

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍA LEGAL

GRUPO GLOSS BEAUTY S.A.S.

NIT: 901862007

www.kasdaly.com

1. GARANTÍA LEGAL

De conformidad con la Ley 1480 de 2011, todos los productos comercializados por GRUPO GLOSS BEAUTY S.A.S. cuentan con garantía legal por defectos de calidad, idoneidad o seguridad. Cuando el defecto sea atribuible a fabricación o error en el despacho por parte de la empresa, los costos de transporte serán asumidos por GRUPO GLOSS BEAUTY S.A.S. Cuando la solicitud de cambio no obedezca a defecto del producto sino a error del cliente en la selección de referencia, presentación, tono o cualquier otra característica, los costos de envío y reenvío deberán ser asumidos por el cliente.

2. PRODUCTO DEFECTUOSO O ENVÍO INCORRECTO

Si el cliente recibe un producto defectuoso o diferente al solicitado, deberá informarlo dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la recepción, enviando evidencia al correo Kasdalyserviciocliente@gmail.com. Una vez validada la solicitud, se coordinará el cambio o reposición sin costo adicional cuando aplique garantía.

3. PROCESO DE CAMBIO O DEVOLUCIÓN

Para iniciar el proceso, el cliente deberá comunicarse al correo oficial indicado. El producto deberá devolverse en su empaque original, sin uso, con etiquetas intactas y sin alteraciones. La empresa podrá rechazar la solicitud si el producto presenta uso indebido o manipulación incorrecta. Si el cambio se genera por decisión del cliente y no por garantía legal, este deberá asumir los costos de transporte correspondientes.

4. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto. Para que proceda el retracto, el producto no debe haber sido usado, debe conservar su empaque original y estar en perfectas condiciones. Los costos de transporte y demás gastos derivados del retracto serán asumidos por el consumidor. El reembolso se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la devolución del producto.

5. REEMBOLSOS

Cuando proceda la devolución del dinero por garantía o retracto, el cliente deberá suministrar certificación bancaria para realizar la transferencia correspondiente. El reembolso se realizará mediante transferencia bancaria. No se realizarán devoluciones en efectivo.

6. PRODUCTOS QUE NO APLICAN PARA DEVOLUCIÓN

Por razones de higiene y seguridad, no se aceptan devoluciones de productos abiertos o usados, salvo cuando presenten defectos de fabricación.