

POLÍTICA DE GARANTÍAS, DEVOLUCIONES, REVERSIONES EN EL PAGO Y ENVÍOS

BEAUTY BLESSED S.A.S., en cumplimiento de la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)** y demás disposiciones normativas aplicables en Colombia, adopta la presente política para regular las condiciones de garantía, devoluciones, reversiones de pago y envíos de los productos comercializados bajo la marca **FAJAS YARA**.

Cuando el comprador contrata y asume el costo del servicio de transporte, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** garantiza la calidad e idoneidad del producto hasta su entrega a la transportadora en las condiciones pactadas. A partir de ese momento, cualquier reclamo por demoras, pérdidas o daños en el tránsito deberá ser gestionado directamente con la transportadora, sin perjuicio de los derechos del consumidor previstos en la Ley 1480 de 2011.

ÍNDICE

ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE

2. DEFINICIONES

- 2.1. Garantía Legal
- 2.2. Idoneidad
- 2.3. Producto Defectuoso
- 2.4. Ventas a Distancia
- 2.5. Comercio Electrónico
- 2.6. Derecho de retracto
- 2.7. Reversión del Pago
- 2.8. Responsabilidad del Transportador
- 2.9. Condiciones de envío

3. POLÍTICA DE ENVÍOS Y RESPONSABILIDAD EN DEVOLUCIONES

- 3.1. Compras Nacionales
 - 3.1.1. Condiciones Generales de Compra
 - 3.1.2. Responsabilidad en el Transporte y Entrega
- 3.2. Compras Internacionales
 - 3.2.1. Regulaciones Aduaneras y Responsabilidad del Comprador
 - 3.2.2. Abandono del Producto en Compras Internacionales
- 3.3. Plazos de Entrega
 - 3.3.1. Compras Nacionales
 - 3.3.2. Compras Internacionales

4. RESPONSABILIDAD EN EL ENVÍO Y DEVOLUCIÓN

- 4.1. Compras Nacionales
 - 4.1.1. Casos de Devolución por No Entrega del Producto
 - 4.1.2. Opciones del Comprador en Caso de Devolución
 - 4.1.2.1. Reenvío del Producto
 - 4.1.2.2. Reembolso del Dinero
 - 4.1.3. Casos Especiales
 - 4.1.3.1. Errores en la Dirección o Ausencia del Destinatario
 - 4.1.3.2. Abandono del Producto
- 4.2. Compras Internacionales
 - 4.2.1. Regulaciones Aduaneras y Responsabilidad del Comprador
 - 4.2.2. Devolución de Productos en Compras Internacionales
 - 4.2.3. Abandono del Producto en Aduana

5. POLÍTICA DE GARANTÍAS

- 5.1. Condiciones Generales
- 5.2. Procedimiento para Solicitud de Garantía
 - 5.2.1. Requisitos para Presentar la Solicitud de Garantía
 - 5.2.2. Canales de Atención
 - 5.2.3. Plazos y Gestión de la Garantía
- 5.3. Causas de Exclusión de la Garantía
- 5.4. Diferenciación entre Compras Nacionales e Internacionales
 - 5.4.1. Garantía en Compras Nacionales
 - 5.4.2. Garantía en Compras Internacionales
 - 5.4.2.1. Alcance de la Garantía en el País de Destino
 - 5.4.2.2. Responsabilidad del Consumidor
 - 5.4.2.3. Razones Consideradas Ajenas a **BEAUTY BLESSED S.A.S.**
 - 5.4.2.4. Exclusiones de la Garantía en Compras Internacionales
 - 5.4.2.5. Procedimiento para Garantía en Compras Internacionales

6. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO

- 6.1. Derecho de retracto
 - 6.1.1. Exclusión del Derecho de Retracto para Prendas de Uso Íntimo
 - 6.1.2. Procedimiento para Solicitud del Retracto
- 6.2. Reversión del Pago
 - 6.2.1. Causas de Reversión
 - 6.2.2. Procedimiento para la Reversión del Pago
- 6.3. Consideraciones en Comercio Electrónico y Ventas Internacionales
 - 6.3.1. Diferencias entre Retracto y Reversión en Prendas de Uso Íntimo
 - 6.3.2. Aplicación en Compras Internacionales
 - 6.3.3. Disposiciones Finales

7. COSTOS Y FACTURACIÓN DEL TRANSPORTE

- 7.1. Contratación Directa del Servicio de Transporte
 - 7.1.1. Responsabilidad Exclusiva del Comprador
 - 7.1.2. Autonomía en la Elección del Transportador
 - 7.1.3. Exoneración de Responsabilidad
- 7.2. Facturación y Consideraciones Tributarias
 - 7.2.1. Independencia del Servicio de Transporte
 - 7.2.2. IVA en el Transporte
 - 7.2.3. Retención en la Fuente
- 7.3. Responsabilidad en la Entrega y Reclamaciones
 - 7.3.1. Transferencia del Riesgo
 - 7.3.2. Reclamaciones ante la Transportadora
 - 7.3.3. Seguros de Transporte
- 7.4. Normativa Aplicable

8. DISPOSICIONES FINALES

- 8.1. Modificación de la Política
- 8.2. Legislación Aplicable y Resolución de Conflictos

1. OBJETO Y ALCANCE

Esta política se aplica a todas las compras realizadas a través del portal web **www.fajasyara.com**, redes sociales y demás canales de comercialización de **BEAUTY BLESSED S.A.S.**

Regula lo siguiente:

- Procedimientos para reclamaciones por garantía, devoluciones y reversiones en el pago.
- Obligaciones de **BEAUTY BLESSED S.A.S.** respecto a la calidad e idoneidad de los productos.

