

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

Actualización: octubre 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 **BEL-STAR S.A.** (en adelante "BEL-STAR" 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 despliegan en el siguiente Link <https://cdn1-prd.beautymovers.com/Legal/2021/TyCcommerce.pdf>. 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 BEL-STAR, 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 Proveedora", 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 Colombia.

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, 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

BEL-STAR 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 cualquier 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 del producto es exigible teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Se solicita a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, contactándose a consultacomprasco@belcorp.biz
- El plazo para ingresar la solicitud es dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendarios, contabilizados desde la entrega del producto.
- 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, 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.
- BEL-STAR 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 BEL-STAR 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 BEL-STAR, 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 BEL-STAR 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.
- (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.

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.

Proceso de Cambio:

- El cambio del producto por otro idéntico, siempre que el Sitio cuente con disponibilidad de stock de éste;
- 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:

- 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.
- Si el pago fue hecho presencialmente, 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 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.
- 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.
- Para productos que no hayan sido utilizados de acuerdo con las instrucciones de uso del producto.
- Para 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.

