

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES ECOMMERCE Y CLIENTE FINAL

Fecha: mayo de 2023

En este documento se encuentran los términos y condiciones generales para solicitar los **DEVOLUCIONES GARANTÍAS Y CAMBIOS** (en adelante, "Política de Cambios y Devoluciones") aplicables a los Sitios Web de la marca Dermavive Colombia (en adelante referidas como "la Marca") que se encuentran en la URL: www.dermavive.com.co (en adelante referida como el "Sitio Web") que hace parte de los Términos y Condiciones Generales que se encuentran en la web. La utilización del sitio y/o de sus servicios constituye la aceptación de estas condiciones.

La Política de Cambios y Devoluciones contenida en este documento, se tomará y regirá como parte integral de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización realizados en el Sitio entre los usuarios de este y las razones sociales (en adelante, las "Empresas" señaladas a continuación, y por cualquiera de las otras sociedades o empresas que sean filiales o se encuentren vinculadas a ella, y que hagan uso del Sitio web, a las cuales se las denominará en adelante también, en forma indistinta como la "Empresa", o bien la "Empresa Oferente", el "Proveedor" o la "Empresa Proveedora", según se detalla en el documento de Términos y Condiciones Generales.

Domicilio de Farmadisa en Colombia: Cl 18 A #28 A - 43, Paloquemao, Bogotá D.C, Cundinamarca, Colombia

ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE LA POLÍTICA

Cualquier persona natural o jurídica que desee acceder, suscribirse y/o usar el sitio o los servicios, podrá hacerlo siempre y cuando este esté sujeto a los términos y condiciones generales, junto con todas las demás políticas y principios que rigen el sitio y que son incorporados al presente documento directamente o por referencia o que son explicados y/o detallados en otras secciones del Sitio web.

En consecuencia, todas las visitas, todos los contratos y transacciones que se realicen en el Sitio web, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

Cuando usted visita el presente sitio web, se está comunicando con FARMADISA de manera electrónica. En ese sentido, usted brinda su consentimiento para recibir comunicaciones de FARMADISA por correo electrónico o mediante la publicación de avisos en su portal, conforme a lo presentado en el documento de términos y condiciones generales. Cualquier persona que no acepta esta política de cambios o devoluciones, la cual tiene un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el Sitio y/o los Servicios.

MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

FARMADISA podrá modificar la política de cambios o devoluciones en cualquier momento, haciendo públicas dichas modificaciones en el sitio web que entrarán en vigencia de forma automática después de su publicación y surtirán efectos para todas las compras que se realicen desde dicha fecha. La utilización del sitio web y/o de los servicios implica la aceptación de las nuevas condiciones.

DE LA GARANTÍA

Garantía por calidad e idoneidad: El usuario podrá hacer exigible la garantía sobre los productos adquiridos en el sitio web por cualquiera falla de calidad del producto, ya sea en su contenido o empaque. Dicha garantía comprende el cambio o devolución del dinero, de conformidad con el caso particular.

Los productos adquiridos dentro del Sitio web y sujetos a garantía son todos aquellos productos del portafolio Dermavive Colombia como, por ejemplo:

- Productos dermocosméticos

Las condiciones para hacer exigible la garantía son las siguientes:

La garantía por fallas de calidad e idoneidad del producto es exigible teniendo en cuenta los siguientes puntos:

1. Se solicita a través de nuestro servicio de atención al cliente, contactándose a cualquiera de los siguientes medios:
 - Correo electrónico: servicioalcliente@dermavive.com.co
 - WhatsApp: +57 316 846 1432
 - Horario de atención: De L-V de 7:00 am a 5:00 pm

2. **PLAZOS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES:** El plazo de cambio y devolución por **CALIDAD** será de catorce (14) días y por **IDONEIDAD** será de catorce (14) días.
3. En el caso de productos faltantes dentro del pedido, el cliente contará con el plazo de dos (2) días hábiles a partir de la recepción del pedido para poder ingresar la solicitud del producto faltante.
4. En el caso de productos en promoción o combos, se requiere la entrega de todos los productos incluidos en la promoción correspondiente.
5. El producto deberá ser entregado en su empaque original dentro de una caja correctamente embalada y sin presentar alteración alguna.
6. FARMADISA procederá a recoger el/los productos en el domicilio registrado por el Usuario para la entrega del pedido, a excepción de casos en los que, por previa coordinación con el Usuario, se determine una ubicación distinta, y con ello iniciar el proceso de cambio y/o devolución del producto.

CAMBIO O DEVOLUCIÓN POR GARANTÍA: Una vez FARMADISA haya 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.