- Normativa aplicable a los envíos y la responsabilidad en caso de devolución por no entrega del producto.

2. DEFINICIONES

- **Garantía Legal:** Obligación de **BEAUTY BLESSED S.A.S.** de responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos comercializados, conforme a lo exigido en el Artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normativas aplicables.
- **Idoneidad:** Capacidad del producto para cumplir con la función para la cual fue fabricado, garantizando su desempeño esperado conforme al Artículo 5, numeral 6 de la Ley 1480 de 2011.
- **Producto Defectuoso:** Aquel que, debido a fallas en su fabricación, diseño, embalaje o información, representa un riesgo para el consumidor, según el Artículo 5, numeral 17 de la Ley 1480 de 2011.
- **Ventas a Distancia:** Transacciones realizadas sin contacto físico previo con el producto, mediante comercio electrónico, catálogos o cualquier otro medio no presencial, reguladas por el Artículo 5, numeral 16 de la Ley 1480 de 2011 y la normativa expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- **Comercio Electrónico:** Modalidad de compraventa de bienes o servicios a través de plataformas digitales, regulada por la Ley 527 de 1999, la Ley 1480 de 2011 y demás disposiciones aplicables a las transacciones en línea.
- **Derecho de Retracto:** Facultad del consumidor de desistir de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, conforme al Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. No aplica a bienes de uso personal, productos confeccionados a la medida y otros casos exceptuados por la ley.
- **Reversión de Pago:** Mecanismo de protección que permite la devolución de sumas pagadas cuando se presentan causales como fraude, producto defectuoso, no entrega o transacción no autorizada, de acuerdo con el Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y su reglamentación.
- **Responsabilidad del Transportador:** Deber del transportador de garantizar la entrega del producto en las condiciones pactadas. Según el Código de Comercio (Art. 1030), responde por pérdidas o daños hasta la entrega efectiva al comprador, salvo causales de exoneración legales.
- **Condiciones de Envío:** Términos que regulan el transporte de los productos, incluyendo tiempos de entrega, costos y gestión de reclamaciones. En ventas a distancia, el riesgo se transmite al comprador solo en el momento de la entrega satisfactoria del bien, conforme a las disposiciones del Estatuto del Consumidor y la normativa vigente en materia de transporte de mercancías.

3. POLÍTICA DE ENVÍOS Y RESPONSABILIDAD EN DEVOLUCIONES

3.1. Compras Nacionales

Las compras realizadas dentro del territorio colombiano se rigen por la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)** y demás normativas aplicables en materia de comercio electrónico, protección al consumidor y garantías, incluyendo la **Ley 527 de 1999** sobre comercio electrónico y la **Resolución 3100 de 2019** en lo relacionado con la información y protección en ventas en línea.

En caso de conflicto normativo, esta política se interpretará conforme a la legislación colombiana, buscando un equilibrio entre la protección del consumidor y la responsabilidad del vendedor.

3.1.1. Condiciones Generales de Compra

- **BEAUTY BLESSED S.A.S.** garantiza la calidad, idoneidad y conformidad del producto conforme a la normativa colombiana hasta el momento en que es entregado a la transportadora.
- El comprador es responsable de proporcionar una dirección de entrega correcta y clara. Cualquier error en la información suministrada que genere devoluciones o costos adicionales será asumido por el comprador.
- En caso de no recibir el producto por causas atribuibles al comprador (como ausencia en la dirección de entrega o rechazo injustificado del paquete), el comprador deberá asumir los costos de reenvío o gestionar la recogida en el lugar indicado por la transportadora.
- Si el paquete es devuelto por razones no imputables al comprador, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** asumirá los costos de reenvío o realizará la devolución del dinero conforme a los términos de esta política.

3.1.2. Responsabilidad en el Transporte y Entrega

- Una vez el producto ha sido entregado a la transportadora, cualquier reclamación por pérdida, daño o retraso en la entrega deberá ser gestionada directamente con la transportadora. Sin embargo, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** prestará asistencia informativa para facilitar la gestión de reclamaciones.
- Si el producto es entregado con daños visibles en su empaque, el comprador deberá registrarlo en la guía del transportador y reportarlo a **BEAUTY BLESSED S.A.S.** en un plazo no mayor a 24 horas, adjuntando evidencia fotográfica.
- El riesgo de pérdida o deterioro del producto se transfiere al comprador una vez la transportadora haya dejado constancia de la entrega en la dirección indicada.
- Los tiempos de entrega dependerán de la ubicación del comprador, pero en general se estiman entre 3 y 7 días hábiles para ciudades principales y hasta 12 días hábiles para zonas rurales o de difícil acceso.

