

POLÍTICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS FACES COMPRADOS A TRAVÉS DE ECOMMERCE MEDIPIEL S.A.S

En MEDIPIEL S.A.S estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, por lo que ofrecemos una política de devoluciones y cambios que le permitirá adquirir productos de la marca FACES a través de nuestro ecommerce con total confianza.

En la venta de productos FACES a través del ecommerce de Medipiel S.A.S, se dará el siguiente tratamiento a los cambios y devoluciones,

I. PRODUCTOS SOBRE LOS CUALES APLICA EL DERECHO DE RETRACTO

a. Derecho de retracto

Medipiel S.A.S y FACES darán efectiva aplicación a las normas de protección al consumidor vigentes y aplicables; el cliente podrá ejercer el derecho de retracto del producto comprado en el término máximo de (5) días hábiles posteriores al recibo del bien.

En el evento que se haga uso de la facultad de retracto, el consumidor deberá devolver el producto al proveedor (FACES) por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, sellado y sin alteraciones, a la dirección: Carrera 11 # 82-71 Local: 2-72. Bogotá, Colombia. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

Una vez el proveedor (FACES) haya notificado la procedencia del derecho de retracto a Medipiel S.A.S., está por orden y en nombre de FACES realizará el reembolso al consumidor de la totalidad de las sumas pagadas, sin realizar descuentos o retenciones por

ningún concepto. En cualquier caso, el reintegro de dichas sumas no podrá superar los treinta (30) días calendario contados a partir del ejercicio del derecho por parte del consumidor.

En virtud del artículo 47 numerales 6 y 7 de la ley 1480 de 2011, las disposiciones mencionadas anteriormente no se aplican a productos de uso personal, en la que se incluyen artículos de carácter sanitario o de higiene, como es el caso de cosméticos y perfumería.

En situaciones en las que no proceda el derecho de retracto, MEDIPIEL S.A.S. proporcionará respaldo documental de las causas asociadas y se enviará el producto de vuelta al cliente, sin realizar reembolso de valor alguno.

II. PRODUCTOS SOBRE LOS CUALES NO APLICA EL DERECHO DE RETRACTO

En el caso de productos en los que no proceda el derecho de retracto, los cambios y devoluciones tendrán el siguiente tratamiento: el cliente tendrá un plazo de 5 días calendarios, contados a partir de la recepción del producto, para presentar cualquier reclamo relacionado con el producto suministrado a MEDIPIEL S.A.S. Transcurrido este periodo, los productos se considerarán recibidos a satisfacción por parte del cliente.

No se aceptan cambios de mercancía en promoción o descuento.

Condiciones para solicitar devolución:

- a) Los productos deben estar íntegros, debidamente sellados
- b) Los productos deben encontrarse sin usar.

Los reclamos o devoluciones deben realizarse de manera verbal o escrita a través de los medios de servicio al cliente, llamando a la línea servicio al cliente (604) 560 04 06, WhatsApp 312 817 4011 o al correo servicioalcliente@medipiel.com.co. En ambas situaciones debe incluir los detalles puntuales de su devolución.

El producto deberá ser devuelto por los mismos medios y en las mismas condiciones en las cuales fue recibido, en un término de 3 días hábiles una vez autorizada la devolución por el equipo de soporte.

CAMBIO DE PRODUCTO POR DEFECTO

Si el material que adquirió está defectuoso o el producto presenta un daño de empaque, usted podrá solicitar un cambio. Para hacerlo deberá presentar una reclamación verbal o escrita a través de los medios de servicio al cliente, llamando a la línea servicio al cliente (604) 560 04 06, WhatsApp 312 817 4011 o al correo servicioalcliente@medipiel.com.co en un plazo máximo de **24 horas** después de recibir el producto

MEDIPIEL S.A.S. asume la responsabilidad únicamente en el caso de:

- a) Dispensador dañado
- b) Embalaje defectuoso

c) Defectos de empaque

El cliente deberá enviar la prueba de que el producto lo recibió realmente defectuoso, es decir, foto del producto con todos sus ángulos, y que no fue por mal uso del consumidor.

Condiciones para solicitar cambio del producto:

- a) El producto debe estar íntegro, esto es, sin usar y en un estado óptimo.
- b) Deberá presentar evidencia del defecto del producto.

El cambio no se hará efectiva en los siguientes casos:

- a) Cuando hayan pasado más de 24 horas contadas a partir de la recepción del producto, comprado a través de nuestro e-commerce.
- b) Cuando el daño provenga de la mala utilización del producto por parte del consumidor.

El producto debe ser devuelto mediante los mismos medios y en las mismas condiciones en las que fue recibido, dentro de un plazo de 3 días hábiles una vez que el equipo de soporte haya autorizado la devolución.

POLÍTICA DE ENTREGA

ENTREGA DE PRODUCTOS EN PAQUETES DISTINTOS

En Medipiel S.A.S. nos encontramos sumamente comprometidos con nuestros clientes, es por ello que buscando ofrecerles un catálogo de servicios más amplio y consecuencia, somos proveedores oficiales de FACES. Lo anterior puede llegar a generar variaciones al momento de la compra, debido a que al realizar una compra a través de nuestro e-commerce adquiriendo productos de la marca Medipiel S.A.S. y Faces, estos pueden llegar en paquetes distintos y tiempos de entrega diferentes, puesto que los Centros de Distribución de ambas compañías se encuentran en ciudades diferentes. Aun así, nuestro compromiso con nuestros clientes es brindarles sus productos en el menor tiempo posible.

Es condición indispensable que, en el momento de la recepción de la mercancía, se revise y en caso necesario, se indique en el documento que se firma al transportista, cualquier incidencia que pueda haber en el estado de esta o del embalaje y se comunique a Medipiel S.A.S. dicha incidencia por e-mail a servicioalcliente@medipiel.com.co en un plazo máximo de 24 horas desde la recepción del paquete. Si el paquete presenta daños importantes deberá ser rechazado y se deberá notificar a Medipiel S.A.S. de forma inmediata.

El cliente se obliga a proporcionar la información necesaria del destinatario para efectuar la entrega del producto solicitado. Cualquier error o falta de información al respecto, será entera responsabilidad del cliente. El tiempo estimado de entrega para Bogotá es de 3 días hábiles y para los demás territorios de 5 días hábiles. Si el cliente dio una dirección

incorrecta o imprecisa, él mismo se hace responsable del costo adicional por la entrega a la dirección correcta; recordamos que estos tiempos son tiempos estimados.