

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PÁGINA WEB

Estos son los términos y condiciones del sitio web <https://beautification.co/>, identificado en estos términos como **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**

Los términos y condiciones regulan el acceso y el uso del sitio web de **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**, los cuales son de obligatorio cumplimiento para quien haga uso de este. Al acceder, navegar o usar este sitio web, usted reconoce que ha leído, entendido, aceptado y se obliga a cumplir con estos términos.

I. CONTENIDO Y LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

Esta página web tiene por objeto facilitar al público en general la información relativa a los servicios que presta **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**

AMAMOS LA PIEL S.A.S. se reserva la facultad de modificar, actualizar el contenido, configuración y/o los servicios ofrecidos sin obligación de notificar previamente al usuario.

El uso del sitio web no constituirá ningún tipo de relación contractual entre **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** y el usuario.

Esta plataforma es meramente informativa de los productos que son ofrecidos en **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**, y en ningún momento pueden tomarse como recomendaciones médicas, por lo que es responsabilidad del usuario el manejo que le dé a dicha información.

El usuario acepta que el manejo del sitio web será realizado por su propia cuenta y riesgo. **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** no se hará responsable del contenido creado, publicado y/o puesto a disposición de los usuarios por parte de terceros, en esa medida, **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** no garantiza la exactitud, veracidad, confiabilidad ni actualización de dicha información.

AMAMOS LA PIEL S.A.S. se reserva el derecho a interrumpir el acceso al sitio web por cuestiones técnicas, mantenimientos o actualizaciones en la plataforma tecnológica.

AMAMOS LA PIEL S.A.S. no garantiza que el acceso al sitio web esté libre de virus, quedando excluida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran ser causados por la falta de seguridad de los sitios enlazados. El usuario es el responsable de tomar las medidas necesarias para evitar y/o corregir los efectos nocivos.

II. CAPACIDAD DEL USUARIO

El acceso, navegación y utilización del sitio web de AMAMOS LA PIEL S.A.S. están reservados a las personas mayores de 18 años y queda totalmente prohibida la inclusión de niños y adolescentes sin el acompañamiento de un mayor de edad. Con la permanencia en el sitio web, el usuario declara que es mayor de 18 años y se responsabiliza enteramente de esa declaración.

III. DERECHO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL Y DERECHOS DE AUTOR

AMAMOS LA PIEL S.A.S. es titular de los derechos de propiedad industrial e intelectual referidos a los contenidos que se incluyan en la página web, a excepción de los derechos sobre productos y servicios que no son propiedad de esta Compañía, y de aquellas marcas que están registradas a favor de sus respectivos titulares, y como tal son reconocidas por **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**, quienes han autorizado previamente a **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** para su uso, sin que haya lugar al cobro de ninguna remuneración a cualquier título.

Los materiales de esta página web están protegidos por derechos de autor, por lo que ningún contenido puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin consentimiento previo por escrito de **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** Cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos contenidos en ella, puede ser violatorio de la normatividad nacional vigente al respecto.

IV. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y OTROS (PQRSO).

El usuario, en cualquier momento, puede presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias frente a los contenidos presentados por **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** en el sitio web, a través del siguiente correo electrónico servicioalcliente@beautification.co

AMAMOS LA PIEL S.A.S. contará con un plazo de quince (15) días hábiles para dar respuesta a la comunicación respectiva.

V. USO DE COOKIES

Las cookies son fragmentos de información enviada por el sitio web de **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** y almacenados en su navegador, con la finalidad de entregarle al usuario información conforme con sus preferencias para mejorar su experiencia.

Los datos que sean recolectados a través de las cookies serán tratados conforme con la normatividad vigente y la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**

Para utilizar el portal web sin cookies, el usuario puede configurar su navegador para que las rechace, o para que le avise cuando se cree una.

VI. LEY APLICABLE

Las diferencias entre **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** y el usuario, que se relacionen con la interpretación, cumplimiento y validez de los términos y condiciones, se regirán por las normas vigentes y aplicables al momento de la controversia en el ordenamiento jurídico colombiano.

VII. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Si el usuario navega en el portal web de **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**, significa que ha leído, entendido y aceptado los términos antes expuestos.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AMAMOS LA PIEL S.A.S., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, es responsable del Tratamiento de sus datos personales, por ello se compromete a adoptar una política con el objeto de proteger la privacidad de la información personal obtenida por diferentes medios, por parte de sus clientes, proveedores, contratistas, empleados y cualquier tercero, en virtud de las relaciones comerciales, contractuales o profesionales, relaciones laborales, procesos de selección, concursos, acceso a nuestra página web y remisión de correos electrónicos solicitando información. Así mismo, se reserva el derecho de modificar esta política a fin de adaptarla a nuevos requerimientos legales.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, en la Ley 1581 de 2012, y en el Decreto 1074 de 2015, como Titular de la información tiene derecho a autorizar el Tratamiento de sus datos personales, a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su Tratamiento.