3.2. Compras Internacionales

Las compras realizadas desde el exterior y enviadas a otros países estarán sujetas a esta política en lo que sea compatible con la legislación del país de destino. En caso de conflicto normativo, las garantías, devoluciones y reversiones de pago estarán reguladas bajo las siguientes disposiciones:

- Garantía de calidad y conformidad: **BEAUTY BLESSED S.A.S.** garantiza la calidad, idoneidad y conformidad del producto conforme a la normativa colombiana hasta el momento en que es entregado a la transportadora para su envío internacional. Esta garantía cubre únicamente defectos de fabricación o inconformidades atribuibles al proceso de producción antes del despacho.
- Responsabilidad en el transporte: Una vez entregado el producto a la transportadora, cualquier reclamación por pérdida, daño, extravío o retraso en la entrega deberá ser gestionada directamente con la transportadora contratada. No obstante, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** brindará asistencia informativa al comprador en la gestión de estas reclamaciones, siempre que

esté dentro de su alcance. Se recomienda optar por servicios de transporte con seguro de mercancía para mayor seguridad en la entrega.

- Costos e impuestos en el país de destino: **BEAUTY BLESSED S.A.S.** no asumirá costos adicionales derivados de impuestos, aranceles, trámites de aduanas o cualquier regulación local del país receptor. Será responsabilidad del comprador verificar previamente las normativas de importación y cualquier costo adicional que pueda generarse en su país. Se recomienda revisar los umbrales de exención de impuestos o aranceles aplicables en el país de destino y evaluar si se requiere la presentación de documentos adicionales, como certificados de origen o registros sanitarios.
- Requisitos aduaneros y restricciones en destino: Si el comprador enfrenta dificultades con la nacionalización del producto, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** podrá proporcionar orientación sobre los documentos requeridos, pero no será responsable por restricciones legales, cambios en la regulación o cobros adicionales por parte de las autoridades aduaneras del país de destino. Se sugiere consultar previamente si el producto está sujeto a requisitos especiales en materia de etiquetado, composición textil, restricciones químicas o certificaciones exigidas en el país de destino.
- Procedimientos en caso de disputa: En caso de disputas sobre la calidad del producto o incumplimientos en la entrega antes del despacho internacional, el comprador podrá acudir a las autoridades de protección al consumidor en Colombia, conforme a la Ley 1480 de 2011. Para reclamos en el país de destino, el comprador deberá dirigirse a la entidad reguladora correspondiente conforme a la legislación aplicable.
- Recomendaciones para compradores internacionales: Para minimizar posibles inconvenientes con el envío y la nacionalización de productos en otros países, se recomienda que el comprador consulte previamente las regulaciones locales de importación y los costos asociados. En particular, se sugiere verificar si el país de destino impone restricciones específicas sobre prendas de compresión y moldeamiento corporal, si requiere registros sanitarios para su comercialización o si existen regulaciones sobre etiquetado en idioma local.

3.3. Plazo de entrega

Los tiempos de entrega están sujetos a las condiciones de la transportadora contratada por el comprador y se estiman los siguientes plazos generales:

3.3.1. Compras Nacionales

- **Ciudades principales:** 2 a 5 días hábiles.
- **Ciudades intermedias:** 4 a 7 días hábiles.
- **Zonas rurales:** 6 a 10 días hábiles.

3.3.2. Compras Internacionales

Los tiempos de entrega para envíos internacionales dependerán de la ubicación del comprador y de las condiciones logísticas de la transportadora elegida. A continuación, se presentan los tiempos estimados:

- **América Latina:** 7 a 15 días hábiles.
- **Norteamérica:** 10 a 20 días hábiles.
- **Europa:** 15 a 30 días hábiles.
- **Asia y Oceanía:** 20 a 45 días hábiles.

- **África y Medio Oriente:** 25 a 50 días hábiles.

Los tiempos de tránsito pueden verse afectados por trámites aduaneros, regulaciones de importación o eventos extraordinarios ajenos a **BEAUTY BLESSED S.A.S.** Se recomienda a los compradores verificar con la transportadora y con las autoridades aduaneras del país de destino antes de realizar su compra.

4. RESPONSABILIDAD EN EL ENVÍO Y DEVOLUCIÓN

4.1. Compras Nacionales

- El comprador es responsable de la contratación y pago del servicio de transporte, seleccionando libremente la empresa transportadora de su preferencia. **BEAUTY BLESSED S.A.S.** no asume costos de transporte ni impuestos asociados al envío.
- **BEAUTY BLESSED S.A.S.** garantiza la calidad e idoneidad del producto hasta el momento de su entrega a la transportadora. Cualquier inconformidad con el estado del producto debe ser reportada antes del despacho.
- Una vez entregado el producto a la transportadora, cualquier reclamación por demoras, pérdidas o daños en el tránsito deberá ser gestionada directamente entre el comprador y la transportadora. No obstante, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** podrá brindar asistencia informativa en la gestión de estas reclamaciones cuando sea posible.

