

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES PARA CLIENTE FINAL (VENTA DIRECTA)
BOLIVIA

Actualización: Febrero 2024

El presente documento describe los términos y condiciones generales para hacer exigibles los **CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS** (en adelante, "Política de Cambios y Devoluciones") aplicables a la venta de los productos ofrecidos por **TRANSBEL S.A.** (en adelante "TRANSBEL" o "la Empresa", indistintamente) adquiridos a través de **LA CONSULTORA**. La utilización de sus servicios constituye la aceptación de estas condiciones.

I. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LA POLÍTICA

Cualquier persona que desee adquirir productos a través de la Consultora, podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales detallados en esta Política.

En consecuencia, todas las compras y transacciones que se realicen con la Consultora quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en BOLIVIA.

Cualquier persona que no acepte las condiciones de esta Política, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de adquirir productos a través de la Consultora.

II. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

TRANSBEL podrá modificar la Política de Cambios o Devoluciones en cualquier momento, haciendo públicas dichas modificaciones que entrarán en vigencia de forma automática después de su publicación y surtirán efectos para todas las compras que se realicen desde dicha fecha, esto último será informado oportunamente a la Consultora a través de medios suficientemente idóneos. La adquisición de productos a través de la Consultora implica la aceptación de las nuevas condiciones.

III. DE LA GARANTÍA

3.1. Garantía de Calidad¹ e Idoneidad: El cliente podrá hacer exigible la garantía sobre los productos adquiridos con la Consultora por cualquier falla de calidad del producto, ya sea en su contenido o empaque. Dicha garantía comprende el cambio por otro producto 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 y sujetos a garantía son aquellos del portafolio de L'bel, Esika y Cyzone, dentro de los que encontramos:

- Cosméticos
- Bisutería
- Lentes

¹ Definición de calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos que publicita o para los fines en los que es adquirido.

- Relojes
- Marroquinería
- Accesorios cosméticos
- Otros

3.1.1. Condiciones para hacer exigible la garantía: La garantía por fallas de calidad del producto es exigible teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- Se solicita directamente con la Consultora y, en su defecto, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, contactándose a belcorp_respondebo@belcorp.biz.
- 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 a siete (3-7) días hábiles a partir de la recepción del pedido para solicitar el producto faltante.
- El producto deberá ser entregado en su empaque original dentro de una caja correctamente embalada y sin presentar alteración alguna.
- El número de unidades a cambiar o devolver deben ser las mismas que informe (si su pedido incluye un producto gratis, deberá incluirlo).
- En caso de que TRANSBEL proceda a realizar el recojo del producto, será en el domicilio registrado por el Cliente para la entrega del pedido o la determinada por este en la llamada, y con ello iniciar el proceso de cambio y/o devolución del producto. 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 TRANSBEL, tendrán un costo adicional dependiendo del lugar de recojo, el cual se notificará en cuanto se ponga en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.
- Tener en cuenta que solo procederá el cambio o devolución respecto al/los producto(s) que hubiesen sido detallados al momento de realizar la post venta. Todo producto que no haya sido declarado y sea entregado al transportista o Consultora, no será devuelto ni procesado bajo los términos del presente documento bajo su entera responsabilidad.

3.1.2. 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.

IV. PROCESO DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN:

4.1. Alcance del cambio o devolución por garantía: Si la devolución del producto es aceptada, la Consultora y/o cliente podrá solicitar:

- (i) El cambio del producto por otro igual o de similar valor (ver Proceso de Cambio).
- (ii) La devolución del monto cancelado por el producto (ver Proceso de Devolución).

El detalle de cada opción se encuentra en la sección correspondiente.

4.2. Procesos de cambio:

4.2.1. Motivos para el 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.
- Cambio del producto por uno de diferente tono, color, tipo de piel o aspecto similar.

4.2.2. Proceso de Cambio:

- El proceso de cambio debe tramitarse mediante la Consultora quien deberá ingresar el reclamo mediante la página web www.somosbelcorp.com sección Mi Negocio – Cambios y Devoluciones.
- Si no logra contacto con su Consultora, podrá hacerlo a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, contactándose a belcorp_respondebo@belcorp.biz.
- Se pueden presentar los siguientes supuestos:
 - (i) El cambio del producto por otro idéntico, siempre que se cuente con disponibilidad de stock de éste;
 - (ii) En ningún caso se entregará dinero por el costo del producto en el proceso de cambio. De ser que el Cliente desee un producto distinto de mayor o menor valor, se iniciará un Proceso de Devolución en tanto dicha solicitud no es permitida dentro de un Proceso de Cambio.
 - (iii) En caso de que la solicitud sea por presunta afección de piel se continuará con el proceso de quejas internas.

4.3. Proceso de Devolución:

4.3.1. Motivo 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 (solo en los casos en que el Cliente hubiese realizado un pago a la Consultora).
- El pedido de varios productos fue entregado incompleto.

4.3.2. Proceso de Devolución:

- El proceso de devolución debe tramitarse mediante la Consultora quien deberá ingresar el reclamo mediante la página web www.somosbelcorp.com sección Mi Negocio – Cambios y Devoluciones.
- Si no logra contacto con su Consultora, podrá hacerlo a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, contactándose a belcorp_respondebo@belcorp.biz.
- La Consultora procederá a realizar la devolución del dinero al Cliente en el momento de recojo del producto.

V. RESTRICCIONES A LA PRESENTE POLÍTICA:

- No se aceptará la devolución o cambio cuando:
 - El Cliente haya excedido el límite establecido para gestionar una solicitud de cambio o devolución.
 - El producto no haya sido utilizado de acuerdo con sus instrucciones de uso.
 - El producto presente desgaste natural por uso.
 - Se trate de productos de uso íntimo, salvo defecto de calidad detectado antes del uso.
 - Se trate de productos diferentes a los gestionados en el Proceso de Cambios y

Devoluciones (Postventa).

- 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.