ALCANCE DEL CAMBIO O DEVOLUCIÓN POR GARANTÍA: Si la devolución del producto es aceptada por FARMADISA el cliente podrá solicitar: (i) El cambio del producto por otro igual. En caso de que FARMADISA no cuente con stock del producto, se procederá el cambio por uno de similar valor. (ii) La devolución del monto cancelado por el producto.

Consideraciones para el cambio: Motivo de cambio:

- Empaque exterior en mal estado.
- Envase defectuoso y limita o impide su uso.
- Producto no presenta aspecto (color, olor) normal.
- Producto defectuoso/no funciona bien.
- Producto con presentación diferente a la publicitada.
- No es el producto comprado.
- Cambio del producto por uno de diferente tono, color, tipo de piel o aspecto similar. (siempre y cuando el producto esté sellado)

PROCESO DE CAMBIO:

Se procede al cambio del producto por otro idéntico, siempre y cuando el Sitio web cuente con disponibilidad de stock de éste; de no contar con el mismo, se procede con el proceso de devolución.

- En caso de que el Usuario desee un producto distinto de mayor o menor valor, se procederá con el proceso de devolución a fin de que pueda adquirir el producto deseado.
- En ningún caso se entregará dinero por el costo del producto.
- En caso de que la solicitud sea por presunta afección de piel se continuará con el proceso de quejas internas.

CONSIDERACIONES PARA LA DEVOLUCIÓN: Motivo de devolución:

- Empaque exterior en mal estado.
- Envase defectuoso y limita o impide su uso.
- Producto no presenta aspecto (color, olor) normal.
- Producto defectuoso/ no funciona bien.
- Producto con presentación diferente a la publicitada.
- Faltan partes o accesorios del producto.
- Pedido incompleto.
- No es el producto comprado.
- El pedido de varios productos fue entregado incompleto.
- Pedido no fue entregado.
- Cambio del producto por uno de diferente tono, color, tipo de piel o aspecto similar. (siempre y cuando el producto esté sellado)

PROCESO DE DEVOLUCIÓN:

1. El proceso de devolución debe tramitarse teniendo en consideración el método en el que fue realizado el pago o la cuenta declarada por el usuario.
2. El tiempo de devolución es de 5 (cinco) días hábiles sin contar el plazo que le toma a cada banco emisor de la tarjeta del usuario devolver internamente el importe pagado.

RESTRICCIONES A LA PRESENTE POLÍTICA:

- No se aceptará la devolución o cambio cuando el Usuario haya excedido el límite establecido para gestionar una solicitud de cambio o devolución mencionados en el presente documento.
- 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.
- No se aceptará el cambio y/o devolución de productos que no hayan sido utilizados de acuerdo con las instrucciones de uso del producto.
- No procederá el cambio y/o devolución de productos que presenten desgaste natural por uso.
- No proceden cambios ni devoluciones de artículos de uso íntimo, salvo defecto de calidad detectado antes del uso.
- No se aceptarán productos diferentes a los procesados en el Postventa.
- No procederá el cambio y/o devoluciones de artículos que tengan por motivo “no cumple expectativas”

DERECHO DE RETRACTO: La posibilidad de solicitar cambios o devoluciones sobre los productos adquiridos en el sitio web se ejercerá sin perjuicio del derecho de retracto que establece las normas sobre protección de los derechos de los consumidores establecidas por el país. Para ello, cuando el usuario gestione la solicitud de cambio o devolución a través de nuestro servicio de atención al cliente, deberá indicar expresamente que su solicitud se realiza por derecho de retracto, sujetándose para ello un plazo desde la fecha de recepción del producto.

Colombia: 5 días hábiles

Sobre la Reversión del Pago: La posibilidad de solicitar la reversión del pago procederá para los supuestos establecidos en la Ley N° 1480 - Estatuto del Consumidor, los mismos que son los siguientes: (i) Cuando el consumidor sea objeto de fraude; (ii) cuando corresponda a una operación no solicitada; (iii) cuando el producto adquirido no sea recibido; (iv) cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él; (v) cuando el producto entregado se encuentre defectuoso. El plazo máximo para ejercer este derecho es de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente en que el consumidor tuvo conocimiento de alguno de los supuestos previos. El trámite

para este proceso es el mismo indicado para atender solicitudes de devoluciones. En los términos del artículo 51 de la Ley N° 1480 -Estatuto del Consumidor, es preciso indicar que, en caso de controversia entre el proveedor y el consumidor, en el procedimiento de Reversión del Pago, la misma podrá ser sometida a autoridad judicial o administrativa, existiendo la posibilidad, según decisión de dicha autoridad, de cargar definitivamente la transacción reclamada, en caso de decisión contraria al consumidor. Incluso, de comprobarse mala fe por parte del consumidor, la autoridad podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (s.m.m.l.v).