4.1.2. Casos de Devolución por No Entrega del Producto

Si la transportadora devuelve el producto a **BEAUTY BLESSED S.A.S.** por razones ajenas a la empresa, se aplicarán las siguientes condiciones:

4.1.2.1. Causales de Devolución

Se consideran razones ajenas a **BEAUTY BLESSED S.A.S.** aquellas circunstancias externas que impiden la entrega del producto y que no sean atribuibles a la empresa ni a su gestión del envío. Estas incluyen, pero no se limitan a:

1. Errores o datos incorrectos en la dirección proporcionada por el comprador que imposibilitan la entrega.
2. Falta de recepción por parte del destinatario, incluyendo intentos fallidos de entrega debido a la ausencia del comprador o su negativa a recibir el paquete.
3. Incumplimiento de los requisitos de importación en el país de destino, como la falta de pago de aranceles, impuestos u otros costos aduaneros exigidos al destinatario.
4. Restricciones aduaneras o normativas locales que impiden la nacionalización del producto, incluyendo cambios en la regulación posterior al despacho.
5. Retenciones, confiscaciones o devoluciones por parte de las autoridades aduaneras del país de destino debido a requisitos legales que el comprador no haya cumplido o informado previamente.
6. Fuerza mayor o situaciones imprevistas tales como desastres naturales, conflictos políticos, emergencias sanitarias, bloqueos comerciales o restricciones gubernamentales que afectan la logística de entrega.
7. Errores logísticos de la transportadora, incluyendo desvíos involuntarios, incumplimientos en la entrega o problemas internos de la empresa transportadora.

4.1.2.2. Opciones disponibles para el Comprador

Si el producto es devuelto a **BEAUTY BLESSED S.A.S.** por cualquiera de las razones mencionadas, el comprador podrá optar por:

4.1.2.2.1. Reenvío del Producto

- El comprador deberá asumir los costos adicionales generados por el nuevo envío.
- Se coordinará un nuevo envío una vez que se confirme el pago de los costos correspondientes.
- Cualquier reenvío estará sujeto a la disponibilidad del producto ya la confirmación por parte del comprador de una dirección de entrega válida, asegurando el cumplimiento de los requisitos de importación en el país de destino.

4.1.2.3. Casos especiales

4.1.2.3.1. Errores en la Dirección o Ausencia del Destinatario

- El comprador deberá coordinar directamente con la transportadora un nuevo intento de entrega dentro de los plazos estipulados por la empresa de envíos.
- **BEAUTY BLESSED S.A.S.** no asumirá los costos adicionales generados por estos eventos.

4.1.2.3.2. Abandono del Producto

- Si el comprador no responde a las solicitudes de gestión del producto dentro de un plazo máximo de tres (3) meses desde la notificación de devolución, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** podrá disponer del producto de la manera que considere conveniente, sin que ello implique derecho a reembolso ni compensación para el comprador.

4.2. Compras Internacionales

- El comprador es responsable de contratar y pagar el servicio de transporte, así como de asumir cualquier costo de aduana, aranceles o impuestos que puedan generarse en el país de destino.
- **BEAUTY BLESSED S.A.S.** garantiza la calidad e idoneidad del producto hasta el momento en que es entregado a la transportadora para su envío internacional.
- Una vez entregado el producto a la transportadora, cualquier reclamación por pérdidas, demoras o daños deberá ser gestionada directamente con la transportadora y las autoridades aduaneras del país receptor.

4.2.1. Regulaciones Aduaneras y Responsabilidad del Comprador

- Es responsabilidad del comprador verificar las restricciones y normativas de importación del país de destino. Algunos países tienen regulaciones especiales para la importación de textiles o productos de uso íntimo.
- Si la mercancía es retenida en aduanas por falta de documentación o requerimientos no cumplidos, el comprador deberá gestionar su liberación. **BEAUTY BLESSED S.A.S.** podrá asistir al comprador proporcionando los documentos de compra y despacho, pero no intervendrá en trámites aduaneros específicos.
- Si el paquete es devuelto a Colombia por restricciones aduaneras del país de destino, el reenvío o reembolso estará sujeto a los siguientes términos:

- Si el comprador desea un nuevo envío, deberá asumir los costos adicionales.
- Si el comprador prefiere un reembolso, se descontarán los costos del primer envío y cualquier cargo asociado a la devolución.

4.2.2. Abandono del Producto en Compras Internacionales

Si un paquete no es reclamado en la aduana del país de destino o si el comprador no proporciona la documentación necesaria para su nacionalización dentro de los plazos establecidos por las autoridades del país receptor, se considerará abandonado. **BEAUTY BLESSED S.A.S.** no asumirá costos por su devolución ni será responsable por la pérdida del producto.

Nota Especial: Para minimizar posibles inconvenientes con el envío y la nacionalización de productos en otros países, se recomienda que el comprador consulte previamente las regulaciones locales de importación y los costos asociados en su país de residencia.

5. POLÍTICA DE GARANTÍAS

5.1. Condiciones Generales En cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Código de Comercio y las disposiciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), **BEAUTY BLESSED S.A.S.** garantiza la calidad e idoneidad de los productos comercializados bajo la marca **FAJAS YARA**, otorgando garantía legal conforme a los siguientes términos y condiciones:

- **Cobertura de la Garantía:** La garantía se aplica exclusivamente a defectos de fabricación y fallas en materiales que afectan la funcionalidad o calidad del producto, incluyendo:
 - Costuras desprendidas o defectuosas.
 - Broches y cremalleras defectuosas.
 - Desprendimiento prematuro de piezas o acabados.
 - Imperfecciones en la tela que afectan su resistencia o apariencia.
 - Otros defectos atribuibles al proceso de fabricación.

