POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES POR COMPRAS ONLINE

En ÉPIDERMIQUE queremos que su experiencia de compra sea la mejor.

Conozca nuestra política de devoluciones y realice sus compras con tranquilidad en nuestra tienda en línea. Si por alguna razón no se encuentra completamente satisfecho(a) con el producto, cuenta con 15 días calendario a partir de la fecha de recepción del producto para solicitar un cambio y/o devolución.

Queremos asegurarnos que encuentre el producto perfecto para usted y que este feliz con su experiencia de compra.

Conozca las causales en las que Épidermique procederá a efectuar los cambios y/o aceptar las devoluciones de los productos.

1. DEVOLUCIONES

Estimado cliente tenga en cuenta que por temas de higiene y calidad no aceptamos devoluciones en nuestros productos ya que son de cuidado y uso personal.

EXCLUSIONES: Se aceptarán devoluciones únicamente en los siguientes casos:

1. Calidad del producto: Sea por defecto, falla o alteración en las características propias del producto o fabricación, presentación, olor, textura y filtración.
2. Fecha de vencimiento del producto inferior a 3 meses después de efectuada la compra.
3. Sensibilidad al producto y/o reacciones alérgicas: En caso de que identifique alguna "reacción" al producto suspéndalo inmediatamente, consulte a su médico e infórmelo dentro de los 5 días calendario después de la fecha de compra.

ACLARACIONES

Es importante tener en cuenta que para efectuar una devolución, el producto debe cumplir con lo siguiente:

- El producto deberá contener al menos el 80% de su contenido original; así mismo el producto debe estar en buen estado y enviarse en su empaque original.
- El cliente deberá proporcionar pruebas documentadas que soporten la devolución.
- El cliente deberá presentar la factura de compra, en caso de que no cuente con la factura, deberá suministrar los datos del titular de la compra para verificarlos en nuestro sistema.

2. CAMBIOS

Tenga presente que se efectuará cambios en los siguientes casos:

	Motivo	Descripción
1	Error en despacho de mercancía	Es el envío equivocado de productos a los clientes por parte del área logística. Esto deberá reportarse por el cliente dentro de los (3) 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.
2	Deterioro de los productos por el transportador	Alteración o daño al producto, ocasionado por el transportador o manipulación antes de la entrega, deben ser detectadas al momento de recibir el producto y deben ser reportadas por el cliente dentro de (3) dias hábiles a la recepción del pedido.
3	Error en la elección de producto	En caso de que el cliente se haya equivocado en la elección de su producto, debe informarlo dentro de los (3) días hábiles. **Nota**: El costo de envío deberá ser asumido por el cliente.

ACLARACIONES

Es importante tener en cuenta que para efectuar un cambio, el producto debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El producto deberá contener al menos el 100% de su contenido original; así mismo el producto debe estar en buen estado y emitirse en su empaque original.
- El cliente deberá proporcionar pruebas documentadas de la falla que presenta el producto.
- Los productos en promoción no tienen cambio (Excepto que se trate por temas de calidad, ya se escalaria a devolución).
- No se aplicará cambio si el producto sufre manipulación inadecuada por parte del cliente.

Para hacer uso de nuestra política de cambios y devoluciones, debe presentar la factura de compra, en caso de que no cuente con la factura, deberá suministrar los datos del titular de la compra para verificarlos en nuestro sistema.

Se puede comunicar con nosotros a través del siguiente correo electronico: Info@epidermique.com, así mismo puede escribir a nuestro canal de atención al cliente: WhatsApp (+57) 318 244 46 39 donde

estaremos encantados de guiarlo durante todo su proceso de compra y resolver cualquier duda que pueda presentar, tenga en cuenta que Épidermique SA dará respuesta de validación o rechazo al cambio y/o devolución dentro de los 8 días calendario una vez se recepcione el producto en las instalaciones de la compañía.

