

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES CLIENTE FINAL (E-COMMERCE) **CHILE**

Actualización: marzo 2021

El presente documento contiene las Consideraciones Generales aplicables a los cambios y devoluciones que pueden solicitar los Usuarios sobre los productos adquiridos en el presente portal web (en adelante, la "Tienda") de PROMOTORA DE BELLEZA S.A. La utilización de la Tienda y/o de sus servicios constituye la aceptación de estas condiciones.

CONSIDERACIONES GENERALES APLICABLES A LOS CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Cualquier persona que desee adquirir productos, acceder y/o suscribirse y/o usar el sitio o los servicios podrá hacerlo sujetándose a las presentes Consideraciones 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 Chile.

Las Consideraciones Generales 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 PROMOTORA DE BELLEZA S.A. (en adelante "PROMOTORA DE BELLEZA" 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 estas Consideraciones 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 las Consideraciones Generales de PROMOTORA DE BELLEZA, 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 las Consideraciones Generales.

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

MODIFICACIONES DEL ACUERDO

PROMOTORA DE BELLEZA podrá modificar las Consideraciones 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, 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 los nuevos términos.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

CONDICIONES GENERALES

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

- De conformidad con el art. 21 de la Ley N° 19496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, todo cambio o devolución se solicitará hasta los tres (3) meses siguientes, contabilizados desde la entrega del producto, siempre que este no haya sido alterado; contactándose con nuestro Servicio de Atención al Cliente a: consultacomprascl@belcorp.biz o al teléfono +51 953 019 033.
- En concordancia con el punto anterior, los derechos que surgen a favor del consumidor en caso de falla de algún producto son: (i) el cambio por un producto nuevo del mismo valor; (ii) el cambio por un producto de mayor valor, cancelando la diferencia; o, (iii) la devolución de dinero pagado.
- 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 PROMOTORA DE BELLEZA 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.

La posibilidad de solicitar cambios o devoluciones sobre los productos adquiridos en el Sitio se ejercerá sin perjuicio del derecho de retracto establecido en la Ley N° 19496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Para ello, cuando el Usuario gestione la solicitud de cambio o devolución a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente deberá indicar expresamente que su solicitud se realiza por derecho de retracto, sujetándose para ello a los diez (10) días calendario establecidos en la ley, contabilizados a partir del día siguiente de recibido el producto.

CONDICIONES APLICABLES AL RECOJO DEL PRODUCTO

PROMOTORA DE BELLEZA 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 PROMOTORA DE BELLEZA de forma particular.
- En caso de que PROMOTORA DE BELLEZA realice el recojo, este será realizado directamente en la dirección donde el producto se entregó.
- Los servicios de recojo de productos a solicitud del cliente por motivos ajenos a responsabilidad de PROMOTORA DE BELLEZA, tendrán un costo adicional dependiendo del lugar de recojo.
- 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 PROMOTORA DE BELLEZA de forma particular.

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN - GARANTÍA DEL PRODUCTO (derecho establecido en la Ley N° 19496)

- 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 - GARANTÍA DEL PRODUCTO (derecho establecido en la Ley N° 19496)

- 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.

PROCESO DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

Para gestionar una solicitud de devolución, el Usuario deberá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de PROMOTORA DE BELLEZA a través del correo electrónico consultacomprascl@belcorp.biz.

Si la devolución del producto es aceptada, el cliente podrá solicitar: (i) el cambio del producto por otro idéntico, siempre que PROMOTORA DE BELLEZA 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 en efectivo, 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.

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.