Exclusión: La garantía no cubre encajes ni accesorios decorativos.

- **Vigencia:** La garantía tendrá una duración de un (30) días a partir de la fecha de compra, salvo que se indique un período diferente en la descripción del producto o en la factura de venta.
- **Alcance de la Garantía:** En caso de una reclamación válida dentro del plazo de garantía, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** cubrirá sin costo adicional:
 - Reparación del producto, incluyendo repuestos y mano de obra (Artículo 11 de la Ley 1480 de 2011).
 - Sustitución del producto si la reparación no es posible o si la falla se repite después de una primera reparación.
 - Devolución del dinero, si no es posible reparar o sustituir el producto.
- **Renovación de la Garantía:** Si el producto es reemplazado por otro nuevo, la garantía legal se reinicia desde la fecha de entrega del nuevo artículo .
- **Opción del Consumidor en Fallas Reiteradas o No Reparables:** Cuando la falla del producto se repita o no admite reparación , el consumidor tendrá derecho a elegir entre:

1. Cambio del bien por otro de iguales o similares características.
2. Devolución total del dinero pagado.
 - En caso de optar por el cambio y no haber disponibilidad del producto, se procederá con la devolución del dinero.
 - **BEAUTY BLESSED S.A.S.** deberá dejar constancia escrita de la decisión del consumidor sobre la forma de hacer efectiva la garantía (Artículo 12 de la Ley 1480 de 2011).

5.2. Procedimiento para Solicitud de Garantía

Para solicitar la garantía de un producto, el consumidor deberá seguir el siguiente procedimiento:

5.2.1. Requisitos para Presentar la Solicitud de Garantía

Para la gestión de una reclamación en garantía, el consumidor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Oportunidad: Presentar la reclamación dentro del período de garantía estipulado, el cual es de un (30) días a partir de la fecha de compra.
2. Soporte documental: Aportar la factura de compra, comprobante de pago u otro medio idóneo que permita acreditar la adquisición del producto. En caso de no contar con la factura, el consumidor podrá presentar extractos bancarios, comprobantes de pago electrónico, correos de confirmación de compra, historial de pedidos en plataformas de venta, número de serie del producto u otro documento verificable que demuestre razonablemente la transacción. La ausencia de factura o comprobante físico no será motivo para negar la garantía, siempre que el consumidor pueda acreditar la compra mediante un medio idóneo conforme a lo establecido en el Artículo 27 de la Ley 1480 de 2011.
3. Evidencia del defecto: Remitir fotografías o videos donde se evidencie con claridad la falla o defecto alegado.
4. Condiciones del producto: Entregar el producto en estado adecuado para su evaluación, lo que implica que debe estar limpio, sin alteraciones no autorizadas ni modificaciones estructurales que puedan afectar su diagnóstico técnico. El uso normal del producto no afectará el ejercicio del derecho a la garantía.

5.4. Canales de Atención

Las solicitudes de garantía podrán ser gestionadas a través de los siguientes medios:

- **Correo electrónico:** comercial@fajasyara.com
- **WhatsApp:** 320 550 0903 - 305 479 2276

5.5. Plazos y Gestión de la Garantía

- Plazo de respuesta inicial: 3 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
- Tiempo de reparación o cambio: 7 días hábiles desde la recepción del producto en nuestras instalaciones.
- Si se requiere evaluación técnica presencial, se notificará al consumidor en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Si se rechaza la reclamación, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** emitirá un informe técnico detallado con las razones del rechazo.

5.6. Causas de Exclusión de Garantía

La garantía no será aplicable en los siguientes casos:

- Desgaste derivado del uso normal del producto, conforme a su naturaleza y vida útil estimada.
- Intervención no autorizada, incluyendo alteraciones, modificaciones, adaptaciones o reparaciones realizadas por terceros distintos a **BEAUTY BLESSED S.A.S.** o sin su autorización expresa.
- Uso inadecuado del producto, lo que comprende, entre otros, su utilización en condiciones distintas a las recomendadas, lavado o mantenimiento contrario a las instrucciones del fabricante, exposición a agentes químicos no apropiados o manipulación incorrecta.
- Deterioro ocasionado por factores externos, tales como contacto con objetos punzantes, exposición a humedad excesiva, incendios, desastres naturales, accidentes o cualquier circunstancia ajena al control de **BEAUTY BLESSED S.A.S.**
- Productos vendidos bajo condiciones especiales, como artículos en liquidación o bajo la modalidad de "venta final", siempre que esa condición haya sido informada expresamente al consumidor en el momento de la compra.

Estas exclusiones se aplicarán conforme a la Ley 1480 de 2011 y demás disposiciones aplicables en materia de garantías.

5.7. Diferenciación entre Compras Nacionales e Internacionales

5.7.1. Garantía en Compras Nacionales

- Se rige en su totalidad por la Ley 1480 de 2011.
- El consumidor puede presentar su reclamación directamente a **BEAUTY BLESSED S.A.S.** a través de los canales de atención indicados.
- El trámite de garantía es gratuito y no genera costos adicionales para el consumidor.