GARANTIA DEL PRODUCTO

El cliente deberá presentar la reclamación de manera escrita al correo info@epidermique.com, debe remitir factura o datos del titular de compra con el fin de verificar esta información en el sistema. Así mismo, el cliente está en la obligación de entregar a Épidermique pruebas físicas del defecto del producto, emitiendo foto del producto, número de lote y en caso de que sea por reacción alérgica deberá emitir evidencia fotográfica de la zona afectada todo esto en un tiempo no mayor a 5 días calendario después de recibir el producto con el fin de realizar su respectiva revisión y análisis. Es relevante aclarar, que el hecho mismo de recibir evidencias del daño de producto no obliga a Epidermique S.A a realizar cambio de este, ya que esto se puede deber a mala manipulación por parte del cliente.

La garantía no será efectiva en los siguientes casos:

1. Cuando el daño provenga de mala utilización del producto por parte del consumidor, o no atienda las instrucciones de uso o recomendaciones dadas por el médico, asesoría y/o conservación del producto de acuerdo con las indicaciones contenidas en el empaque de este.
2. Cuando haya intervención de terceros diferentes a los autorizados por el proveedor o fabricante del producto.
3. Los productos que tengan la mitad o menos de contenido por uso del cliente no tienen cambio.
4. Cuando hayan pasado más de 8 días calendario contados a partir de la compra.

DERECHO DE RETRACTO

La Ley 1480 de 2011 protege los derechos de los consumidores o clientes que compran productos o servicios a través de comercio electrónico y/o canales NO presenciales. Este mecanismo legal les permite a los consumidores solicitar el reembolso de lo pagado, a cambio de la devolución del producto comprado (cuando aplique), siempre que se presente alguno de los siguientes casos y se cumplan algunos requisitos cuando:

1. El producto pago no haya sido entregado en la fecha programada.
2. El producto entregado no corresponda al comprado y no cumpla con las características atribuidas por la información que se suministró sobre éste.
3. El producto entregado se encuentre defectuoso y no haya opción de cambio.
4. La compra debe haberse pagado utilizando tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.
5. Debe solicitar la devolución de dinero de manera oportuna es decir dentro de los siguientes (5) días hábiles a la fecha en que recibió su producto y el mismo resultó defectuoso y/o no corresponde al comprado.
6. La solicitud de la devolución del pago deberá ser realizada por el titular de la compra o el titular del medio de pago.

Para solicitar la devolución del dinero debe proceder de la siguiente manera:

1. Realizar su solicitud al siguiente correo: Info@epidermique.com y relacionar la siguiente información:

a) Nombre completo del titular de la compra/y o titular del medio de pago.
b) Datos de contacto.
c) Fotos del producto a devolver donde se evidencie el buen estado del mismo.

Nota: En caso de efectuar la devolución del producto: Épidermique se comunicará con usted y programará la recolección del producto, el cual debe ser entregado en perfectas condiciones, con sellos de seguridad, empaque original sin alteraciones y el producto sin usar, el tiempo estimado de recolección es de 3 días hábiles, esta recolección la efectuará nuestras empresas transportadoras aliadas.

d) Certificado bancario que lo acredite como dueño de la cuenta a la cual Épidermique devolverá el dinero. (Este certificado lo puede descargar en la página web de su Banco).

2. Épidermique realizará la reversión de pago dentro de los 15 días hábiles a su solicitud.
3. El dinero será devuelto al mismo medio de pago y número de cuenta donde usted realizo su compra.

DERECHO DE DESISTIMIENTO

De conformidad con el numeral 4, 6 Y 7 del artículo 47 de la ley 1480, se exceptúan del derecho de retracto los bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, los bienes perecederos y los bienes de uso personal.

Nuestro objetivo es asegurarnos de que usted este completamente satisfecho(a) con su compra y que encuentre los productos de cuidado de la piel que mejor se adapten a sus necesidades. Estamos comprometidos con su satisfacción y haremos todo lo posible para brindarle una experiencia de compra excepcional.

Si tiene alguna pregunta adicional sobre nuestra política de cambios y/o devoluciones, no dude en escribirnos al siguiente WhatsApp (+57) 311 256 32 18, por este medio podrá presentar sus quejas, sugerencias y observaciones o si desea conocer el estado de su orden de compra podrá escribir al siguiente WhatsApp (+57) 318 244 46 39 en los horarios de lunes a viernes y días hábiles de 7:00AM a 5:00pm.

¡Gracias por confiar en nosotros y en nuestros productos! Su satisfacción es nuestra prioridad número uno.