

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

Actualización: noviembre 2020

El presente documento contiene los Términos y Condiciones aplicables a los cambios y devoluciones que pueden solicitar los clientes finales (en adelante, 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 CETCO 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 Perú.

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 del mismo 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 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 CETCO, 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 Generales.

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 o mediante la publicación de avisos en su portal, conforme a lo indicado en el documento de Términos y Condiciones Generales.

MODIFICACIONES DEL ACUERDO

CETCO 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, 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 CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

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 consultacompraspe@belcorp.biz, o al teléfono +51 953 019 033, hasta los primeros cuarenta y cinco (45) días calendarios 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 CETCO 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, tendrá 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.

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; salvo casos excepcionales, los mismos que serán evaluados por CETCO de forma particular.
- 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 remisión en versión digital o físico y, 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 CETCO 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.

PROCESO DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Para gestionar una solicitud de cambio o devolución, el Usuario deberá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de CETCO al correo electrónico consultacompraspe@belcorp.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 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.