I. OBJETO

La presente política tiene como finalidad establecer los lineamientos que garanticen la protección de los datos personales que son objeto de Tratamiento de **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**, para dar cumplimiento a la normatividad de atención de derechos de los Titulares, criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión que se dará a los datos personales.

II. DESTINATARIOS

Esta política está dirigida a todas las personas que consideren estar registradas en las bases de datos de **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** y que desean conocer, actualizar y rectificar la información que de ellos se ha recolectado. La misma, se aplicará a todas las bases de datos tanto físicas como digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de Tratamiento por parte de **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**

III. MARCO LEGAL

Con el fin de garantizar el Tratamiento y proteger la información personal de terceros que tiene **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**, la Ley 1581 de 2012 establece las disposiciones generales para la protección de datos personales, la cual ha sido reglamentada por el Decreto 1377 de 2013, Decreto 1081 de 2015, Decreto 255 de 2022, y demás normatividad subsiguiente, normas que son debidamente aplicadas mediante el presente documento.

IV. GLOSARIO

En el desarrollo e interpretación de la normatividad vigente, se aplicarán las siguientes definiciones:

- a) **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cuál se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- b) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de dichos datos.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento. Incluye archivos físicos y electrónicos.
- d) **Dato Personal:** Cualquier información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).
- e) **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.
- f) **Dato Sensible:** Aquel dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

- g) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.
- h) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** actúa como responsable del Tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente.
- i) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.
- j) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- k) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- l) **Tratamiento:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales que realice **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

V. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

De acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los Titulares de la información, **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** realizará operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión. Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente política y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte del Titular.

Los datos serán recolectados y tratados por **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**, en específico para los siguientes fines:

- a) Desarrollar el objeto social de la empresa.
- b) Realizar envío de información relacionada con la empresa y su portafolio de servicios.
- c) Cumplir con las normas aplicables a proveedores y contratistas, especialmente con el Código de Comercio y el Estatuto Tributario.
- d) Ejecutar la relación comercial o contractual existente con sus clientes y proveedores.
- e) Mantener contacto permanente con clientes y proveedores.
- f) Cumplir con las disposiciones del Código Sustantivo del Trabajo, la Ley 100 de 1993 y demás normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social.

- g) Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral, así como los procesos requeridos para dar cumplimiento a cabalidad de la relación laboral, incluido el otorgamiento de beneficios.
- h) Establecimiento de canales de comunicación con el Titular, a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, envío de SMS, WhatsApp, herramientas de mensajería instantánea, o cualquier canal de comunicación conocido o por conocerse, siempre que sea autorizado por el Titular.
- i) Crear sinergias con la empresa DRA SKIN S.A.S.
- j) Cumplir con los compromisos contractuales.
- k) Las demás finalidades que determine DRA. SKIN S.A.S. como responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos Personales.

En virtud del literal f), AMAMOS LA PIEL S.A.S. podrá transmitir los datos personales recolectados de sus clientes a la empresa DRA SKIN S.A.S., en el marco de la relación comercial existente entre las mismas, previa autorización del cliente, la cual se entenderá otorgada con la autorización general realizada por el Titular para el Tratamiento de sus datos personales por parte de AMAMOS LA PIEL S.A.S.

VI. DERECHOS DE LOS TITULARES

AMAMOS LA PIEL S.A.S. respetará en todo momento los derechos de los Titulares de datos personales que son:

1. Conocer, actualizar y rectificar los Datos frente a **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el Titular de los datos personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.
3. Ser informado por **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a los datos.
4. Presentar ante la autoridad competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, sustituyan o adicione.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la autoridad competente haya determinado que en el Tratamiento **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución, y siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.
6. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

VII. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Datos de naturaleza pública.
- b) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- c) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- d) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

VIII. DEBERES DE AMAMOS LA PIEL S.A.S. - RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

AMAMOS LA PIEL S.A.S. como Responsable del Tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- g) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- h) Adoptar procedimientos específicos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- i) Informar a solicitud del Titular sobre el uso de sus datos.
- j) Informar a la autoridad de protección de datos cuando existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

IX. SOLICITUDES FRENTE AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normativa sobre Protección de Datos Personales, podrán presentar una solicitud ante **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**

Si la solicitud estuviese incompleta, el Titular la puede completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la solicitud.

Una vez recibida la solicitud completa, el término máximo para atenderla será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

A. Rectificación y actualización de datos

AMAMOS LA PIEL S.A.S. tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados. Para el efecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b) **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros.
- c) **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos, que se pondrán a disposición de los interesados a través de los diferentes canales de consultas.