5.7.2. Garantía en Compras Internacionales

La garantía aplicable dependerá de la legislación del país de destino, en la medida en que sea compatible con la normatividad colombiana. No obstante, cuando **BEAUTY BLESSED S.A.S.** actúa como proveedor dentro del territorio colombiano y comercializa productos para exportación, la garantía legal establecida en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) se aplica hasta la entrega del producto al transportador para su despacho internacional.

5.7.2.1. Alcance de la Garantía

BEAUTY BLESSED SAS garantiza la calidad, idoneidad y seguridad del producto hasta su entrega a la transportadora encargada del envío. A partir de ese momento, cualquier reclamación relacionada con pérdida, daño, extravío o retrasos en la entrega deberá ser gestionada directamente con la empresa transportadora.

5.7.2.2. Responsabilidad del Consumidor

El comprador deberá asegurarse de conocer y cumplir con los requisitos de importación y normativas aduaneras del país de destino. **BEAUTY BLESSED SAS** no asumirá costos adicionales derivados de impuestos, aranceles, inspecciones aduaneras o cualquier regulación local aplicable en el país receptor.

5.7.2.3. Razones Consideradas Ajenas a BEAUTY BLESSED SAS

Se considerarán razones ajenas a **BEAUTY BLESSED SAS** aquellas circunstancias externas que impidan la entrega del producto en el país de destino o que generen su devolución, sin que la empresa tenga control sobre ellas. Estas incluyen, pero no se limitan a:

- **Errores en la información proporcionada por el comprador:**
 - Dirección de entrega incorrecta, incompleta o inexacta.
 - Falta de datos de contacto que impiden la coordinación de la entrega.
- **Falta de recepción del paquete por parte del destinatario:**
 - Ausencia del destinatario en los intentos de entrega realizados por la transportadora.
 - Negativa del destinatario a recibir el paquete sin justificación válida.
 - Falta de retiro del producto en puntos de entrega o en oficinas de la transportadora dentro de los plazos establecidos.
- **Incumplimiento de normativas aduaneras o requisitos de importación en el país de destino:**
 - Falta de pago de aranceles, impuestos o tasas aduaneras requeridas para la nacionalización del producto.
 - Restricciones o prohibiciones en el país de destino que impiden la importación del producto adquirido.
 - Requerimientos especiales no previstos, como certificaciones adicionales o permisos de importación específicos.
 - Retención, decomiso o devolución del producto por parte de las autoridades aduaneras del país de destino.
- **Factores externos fuera del control de la empresa:**
 - Retrasos, extravíos o daños en tránsito ocasionados por la transportadora.
 - Intervención de terceros en el proceso de entrega (incluyendo inspecciones aduaneras, cambios en las políticas de importación o medidas gubernamentales).
 - Desastres naturales, conflictos sociopolíticos, huelgas, bloqueos o cualquier evento de **fuerza mayor** que afecte la logística del envío.
- **Errores o problemas operativos de la transportadora:**
 - Retrasos en los tiempos de tránsito ajenos a **BEAUTY BLESSED SAS**.
 - Pérdida, daño o deterioro del producto durante el traslado por parte de la empresa transportadora.
- **Modificaciones o alteraciones realizadas por terceros:**
 - Manipulación indebida del paquete o del producto durante el tránsito o en el país de destino.
 - Daños ocasionados por personal no autorizado, incluyendo procesos de inspección que afectan la integridad del producto.

- **Falta de respuesta del comprador para gestionar la entrega o devolución del producto:**
 - No atender las solicitudes de la transportadora para coordinar la entrega.
 - No responder en los plazos establecidos cuando se requiera información adicional para la nacionalización del producto.
 - No gestionar la recogida o reenvío del paquete en caso de devolución.

5.7.2.4. Condiciones de Garantía en el País de Destino

Si el país de destino cuenta con una normativa especial sobre garantías de productos importados, el comprador será responsable de verificar las condiciones aplicables antes de la compra. En caso de que el producto cuente con una **garantía global o válida en Colombia**, el consumidor podrá gestionar su reclamación a través de los canales de servicio técnico autorizados por el fabricante en el país de destino o en Colombia, conforme al **Artículo 13 de la Ley 1480 de 2011**.

5.7.2.5. Condiciones Aplicables en Caso de Devolución del Producto

Si el producto es devuelto a **BEAUTY BLESSED S.A.S.** por alguna de las razones mencionadas, el comprador podrá optar por:

- **Reenviar el producto a su cargo**, asumiendo los costos adicionales de transporte y cualquier gasto asociado a la reexportación.

5.7.2.6. Exclusiones de garantía

La garantía no será aplicable en los siguientes casos:

- Daños derivados de la manipulación por parte de terceros, incluyendo servicios aduaneros o de transporte en el país de destino.
- Uso indebido, alteraciones o modificaciones realizadas sin autorización.
- Desgaste normal por el uso habitual del producto.
- Reclamaciones fuera del periodo de garantía.

5.7.2.7. Procedimiento para Garantía

En caso de presentarse una reclamación por garantía dentro del plazo establecido, el consumidor deberá contactar a **BEAUTY BLESSED SAS**, proporcionando evidencia del defecto y los documentos de compra. Si la garantía aplica, la empresa podrá ofrecer la reparación, el cambio del producto o la devolución del dinero, según lo estipulado en la **Ley 1480 de 2011**.

