

# Política de cambios, devoluciones y garantías de productos en tiendas del mercado local y canal online

## Alcance

Las políticas descritas a continuación aplican para los clientes de tiendas del canal de Retail y canal online.

## Políticas Generales a todas las unidades de negocio

- 1.** Todo cambio o devolución requiere la presentación de la factura original de compra, en caso que el cliente no la presente, el personal de la tienda deberá generar copia de la factura, preguntándole al cliente su número de cedula.
- 2.** Para el caso de fragancias, la garantía NO cubre la fijación del producto en consideración a que la fijación depende del PH de la piel, de los medicamentos que se estén consumiendo, cambios hormonales y de alimentación.
- 3.** Se aceptan cambios de productos que presenten algún defecto por motivos de calidad y que estén dentro del tiempo establecido para aceptar el cambio. (En la siguiente tabla se describen los motivos de calidad para cada tipo de producto y el tiempo establecido)

- Después de abierto: Maquillaje, cosméticos y tratamiento tendrá cambio siempre y cuando presente algún defecto por motivos de calidad.
- Horario para efectuar los cambios de productos de lunes a Viernes, de 10 a.m. – 7 p.m en la tiendas o en la línea 318 8100216. Para la tienda Online debe enviar un correo a [info@mimadacosmetics.com](mailto:info@mimadacosmetics.com) para evaluar el proceso de devolución.
- Así el producto este sin su empaque o estuche original, sin celofán o celofán roto, pero se verifique que el producto fue comprado en nuestras tiendas, la tienda le gestiona directamente el cambio al cliente cuando el producto presente defectos por motivos de calidad.

Producto	Motivos de Calidad	Tiempo Establecido
<b>Fragancias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Filtración</li> <li>- Daño válvula dosificadora</li> <li>- Oxidación</li> <li>- Presencia de alguna partícula de impureza en su contenido u hongos.</li> <li>- Cambios en el aroma</li> <li>- Fragancia vacía</li> <li>- Alteraciones en el color o contenido del maquillaje</li> </ul>	
<b>Cosméticos, Tratamiento (maquillaje)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mascara secas (pestanilla seca)</li> <li>- Cepillo desprendido de la mascara</li> <li>- Lápiz de ojos, cejas o labios secos</li> <li>- Daño en válvulas dispensadora</li> <li>- Labial no gire</li> <li>- Cambio de color del producto (a excepción de las nuevas formulaciones que la consultora debió explicarle al cliente, porque se genera un cambio en las tonalidades de los colores)</li> <li>- Rupturas del producto</li> <li>- Separación de los componentes del producto (en bases)</li> </ul>	8 días calendarios siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.
<b>Aplicadores y/o Brochas marca Blush-Bar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caída de los pelitos o del mango del aplicador o brocha</li> </ul>	

**4.** Para aceptar el cambio de productos/piezas comprados o redimidos por bono de regalo, se requiere presentar el boleto de regalo, el producto debe estar sin usar, sin abrir, en perfecto estado de venta, con sus empaques o estuches originales en perfecto estado, con las etiquetas originales adheridas al producto y deberá presentarse dentro del tiempo establecido.

Importante: Si el cliente desea cambiar el producto por preferencia, se puede realizar el cambio siempre y cuando el producto este en las condiciones descritas anteriormente para aceptar el cambio.

- En reclamaciones por alergia de producto, Todos los casos serán enviados a servicio al cliente a través de [info@mimadacosmetics.com](mailto:info@mimadacosmetics.com), quienes darán la orden para consultar con la marca.
- La respuesta a la reclamación efectuada, debe ser enviada al cliente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud.
- Se le devolverá el dinero en el mismo medio de pago de la compra original por el precio registrado en la factura. (En pagos en efectivo y tarjeta débito, se le realizará transferencia a la cuenta que el cliente indique. El cliente debe enviar certificación Bancaria de la cuenta de ahorros correspondiente)
- En caso negativo se le enviará una comunicación por escrito al cliente notificándoles las razones que rechazan su solicitud.

