

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES PARA CLIENTE FINAL

Actualización: Febrero 2023

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 los Sitios Web de las marcas Ésika, L'bel y Cyzone (en adelante, "las Marcas") que se encuentran en las URL: www.esika.com; www.lbel.com; www.cyzone.com (en adelante, los "Sitios Web") que hacen parte de los Términos y Condiciones Generales que se despliegan 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 las razones sociales (en adelante, las "Empresas" señaladas en el cuadro a continuación, 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.

Perú:	Empresa: Cetco S.A. Domicilio: Av. Pardo y Aliaga N° 652, int. 1201, San Isidro, Lima, Perú
Colombia:	Empresa: Bel Star S.A. Domicilio: Km. 22 Carretera Central del Norte, Parque Industrial Canavita, Vereda Canavita, Tocancipá, Cundinamarca, Colombia
Chile:	Empresa: Las Empresas S.A. Rol Único Tributario: 96.524.830-7 Domicilio: Av. Aeropuerto N° 860, Quilicura, Santiago, Chile Representante Legal: Lisa Weinreich
México:	Empresa: Transbel S.A. de C.V. Domicilio: Edificio Torre Reforma - Piso 32, Calle Paseo de la Reforma 483, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, México
Ecuador:	Empresa: Grupo Transbel S.A. RUC: 1791412540001 Domicilio: Inglaterra E3-266 y Avenida Amazonas, esquina Edificio Stratta, Piso 5 y 6, ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, Provincia de Pichincha, Quito
Panamá:	Empresa: L'Bel Paris S.A. RUC: 1178871-1-577745 Dígito Verificador (DV) 80 Domicilio: Oceanía Business Plaza, Punta Pacífica, Torre 1000 Piso 25 Local G, Ciudad de Panamá

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 las Empresas de manera electrónica. En ese sentido, usted brinda su consentimiento para recibir comunicaciones de las Empresas 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

LAS EMPRESAS podrán 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:

Perú:	consultacompraspe@belcorp.biz Horario de atención: De L-V de 8:00 am a 8:00 pm
Colombia:	consultacomprasco@belcorp.biz Horario de atención: De L-V de 8:00 am a 8:00 pm
Chile:	consultacomprascl@belcorp.biz Horario de atención: De L-V de 8:00 am a 8:00 pm
México:	consultacomprasmx@belcorp.biz Horario de atención: De L-V de 8:00 am a 8:00 pm
Ecuador:	consultacomprasec@belcorp.biz Horario de atención: De L-V de 8:00 am a 8:00 pm
Panamá:	consultacompraspa@belcorp.biz Horario de atención: De L-V de 8:00 am a 8:00 pm

- El plazo para ingresar la solicitud es dentro de los seis (6) meses, 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.
- 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.
- LAS EMPRESAS procederán 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.

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:

- Empaque exterior en mal estado
- Envase defectuoso y limita o impide su uso
- Producto no presenta aspecto (color, olor) normal.
- Producto no cumple desempeño prometido.
- Producto defectuoso/no funciona bien.
- Producto con presentación diferente a la publicitada.
- 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:

- Empaque exterior en mal estado.
- Envase defectuoso y limita o impide su uso.
- Producto no presenta aspecto (color, olor) normal.
- Producto no cumple desempeño prometido.
- Apariencia no gustó
- Producto defectuoso/ no funciona bien.
- Producto con presentación diferente a la publicitada.

- Faltan partes o accesorios del producto.
- Pedido incompleto.
- No es el producto comprado.
- Se excedió la fecha de entrega estimada.
- El pedido de varios productos fue entregado incompleto.
- Pedido no fue entregado.

Proceso de Devolución:

- El proceso de devolución debe tramitarse teniendo en consideración el método en el que fue realizado el pago o la cuenta declarada por el usuario.
- El tiempo de devolución es de 5 días hábiles sin contar el plazo que le toma a cada banco emisor de la tarjeta del usuario devolver internamente el importe.

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.
- 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.

Sobre el 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 que establece las 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 un plazo desde la fecha de recepción del producto, el mismo que se detalla en el cuadro a continuación:

Perú:	No aplica
Colombia:	5 días hábiles
Chile:	10 días hábiles
México:	5 días hábiles
Ecuador:	3 días hábiles
Panamá:	3 días hábiles

Sobre la Reversión del Pago: (Solo Colombia) 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)

