

Política De Cambios y Devoluciones

Solo se permitirán solicitudes de cambios y/o devoluciones por parte del Usuario dentro del plazo de siete (7) días hábiles después de la recepción del Producto, debiendo hacer valer previamente los términos de garantía ofrecidos por la Empresa. Asimismo, se deberá de agotar todas las posibilidades que ofrece la garantía respectiva antes de solicitar un cambio y/o devolución.

Para tales efectos y de acuerdo a lo indicado, no se aceptará el cambio ni devolución de Productos en los siguientes casos:

- Cuando el Producto se encuentre dañado o deteriorado por acción del Usuario.
- Cuando el Producto se encuentre sucio por acción del Usuario.
- Cuando el Producto se encuentra desgastado o usado por el Usuario.
- Cuando el Producto se encuentra con manchas de grasa, lápiz labial, maquillaje, lapicero, tinta o cualquier otro tipo de mancha.
- Cuando no se cuente con el comprobante de pago.
- Cuando el Producto cuenta con indicio de haber estado en contacto con sustancias como alcohol, bencina, thinner, perfume, acetona, algún tipo de material que deteriore.
- Cuando el Producto cuente con raspaduras, restos de pegamento, calcomanías o stickers.
- Cuando el Producto no cuente con su embalaje original.

Por ende, los Productos deberán ser devueltos con sus etiquetas, embalaje y accesorios en buen estado, y con la boleta o factura respectiva como comprobante de pago. En esa línea, los Productos deberán de estar sin uso alguno y en las mismas condiciones en que fue recibido para ser elegible para una emisión de Nota de Crédito.

En caso la garantía del Producto haya sido agotada y no sea posible su reparación, se podrá solicitar la reposición del mismo por otro de igual características, siempre y cuando esté disponible en stock. Por el contrario, en caso de que no sea posible reparar el Producto, ni reponerlo por uno similar, se procederá a la devolución del monto pagado por el Usuario.

Para el cambio y/o devolución, el Usuario deberá de retornar los Productos, presentar las boletas o facturas y la remisión emitida por este a la Avenida Oscar R. Benavides Nro. 225, Distrito de Cercado de Lima, Provincia y Departamento de Lima. Estos serán recepcionados por nuestros trabajadores, quienes van a proceder con la revisión y aprobación de lo solicitado. En caso los Productos sean devueltos, tendrán que encontrarse en las mismas condiciones en las que fueron entregados, no se aceptarán devoluciones o cambios producidos por el mal uso o negligencia del Usuario.

Asimismo, no se realizarán devoluciones en presuntos casos de fraude en los que la tarjeta de crédito utilizada para el pago no haya sido usada por su titular, en tanto el reclamo y la devolución del dinero deberán ser requeridos a la entidad financiera. La Empresa es un tercero que, de buena fe, comercializa sus Productos cuya validación del pago se realiza a través de agentes externos autorizados que deben contar con las medidas de seguridad pertinentes para evitar estos casos. Por ende, la Empresa no se hace responsable del uso indebido de tarjetas de crédito o débito en la pasarela de pago contratada.

Para la realización del cambio y/o devolución, el Usuario deberá comunicarse al correo electrónico ventas@grupojoordan.pe y proporcionar los detalles de la compra y los motivos de la solicitud. En caso proceda el cambio y/o devolución, un repartidor se acercará a la dirección brindada del

Usuario para, si es cambio, intercambiar lo recibido por el Usuario por los Productos adecuados; o, si es devolución, solo recoger el objeto a devolver. Para esos supuestos, el flete será asumido por el Usuario, el cual no será reembolsado por la Empresa.