



# Política de devoluciones para Colombia

**Garantía para clientes al menudeo.** La Compañía ofrece a todos los clientes al menudeo una garantía de satisfacción o devolución del 100% del dinero dentro de un plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de compra. Si por cualquier motivo un cliente al menudeo no queda satisfecho con algún producto de la Compañía, podrá devolverlo en su empaque y embalaje originales, junto con el comprobante original de compra, al Socio de Marca que originalmente se lo vendió para recibir un reemplazo o un reembolso por el precio total de la compra.

**Garantías.** A excepción de lo dispuesto expresamente en el presente documento, la Compañía no da garantías ni realiza afirmación alguna con respecto a la comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, elaboración ni ninguna otra garantía en relación con los productos comprados a la Compañía o por intermedio de Socios de Marca, salvo la garantía que exige el Estatuto del Consumidor en relación con la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos. La garantía del fabricante se transferirá al Socios de Marca. En todo caso, ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en el fabricante, Neora y los Socios de Marca (ante este último, si la venta la realiza un Socio de Marca).

**Derecho de cancelación del comprador.** Los Socios de Marca tendrán el derecho de cancelar ciertas ventas sin incurrir en multas si lo hacen antes de la medianoche del tercer día hábil después de la transacción. Esta regla se aplica a las ventas por montos de \$220,000 o más que realicen los Socios de Marca. El formulario de pedidos de ventas de la Compañía contiene todas las notificaciones exigidas por ley.

Si la venta se realiza a través de métodos a distancia, tal como está definido en el artículo 5 del Estatuto del Consumidor, el Cliente Preferente o Cliente al Menudeo podrá ejercer su derecho de cancelación o retracto en un término máximo de cinco días hábiles contados a partir de la entrega de los productos.

**Reembolsos a clientes al menudeo no relacionados con la garantía.** La Compañía reemplazará el producto de venta devuelto al Socio de Marca siempre y cuando se cumplan los siguientes procedimientos y condiciones:

- a) El Socio de Marca que compró el producto deberá devolverlo a la Compañía en un plazo de treinta (30) días contados desde la fecha de la compra original.
- b) El Socio de Marca deberá llamar al Departamento de Servicio al Cliente de la Compañía y este departamento entregará al Socio de Marca un número de autorización de devolución en el correr de diez (10) días contados desde la fecha de devolución al Socio de Marca y antes de que este efectúe la devolución de cualquier producto.
- c) La Compañía deberá recibir el producto en el correr de veinte (20) días desde la fecha de la devolución en la dirección que el Departamento de Servicio al Cliente le informe al Socio de Marca.
- d) La devolución deberá ir acompañada de lo siguiente:
  - se debe enviar el producto en una caja debidamente marcada con el nombre del Socio de Marca, datos personales y el número de autorización de la devolución,
  - una declaración firmada del Cliente al Menudeo en la que establezca el motivo de la devolución,
  - una copia del recibo original por la venta al menudeo,
  - la porción sin usar del producto en su envase original, y
  - el nombre, dirección y número de teléfono del Cliente al Menudeo.

- e) Se deberán usar envoltorios y materiales de embalaje adecuados para enviar los productos que se devuelven para su reemplazo. Se sugiere emplear el medio de envío más idóneo y económico.
- f) El Socio de Marca pagará por el costo del envío de los productos de reemplazo.
- g) La Compañía reemplazará el producto, pero no reembolsará el precio de compra a ningún Socio de Marca por las devoluciones de los Clientes al Menudeo.

**Control de calidad.** La Compañía reemplazará cualquier producto que se considere defectuoso, siempre que el cliente lo solicite dentro de los treinta (30) días siguientes contados desde la fecha compra; no obstante, no se podrá devolver ningún producto a la Compañía sin previa autorización por escrito. Solamente podrán realizarse cambios pero no reembolsos, salvo que el producto reemplazado por Neora también sea defectuoso en cuyo caso el Cliente Preferente y el Cliente al Menudeo, únicamente, podrán pedir el cambio del producto o su reembolso.

- a) Se deberá presentar una solicitud por escrito de reemplazo indicando el motivo de la solicitud, a la que se adjuntará una copia del Formulario de Pedido de Compra o boleta de empaque. No se aceptará la devolución de productos sin autorización previa.
- b) La Compañía emitirá un número de autorización de devolución al Socio de Marca y le indicará el lugar adónde debe enviar el producto para la verificación del inventario. Una vez que el producto haya sido recibido y verificado, la Compañía enviará el producto de reemplazo, según corresponda.
- c) La Compañía no reemplazará ningún producto que el Socio de Marca haya certificado previamente como vendido de conformidad con la Regla del 70%. Solo se aceptará el reemplazo en el caso en que la Compañía haya confirmado que se encuentran defectuosos.

#### **Devoluciones por terminación.**

- a) El Socio de Marca que termine su relación comercial con la Compañía tendrá derecho a devolver con fines de recompra, según términos comercialmente razonables, el inventario de comercialización vigente, incluyendo materiales de promoción elaborados por la Compañía, herramientas de venta y kits en posesión del Socio de Marca que este haya comprado para revender antes de la fecha de terminación. A los efectos del presente, la expresión “términos comercialmente razonables” significa la recompra de Inventario comercializable dentro de un plazo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de compra del Socio de Marca, menos las compensaciones y reclamos legales, si correspondiese. Además, a efectos de este artículo, no se considerarán productos de “comercialización vigente” los que se devuelvan para su recompra después de que haya vencido su período de uso comercialmente razonable o vida útil (la vida útil se considerará vencida si el envoltorio del paquete está abierto). Un producto tampoco se considerará como de “comercialización vigente” si la Compañía indica claramente al Socio de Marca antes de la compra que es estacional, discontinuado o de promoción especial y que no está sujeto a la obligación de recompra. La Compañía no reembolsará ni sustituirá ningún producto previamente certificado como vendido en virtud de la Regla del 70%. No se efectuarán reembolsos a menos que el Socio de Marca se encuentre en estricto cumplimiento de los procedimientos que se detallan a continuación:
- i) Se deberá presentar por escrito una solicitud de devolución en la que se indique el motivo de la terminación, así como de la devolución de los productos y/o materiales de venta. Dicha solicitud debe ir acompañada del comprobante original de pago y de una copia del Formulario de Pedido de Compra o boleta de empaque. Los productos que se devuelvan sin autorización previa serán devueltos a los Socios de Marca.
- ii) La Compañía emitirá un número de autorización de devolución al Socio de Marca y le indicará el lugar adónde debe enviar el producto para la verificación del inventario. Luego de la recepción e inspección del producto devuelto, la Compañía procesará el reembolso de pago correspondiente.
- iii) Los Socios de Marca pagarán por el costo del flete de devolución.
- iv) El Socio de Marca deberá reembolsar a la Compañía todos los incentivos y compensaciones adicionales recibidas por productos devueltos. La Compañía podrá descontar estos montos de los incentivos o demás montos adeudados a dicho Socio de Marca. El Socio de Marca en línea ascendente deberá reembolsar a la Compañía todos los incentivos adicionales que haya percibido por concepto de un producto devuelto.