

## POLITICA DE REEMBOLSO

## POLÍTICA DE GARANTIA, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

### POLÍTICA DE GARANTÍA:

- Para compras realizadas en nuestras tiendas, tienes un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de tu factura para solicitar la garantía sobre tu compra. Aplica también para productos comprados o redimidos por tarjetas regalo/Bono de Regalo Biocare Cosmetics Colombia.

Para compras realizadas en nuestros canales digitales [www.biocarecosmetics.net.co](http://www.biocarecosmetics.net.co) y WhatsApp +57 317 3711747 tendrás un plazo de hasta treinta (30) días calendario luego de la entrega del producto para solicitar la garantía sobre tu compra.

- No se atenderán reclamos fuera del término de garantía, el cual empezará a partir de la fecha de la compra para compras en tienda y a partir de la fecha de entrega del producto para compras en nuestros canales digitales.

Podrás realizar la reclamación en nuestras tiendas físicas o a través de nuestra línea de WhatsApp +57 317 3711747 o por escrito al correo [info@biocarecosmetics.net.co](mailto:info@biocarecosmetics.net.co)

- Deberás presentar pruebas del defecto del producto, esto puede incluir el producto o fotos que permita evidenciar el defecto, además, debes informar el número de la factura o datos del comprador, fecha de la compra y el canal dónde realizó la compra.
- Podrás solicitar la recogida del producto a través del correo [info@biocarecosmetics.net.co](mailto:info@biocarecosmetics.net.co) Los costos de transporte y demás, incurridos en el proceso de garantía serán asumidos por Biocare Cosmetics.
- Los temas de garantía están relacionados con la calidad del producto como:
  - Daño, avería, componentes faltantes o mal funcionamiento de los envases

y/o empaques del producto que dificulten o eviten el uso adecuado por parte del cliente y cuyo causal corresponde a componentes defectuosos de fábrica.

- Alteraciones y/o cambios de aspecto, color y olor relacionados con el producto y que afecten su calidad y/o desempeño en el tiempo de vida útil
- No aplica para daños por uso indebido del producto.
- En caso de presentar una reacción adversa el equipo de servicio al cliente realizará la evaluación de cada caso. El tiempo estimado para este caso serán dos meses desde que se realiza la compra o se recibe el producto.
- No se aceptarán cambios si el producto fue adquirido fuera del territorio colombiano o a un distribuidor diferente a Biocare Cosmetics.
- De acuerdo con la ley contamos con un término de 15 días hábiles para responder a la reclamación y en caso de ser procedente se atenderá la garantía mediante la reposición o la devolución del dinero. Este proceso puede tomar en 5 a 8 días hábiles una vez enviada la información.
- Para la devolución del dinero el área de servicio al cliente te solicitará un certificado bancario de la cuenta a la que vamos a hacer la devolución. Este proceso puede tomar en 5 a 8 días hábiles una vez enviada la información.

#### CASOS QUE EXCLUYEN LA GARANTÍA:

- El término de vigencia de la garantía se encuentra vencido.
- Uso indebido del producto y/o no atención a las instrucciones señaladas para su uso.

#### POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES:

Si deseas hacer el cambio de nuestros productos o solicitar la devolución del dinero ten en cuenta lo siguiente:

- Para compras en nuestros canales digitales [www.biocarecosmetics.net.co](http://www.biocarecosmetics.net.co) y WhatsApp +57 317 3711747 tendrás un plazo de hasta treinta (30) días calendario luego de la entrega del producto.
- El cambio se podrá realizar siempre y cuando el producto se encuentre sin uso, sin destapar, con sus empaques o estuches originales en perfecto estado, es decir, el producto debe entregarse en las mismas condiciones de venta para poder proceder con el cambio, en caso contrario NO SE

## ACEPTARÁ el cambio.

- No se aceptarán cambios si el producto muestra deterioro o fue adquirido fuera del territorio colombiano o a un distribuidor diferente a Biocare Cosmetics.
- Para cambios o devoluciones por “motivos de calidad” por favor remítete a nuestra Política de Garantía.
- No debes olvidar presentar tu factura de compra, o el certificado de cambio, o debes conocer los datos asociados a la compra (nombre del comprador y/o número de identificación del comprador).
- Aplica para productos comprados con descuento y sin descuento.
- Despues de abiertos, nuestros productos tendrán cambio ÚNICAMENTE si presentan algún defecto por motivos de calidad o alguna adversidad que deberá ser comprobada con evidencia y analizada por nuestro equipo de servicio al cliente.

Podrás solicitar la recogida del producto a través del correo [info@biocarecosmetics.net.co](mailto:info@biocarecosmetics.net.co). Los costos de transporte y demás, incurridos en el proceso de garantía serán asumidos por Biocare Cosmetics.

- En caso de rechazar el cambio porque no se cumple con la política nos comunicaremos contigo.

Para la devolución del dinero el área de servicio al cliente te solicitará un certificado bancario de la cuenta a la que vamos a hacer la devolución. Este proceso puede tomar en 5 a 8 días hábiles una vez enviada la información.

## REVERSIÓN DEL PAGO:

La ley dispone que las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico y/o ventas online, donde se haya utilizado una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio electrónico para realizar el pago, los participantes del

proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de:

- Fraude.
- Corresponda a una transacción no solicitada.
- No has recibido el producto comprado dentro del tiempo informado en la política de entrega.
- El producto entregado no corresponda a lo solicitado o esté defectuoso.

Si se ajusta a alguna de las causales anteriores y para proceder con la reversión del pago, el cliente deberá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, deberá presentar la queja y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del medio de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

Ten en cuenta lo siguiente para solicitar la reversión de un pago:

- Debes enviar un correo solicitando la reversión a servicio al cliente [info@biocarecosmetics.net.co](mailto:info@biocarecosmetics.net.co) o nos puedes escribir al WhatsApp +57 317 3711747.
- Debes indicar el valor por el que se solicita la reversión, e Identificar la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
- Al presentar la solicitud deberás indicar el lugar en que fue recibido el bien - cuando sea procedente según la causal- para efectos de su recogida.
- Se dispone de un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión una vez validada el caso.
- La reversión no aplica si el producto fue adquirido fuera del territorio colombiano o a un distribuidor diferente a Biocare Cosmetics.

DERECHO DE RETRACTO:

El derecho de retracto solo es aplicable para las ventas realizadas por nuestro sitio web [www.biocarecosmetics.net.co](http://www.biocarecosmetics.net.co) y las ventas por WhatsApp +57 317 3711747.

- De acuerdo con lo previsto en la Ley 1480 de 2011, para ejercer este derecho el consumidor deberá devolver el producto a Biocare Cosmetics por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, sin presentar alteraciones o señales de haber sido usado. Podrás solicitar la recogida del producto a través del correo [info@biocarecosmetics.net.co](mailto:info@biocarecosmetics.net.co). Los costos de transporte y demás, incurridos en el proceso de garantía serán asumidos por Biocare Cosmetics.
- El término máximo para ejercer el derecho de retracto será dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de la entrega del bien al consumidor.
- El retracto no aplica si el producto fue adquirido fuera del territorio colombiano o a un distribuidor diferente a Biocare Cosmetics.
- Biocare Cosmetics devolverá en dinero al cliente todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al cliente no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho, haya entregado el producto y los documentos requeridos.