5.7.2.8. Recomendaciones al Comprador

BEAUTY BLESSED S.A.S. recomienda al comprador verificar el estado del producto al momento de la entrega. Cualquier irregularidad con el envío deberá ser reportada de manera inmediata a la transportadora. La empresa brindará asistencia informativa al comprador en la gestión de reclamaciones con la transportadora, dentro del alcance permitido por su relación contractual con esta.

5.7.2.9. Consideraciones finales

- El incumplimiento de estas disposiciones por parte del consumidor podrá ser causal para la negativa de la garantía.

- **BEAUTY BLESSED S.A.S.** podrá actualizar esta política en función de cambios normativos o de su política comercial, garantizando en todo momento los derechos del consumidor consagrados en la ley.

6. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO

En cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Código de Comercio, la normatividad de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y las regulaciones aplicables al comercio electrónico en Colombia e internacionalmente, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** establece las disposiciones sobre el derecho de retracto y la reversión del pago, con especial consideración a la naturaleza de los productos comercializados bajo la marca FAJAS YARA, los cuales son prendas de uso íntimo y están sujetos a excepciones específicas de la legislación vigente.

6.1. Derecho de retracto

El derecho de retracto permite al consumidor desistir unilateralmente de la compra de un producto adquirido mediante comercio electrónico o venta a distancia dentro de un plazo determinado. Sin embargo, la ley establece excepciones en ciertos casos, especialmente cuando se trata de productos de uso personal que, por razones de higiene y seguridad, no pueden ser devueltos una vez han sido usados o probados.

6.1.2. Exclusión del Derecho de Retracto para Prendas de Uso Íntimo

De acuerdo con el Artículo 47, numeral 7 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto no es aplicable a bienes de uso personal que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos después de haber sido usados o probados.

Dado que las fajas son prendas de uso íntimo y están en contacto directo con el cuerpo, **su venta está excluida del derecho de retracto**, salvo en los siguientes casos:

- **Error en el despacho:** Si el producto enviado no corresponde al solicitado por el consumidor.
- **Defecto de fabricación evidente:** Cuando el producto presenta fallas de confección, materiales o ensamblaje que comprometen su calidad e idoneidad.

6.1.3. Procedimiento de Retracto (cuando aplica)

En los casos en los que el retracto sea procedente (por error en el envío o defecto de fabricación), el consumidor deberá seguir el siguiente procedimiento:

6.1.4. Plazo para solicitar el retracto: La solicitud debe realizarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto.

6.1.5. Notificación de retracto a BEAUTY BLESSED S.A.S.: El consumidor debe enviar su solicitud a través de:

- **Correo electrónico:** comercial@fajasyara.com
- **WhatsApp:** 320 550 0903

6.1.6. Requisitos para la solicitud:

- Nombre completo y documento de identidad.
- Número de pedido y fecha de compra.
- Evidencia del error en el envío o del defecto en la prenda (fotografías o videos).
- Factura o compromiso de pago.

6.1.7. Condiciones de devolución del producto:

- El producto debe estar nuevo, sin uso, con etiquetas y en su empaque original.

- No se aceptarán devoluciones de prendas que presenten signos de uso, manchas, deterioro o que hayan sido lavadas o alteradas.

6.1.8. Plazo de validación y reembolso:

- **BEAUTY BLESSED S.A.S.** tendrá un plazo de 5 días hábiles para evaluar la solicitud.
- Si el retrato es aprobado, se procederá con el reembolso en un máximo de 30 días calendario, mediante el mismo método de pago utilizado en la compra.

6.2. REVERSIÓN DEL PAGO

La reversión del pago es un derecho del consumidor en compras realizadas mediante tarjeta de crédito, débito u otros medios electrónicos, que permite la devolución del dinero cuando se presentan irregularidades en la transacción o incumplimiento en la entrega del producto.

6.2.1. Causales de reversión

Conforme al Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago en los siguientes casos:

- **Fraude en la transacción:** Si la compra fue realizada sin su consentimiento.
- **Transacción no autorizada:** Cuando el cobro se haya realizado de manera indebida.
- **No entrega del producto en el plazo pactado:** Si el proveedor no envía el producto en el tiempo estipulado y no justifica el retraso.
- **Entrega de un producto defectuoso o diferente al solicitado:** Si el consumidor recibe una prenda con fallas de fabricación o que no corresponde a la compra realizada.

6.2.2. Procedimiento para la Reversión del Pago

- **Lugar para la solicitud:**
 - El consumidor debe notificar su solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la causal de reversión.
- **Notificación simultánea a BEAUTY BLESSED S.A.S. y a la entidad emisora del pago:**
 - La solicitud debe ser enviada a:
 - **BEAUTY BLESSED S.A.S.** (Por correo o WhatsApp).
 - La entidad financiera o pasarela de pago utilizada en la compra.
- **Requisitos de la solicitud:**
 - Nombre del titular de la compra.
 - Número de pedido y compromiso de pago.
 - Descripción del motivo de reversión.
 - Evidencias del caso (correos electrónicos, capturas de pantalla, fotos del producto).
- **Plazo de validación y reembolso:**
 - **BEAUTY BLESSED S.A.S.** tendrá 3 días hábiles para validar la solicitud.