## Envíos y Devoluciones

- La tienda online de MIMADA COSMETICS, los envíos a cualquier parte del país no tienen costo a partir de compras mayores a \$150.000 pesos Colombianos.
- El cliente podrá realizar compras por medio de tarjeta débito, crédito o en puntos Baloto/Efecty a través la pasarela de PayU.
- MIMADA COSMETICS realizará envíos únicamente dentro del territorio nacional colombiano y según el alcance de nuestra transportadora asignada (servientrega, Envía o Interrapidísimo). El tiempo que tarda la compra, desde que es efectuada, hasta que llega a la dirección señalada por el cliente depende la localidad donde se encuentra ubicado y los tiempos de entrega.
- Tiempos de entrega MIMADA COSMETICS enviará por medio de correo electrónico registrado al momento de la compra, la notificación que la transacción ha sido exitosa. La entrega de productos se realizará en la dirección registrada como dirección de envío.
- Cualquier novedad con la dirección o demás información después de haber realizado la compra de producto(s), se deberá reportar dentro de las 24 horas siguientes al correo [info@mimadacosmetics.com](mailto:info@mimadacosmetics.com) de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.
- No aplican bonos de descuentos a empleados, bono de cumpleaños, y bono de regalo.
- En caso de requerir información sobre el envío del product a través de nuestra línea 318 810 0216 o el correo [info@mimadacosmetics.com](mailto:info@mimadacosmetics.com)

- Al momento de la entrega del producto, el cliente deberá verificar que se encuentre debidamente sellado y sin ninguna alteración. En caso de presentarse alguna novedad durante la entrega, el cliente deberá comunicarse en un tiempo máximo de 24 horas con servicio al cliente en la línea 318 810 0216.
- En el pedido se entregará la factura con los productos solicitados debidamente empacados.
- El tamaño de las fotos no necesariamente representa el tamaño real del producto.
- No hay un límite de transacciones por día. Por transacción el cliente podrá comprar hasta tres (3) productos de la misma referencia.
- Las imágenes y colores utilizados para la presentación de productos son de referencia y no son reales, pueden variar.
- De presentarse algún siniestro MIMADA COSMETICS podrá cancelar el envío del producto al cliente por razones ajenas que influyan en la operación normal, esta decisión será notificada al cliente.
- En caso de no tener la (s) cantidad(es) de unidades disponibles al momento del despacho, o el producto haya sido discontinuado, servicio al cliente MIMADA COSMETICS, se contactará en forma inmediata con el comprador a través del E-mail o el número telefónico de contacto registrado por el cliente al momento de la transacción, para reversar la compra o para ser cambiado por otro producto en acuerdo con el comprador y que no sobre pase el monto.

- Derecho de Retracto
- Cambios de Producto
- Reversiones de Pago

## Derecho de Retracto

El cliente tendrá derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto. Para su efectividad, el cliente deberá devolver el producto en los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió durante dicho plazo (5 días) asumiendo los costos de transporte y los demás que conlleve a la devolución del producto, según la ley 1480 del 2011. Para tramitar enviar la solicitud a través de correo electrónico a [info@mimadacosmetics.com](mailto:info@mimadacosmetics.com)

MIMADA COSMETICS realizará la devolución del dinero del valor total pagado en un plazo máximo de veinte días (20) calendario desde el momento en que el cliente solicite el derecho.

## Cambios de Producto

Para los cambios de productos se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: Los cambios se realizan durante los 8 días calendario siguientes a partir de la entrega del producto, deberá enviar una solicitud a través de correo electrónico a [info@mimadacosmetics.com](mailto:info@mimadacosmetics.com)

Puntos a tener en cuenta para tramitar los cambios o devoluciones de productos:

- Se efectúan cambios de lunes a viernes únicamente.
- El cliente deberá contar con factura de compra original.
- El producto debe encontrarse sin uso, sellado de fábrica y con su empaque original, portar todas sus etiquetas, el registro INVIMA y estar en perfectas condiciones.
- Para el caso de fragancias, la garantía NO cubre la fijación del producto en consideración a que la fijación depende del PH de la piel, de los medicamentos que se estén consumiendo, cambios hormonales y de alimentación.
- Después de abierto: Maquillaje, cosméticos y tratamiento tendrá cambio siempre y cuando presente algún defecto por motivos de calidad.
- Se aceptan cambios de productos que presenten algún defecto por motivos de calidad y que estén dentro del tiempo establecido para aceptar el cambio.
- Los obsequios entregados por la compañía a sus compradores no tienen cambio.

## Reversiones de Pago

Se hará reversiones de pago únicamente cuando el cliente sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, el producto adquirido no sea recibido, el producto entregado no corresponda a lo solicitado, o el producto se encuentre defectuoso.