

## **POLÍTICA DE ENVÍO, CAMBIO Y GARANTIAS DE PIEL Y VIDA PRODUCTOS DERMATOLÓGICOS S.A.S.**

La presente Política rige exclusivamente para los productos adquiridos en nuestros establecimientos de comercio de propiedad de Piel y Vida Productos Dermatológicos S.A.S.

### **POLÍTICA DE ENVÍO**

Piel y Vida Productos Dermatológicos S.A.S. realiza despachos a todos los municipios del territorio colombiano a través de una empresa transportadora de mercancía, que garantiza la seguridad y cobertura, así como la calidad de los productos.

El tiempo de entrega de los productos se hará en un periodo máximo de 5 días calendario para las ciudades principales fuera de Bogotá y máximo de 3 días calendario para envíos a direcciones en la ciudad de Bogotá. Para ciudades donde el transportador deba realizar re expedición del envío, la entrega tendrá un tiempo máximo de 8 días calendario.

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la confirmación de la compra por parte de la plataforma de pagos.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto. En caso de alguna inquietud con el despacho del producto se puede comunicar a nuestras líneas de atención en Bogotá +57-1-3296370 y +57-1-6348978 en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o a través de nuestro correo [pqr@pielyvida.com.co](mailto:pqr@pielyvida.com.co).

### **Costo del Envío**

Piel y Vida Productos Dermatológicos S.A.S. asumirá el costo del envío siempre y cuando la entrega se haga en la ciudad de Bogotá. Para envíos a otras ciudades del territorio nacional colombiano el envío de los pedidos tendrá un costo de \$12.000 pesos sin importar el valor de la compra. Este valor se calculará en el proceso de la compra y será informado en el momento de la liquidación de la orden, antes de que realice el pago.

### **POLÍTICA DE CAMBIO y GARANTÍAS**

Se aceptarán cambios y devoluciones sólo en los siguientes casos:

1. Para artículos que presenten defecto de fabricación, Piel y Vida Productos Dermatológicos S.A.S. permite cambio, en un plazo máximo de 15 días calendario después de realizada la compra. Este período no afecta las garantías legales del proveedor y otros derechos reconocidos al consumidor en la legislación colombiana vigente.
2. Averías por transporte o manipulación antes de la entrega, las cuales serán detectadas al momento de recibir el producto y deberán ser reportadas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción del pedido.
3. Si el producto no corresponde al solicitado en la Orden de Compra, lo cual deberá reportarse máximo dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción del pedido.

Para el caso de los pedidos despachados a domicilio, el producto podrá ser recibido e inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de la entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador.

En caso que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debe ser registrado en la guía del transportador como una observación y comunicarse con nuestras líneas de atención en Bogotá +57-1-3296370 y +57-1-6348978 en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o a través de nuestro correo [pqr@pielyvida.com.co](mailto:pqr@pielyvida.com.co).

#### **Condiciones para la solicitud de cambio o reclamación por garantía**

- El consumidor debe presentar la reclamación ya sea verbal o por escrito sin perjuicio de lo establecido en el artículo 58 de la ley 1480 de 2011.
- Deberá aportar prueba de la compra, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 27 de la ley 1480 de 2011.
- El consumidor debe indicar el defecto que posee el producto y devolverlo a la tienda en un plazo no mayor a 15 días calendario de la compra para su revisión y análisis.
- En caso de posibles reacciones alérgicas el cliente deberá informarlo en un plazo no mayor a 15 días calendario a partir de la fecha de la compra.

#### **Exclusiones**

A menos que se trate de garantía del producto, se excluyen los productos de limpieza, uso personal, maquillaje, medicamentos y otros artículos similares de uso personal, los cuales no tendrán cambio una vez usados.

La garantía no se hará efectiva en los siguientes casos:

- Cuando el daño provenga de mala utilización del producto por parte del consumidor, o no atienda las instrucciones de uso, o conservación del producto de acuerdo a las indicaciones contenidas en el empaque del mismo.
- Cuando el producto ya fue retirado del establecimiento de comercio de Piel y Vida Productos Dermatológicos S.A.S. y no presentó ningún tipo de daño conforme a las políticas de cambio.
- Cuando hayan pasado más de 15 días calendario contados a partir de la compra.
- Cuando haya intervención de terceros diferentes a los autorizados por el proveedor o fabricante del producto.
- Cuando el daño provenga de fuerza mayor o caso fortuito.
- En los demás casos previstos en las normas legales o reglamentarias vigentes.

Los productos en promoción u oferta cuentan con garantía, salvo los casos en que expresamente contengan alguna circunstancia, desperfecto o avería que afecte su idoneidad y esta hubiere sido aceptada por el comprador al momento de la compra.

En el caso que el fabricante no haya otorgado expresamente garantía, Piel y Vida Productos Dermatológicos S.A.S. concede una garantía de 15 días calendario a partir de la fecha de compra. No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado por el fabricante, el cual empezará a partir de la fecha de la compra.

### **Proceso de reclamación**

Las peticiones, quejas y reclamos (verbales y escritos) se recibirán a través de nuestras líneas de atención en Bogotá +57-1-3296370 y +57-1-6348978 en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o a través de nuestro correo [pqr@pielyvida.com.co](mailto:pqr@pielyvida.com.co).

Las reclamaciones serán atendidas máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

De ser procedente la efectividad de la garantía se procederá de la siguiente manera:

- Reparación del producto: si no es posible la reparación, se procederá con el cambio del producto por uno idéntico o de similares características.
- Devolución del dinero: En los siguientes casos se hará la devolución de dinero de acuerdo con el valor cancelado al momento de la compra:
  - 1) Cuando no sea posible la reparación del producto o este se encuentre discontinuado y/o no esté disponible en el inventario.
  - 2) Cuando el diagnóstico determine que es una falla grave y/o que ésta se repita con posterioridad a la reparación del mismo.

En dichos eventos, Piel y Vida Productos Dermatológicos S.A.S. podrá optar por la generación de un bono a nombre del cliente o la devolución del dinero pagado de acuerdo al valor del producto origen de la reclamación. El reintegro del dinero se producirá a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a su solicitud, siempre que el cliente ponga a disposición el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía, libre de gravámenes, y haga entrega a Piel y Vida Productos Dermatológicos S.A.S. de la certificación bancaria que acredite el número y tipo de cuenta a donde deberá hacerse el giro del dinero.

#### **ASPECTOS GENERALES**

- Se debe verificar en el momento de la entrega que los productos recibidos sean los solicitados, que se encuentren en perfecto estado y que la fecha de vencimiento sea posterior por lo menos 60 días de la fecha de entrega. En caso de no ser así debe comunicarlo al vendedor o transportista y abstenerse de recibirlos.
- En caso de reacción alérgica o cualquier síntoma no esperado, suspenda el uso o aplicación del producto y consulte inmediatamente a su médico de confianza.
- Consulte a su médico o reporte al asesor de Piel y Vida Productos Dermatológicos S.A.S. cualquier patología y/o afección que padezca, condición especial o embarazo, con el fin de brindarle una asesoría adecuada antes de la compra de los productos.
- Antes de utilizar nuestros productos, consulte cualquier inquietud con nuestro personal.