- La entidad financiera realizará la reversión del pago en un plazo máximo de 15 días hábiles.

6.3. CONSIDERACIONES EN COMERCIO ELECTRÓNICO Y VENTAS INTERNACIONALES

6.3.1. Diferencias entre Retracto y Reversión en Prendas de Uso Íntimo

- El retractor NO aplica a fajas y productos íntimos , salvo en casos de error en el despacho o defectos de fabricación.
- La reversión del pago SÍ se aplica cuando el consumidor no recibe el producto, la compra fue fraudulenta o el producto presenta defectos de fábrica.

6.3.2. Aplicación en Compras Internacionales

- La reversión del pago solo es procedente si la pasarela de pago, el comercio y la entidad financiera emisora están domiciliados en Colombia.
- Si la compra fue realizada en una plataforma de pago extranjera, el consumidor deberá acogerse a las políticas de devoluciones del vendedor y la regulación del país donde opera la pasarela de pago.
- **BEAUTY BLESSED S.A.S.** no se hace responsable de costos de importación, aduanas o impuestos generados por la devolución de productos enviados fuera de Colombia.

6.3.3. DISPOSICIONES FINALES

- El incumplimiento de los requisitos documentales o plazos establecidos podrá generar la negativa del retractor o reversión del pago.
- **BEAUTY BLESSED S.A.S.** podrá actualizar esta política conforme a cambios normativos, garantizando el respeto por los derechos del consumidor.
- Los costos de devolución en caso de retractor deberán ser asumidos por el consumidor, salvo en casos de error en el despacho o fallas de fabricación.

7. COSTOS Y FACTURACIÓN DEL TRANSPORTE

7.1. Responsabilidad Exclusiva del Comprador:

El comprador será el único responsable de contratar, pagar y gestionar el servicio de transporte para el envío de los productos adquiridos.

La contratación del servicio logístico será un acuerdo independiente entre el comprador y la empresa transportadora que seleccione.

7.2. Autonomía en la Elección del Transportador:

BEAUTY BLESSED S.A.S. no intermediario ni participa en la contratación del servicio de transporte.

Cualquier negociación sobre tarifas, tiempos de entrega, seguros, políticas de reclamación u otras condiciones deberá ser acordada directamente entre el comprador y la transportadora.

7.3. Exoneración de Responsabilidad:

Una vez los productos sean entregados al transportador designado por el comprador, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** se entenderá liberada de toda responsabilidad sobre la integridad, estado, pérdida, daño o retraso en la entrega de los mismos.

El transportador, al recibir la mercancía, asume la custodia y la responsabilidad sobre su correcta entrega, conforme a lo estipulado en el Código de Comercio (Art. 984).

7.4. Facturación y Consideraciones Tributarias

7.4.1. Independencia del Servicio de Transporte:

- El servicio de transporte no será facturado por **BEAUTY BLESSED S.A.S.** , ya que la contratación y el pago del mismo corresponden exclusivamente al comprador.
- En consecuencia, la factura emitida por **BEAUTY BLESSED S.A.S.** incluirá únicamente el valor de los productos vendidos, sin integrar costos asociados al transporte.

7.4.2. Retención en la fuente:

Según el Decreto 1625 de 2016, Artículo 1.2.4.8.6 , cuando el servicio de transporte es contratado directamente por el comprador, este asume cualquier obligación tributaria derivada del pago del servicio.

7.5. Responsabilidad en la Entrega y Reclamaciones

7.5.1. Transferencia del Riesgo: El comprador asume el riesgo sobre la mercancía desde el momento en que es entregada a la transportadora en el lugar de entrega pactado.

Cualquier daño, extravío o deterioro del producto ocurrido durante el transporte deberá ser gestionado exclusivamente por el comprador ante la transportadora contratada.

7.6. Reclamaciones por Transporte:

En caso de pérdida, deterioro, alteraciones o retrasos en la entrega, **BEAUTY BLESSED S.A.S.** no será responsable ni intervendrá en la recuperación.

El comprador deberá tramitar cualquier reclamación directamente con la transportadora, de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte que haya suscrito.

7.7. Normativa Aplicable

- Código de Comercio (Art. 984):
 - La transportadora es responsable de la entrega del producto en el estado en que lo recibió.
 - La empresa transportadora responderá por daños o pérdidas, salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor):
 - En caso de compras realizadas por consumidores finales, el comprador tiene derecho a recibir información clara sobre tiempos estimados de entrega, tarifas aplicables y condiciones del servicio logístico.
- Resolución 3038 de 2011 de la CRC:
 - Definir las obligaciones de los operadores logísticos y las causales de reclamación en servicios de mensajería y transporte.
 - Regula los derechos de los usuarios en relación con los servicios de transporte y logística contratados de manera independiente.

8. DISPOSICIONES FINALES

- **BEAUTY BLESSED S.A.S.** se reserva el derecho de modificar esta política conforme a cambios normativos o de operación.
- Cualquier disputa se resolverá conforme a la legislación colombiana y ante la **Superintendencia de Industria y Comercio**.