, deberá indicar expresamente que su solicitud se realiza en ejercicio del por Derecho de Retracto, sujetándose para ello a los plazos establecidos en la ley.

Es preciso advertir que para ejercer el derecho de retracto el consumidor debe devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que los recibió, debiendo asumir el mismo consumidor los costos de transporte respectivos. De igual forma, es importante considerar que el derecho de retracto no procede respecto de la adquisición de bienes de uso personal.

## CONSIDERACIONES

BEL STAR 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 (comprobante de pago y guía de remisión), dentro de una caja correctamente embalada; salvo casos excepcionales, los mismos que serán evaluados por BEL STAR de forma particular.
- En caso de que BEL STAR realice 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 BEL STAR, 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 guía de remisión, documentos que deberá entregar al personal encargado del recojo, por lo tanto, se cancelará la solicitud de devolución; salvo casos excepcionales, los mismos que serán evaluados por BEL STAR de forma particular.

## MOTIVOS 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.

## MOTIVOS 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.
- El pedido de varios productos fue entregado incompleto.

## PROCESO DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

Para gestionar una solicitud de devolución, el Usuario deberá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de BEL STAR al correo electrónico [consultacomprasco@belcorp.biz](mailto:consultacomprasco@belcorp.biz), o al teléfono +51 953 019 033.

Si la devolución del producto es aceptada, el cliente podrá solicitar: (i) el cambio del producto por otro idéntico, siempre que BEL STAR 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 de dinero, el proceso de devolución del pago se realizará de la siguiente manera:

- 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 aproximadamente (03) días hábiles. Esta transferencia no tiene costo.

Los plazos 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.

**Reversión del Pago:** La posibilidad de solicitar la reversión del pago procederá para los supuestos establecidos en la Ley N° 1480 - Estatuto del Consumidor, los mismos que son los siguientes: (i) cuando el consumidor Cuando el consumidor sea objeto de fraude; (ii) cuando corresponda a una operación no

solicitada; (iii) cuando el producto adquirido no sea recibido; (iv) cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él; (v) cuando el producto entregado se encuentre defectuoso. El plazo máximo para ejercer este derecho es de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que el consumidor tuvo conocimiento de alguno de los supuestos previos. El trámite para este proceso es el mismo indicado para atender solicitudes de devoluciones.

En los términos del artículo 51 de la Ley N° 1480 – Estatuto del Consumidor, es preciso indicar que, en caso de controversia entre el proveedor y el consumidor, en el procedimiento de Reversión del Pago, la misma podrá ser sometida a autoridad judicial o administrativa, existiendo la posibilidad, según decisión de dicha autoridad, de cargar definitivamente la transacción reclamada, en caso de decisión contraria al consumidor. Incluso, de comprobarse mala fe por parte del consumidor, la autoridad podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv).

## **RESTRICCIONES**

No se aceptará el cambio o devolución cuando el Usuario haya excedido el límite establecido para gestionar una solicitud de cambio o devolución.

Una vez realizado el cambio del producto, no se podrán realizar cambios o devoluciones adicionales del mismo.

No proceden cambios o devoluciones de artículos de uso íntimo, salvo que el producto esté defectuoso o no funcione bien.