Envía tu solicitud al siguiente correo: servicioalcliente@beautification.co

B. Supresión de datos

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o Tratamientos realizados por **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**

El Titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron suministrados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron suministrados.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto y el Responsable del Tratamiento de datos personales puede negar el ejercicio de este cuando:

- a) El Titular de los datos tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

Envía tu solicitud al siguiente correo: servicioalcliente@beautification.co

C. Revocatoria de la autorización

Todo Titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al Tratamiento de estos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello se ponen a disposición diferentes canales de consulta.

La revocación del consentimiento puede darse:

- a) Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** debe dejar de tratar por completo los datos del Titular.
- b) Sobre ciertas finalidades consentidas, en este caso, **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** deberá dejar de tratar parcialmente los datos del Titular. Se mantienen entonces otros fines del Tratamiento que

el responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Envía tu solicitud al siguiente correo: servicioalcliente@beautification.co

D. Consulta de datos personales

AMAMOS LA PIEL S.A.S. se compromete a proteger la información contenida en las bases de datos, mediante el uso de contraseñas para acceder tanto a los servidores, como a los motores de bases de datos, así como el acceso a las diferentes aplicaciones. La información personal contenida por **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** no será publicada mediante páginas de internet o en sitios de acceso público.

Los Titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán consultar sus datos personales que reposan en la base de datos. En consecuencia, **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titulares de datos personales, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales, **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** garantiza que habilitará los medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes, con la posibilidad de establecer formularios y otros métodos, incluyendo los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Independientemente del mecanismo que se implemente para la atención de solicitudes de consulta, estas serán atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Envía tu solicitud al siguiente correo: servicioalcliente@beautification.co

X. CONTRATOS

En los contratos celebrados por **AMAMOS LA PIEL S.A.S.**, se incluirán cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el Tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del Titular. También incluirá la autorización de que algunos de los datos personales, en caso dado, puedan ser entregados a terceros con los cuales **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** tenga

contratos de prestación de servicios, para la realización de tareas tercerizadas. En estas cláusulas se hará mención a esta Política.

En los contratos de prestación de servicios, cuando el contratista requiera de datos personales, **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** le suministrará dichos datos siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del Titular para esta transferencia. Dado que en estos casos los terceros son encargados del Tratamiento de datos, sus contratos incluirán cláusulas que precisan los fines y los Tratamientos autorizados por **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** y delimitan de manera precisa el uso que dicho terceros le pueden dar a los datos.

XI. VIGENCIA Y MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La Política de Tratamiento de datos personales y bases de datos adoptada por **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** comienza a regir a partir de la publicación.

Fecha actualización: 6 septiembre de 2023

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS BONOS RECARGABLES

1. El bono es un documento al portador, es decir, lo podrá hacer exigible quien acredite la tenencia del mismo. La redención del bono está reservada para las personas mayores de 18 años o a menores de 18 años expresamente autorizados y acompañados por un mayor de edad con capacidad legal para tal fin.
2. El bono es redimible total o parcialmente por su valor nominal, en los productos comercializados por AMAMOS LA PIEL S.A.S.
3. El bono no es negociable ni reembolsable por dinero en efectivo.
4. AMAMOS LA PIEL S.A.S. no se hace responsable por el hurto o pérdida del bono.
5. El bono no será aceptado si presenta adulteraciones de cualquier índole, deterioro o no cumple con las características de seguridad requeridas.
6. Tiene vigencia de 2 años, contados desde el momento de su activación, tiempo en el cual debe ser redimido en su totalidad, de lo contrario, su saldo expirará definitivamente, sin lugar a la devolución del dinero.
7. AMAMOS LA PIEL S.A.S. no garantiza la disponibilidad de los productos al momento de la redención del bono.
8. El valor de los productos será el vigente al momento de la redención del bono, en consecuencia, el valor de los productos y servicios estará sujeto a cambios sin previa notificación. Si el valor de la compra es superior al valor redimible, el excedente deberá ser cubierto por el cliente a través de cualquier medio de pago autorizado.
9. Con la redención del bono, se autoriza a AMAMOS LA PIEL S.A.S. para que realice el tratamiento de los datos personales recolectados, de acuerdo a la política establecida para el efecto.

INFORMACIÓN DE ENVÍOS

I. PROCESAMIENTO DEL PEDIDO:

Una vez finalizado el pedido a través de la página web, y efectuada la aprobación del pago, el cliente recibirá un correo electrónico de confirmación de la compra, en el cual se recordarán los detalles del pedido, así como la información de facturación y de entrega. Para pagos con tarjeta de crédito y débito/PSE, la plataforma de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta 1 día hábil.

Una vez que AMAMOS LA PIEL S.A.S. envíe el pedido, el cliente recibirá un correo electrónico con una notificación de envío que contiene su número de seguimiento. Con este número de rastreo, el cliente podrá visitar el sitio web de la empresa transportadora para ver el estado del envío actualizado.

II. TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA.

Los tiempos regulares de entrega son:

- Medellín y Bogotá: de 1 a 5 días hábiles
- Demás ciudades principales del país: de 2 a 5 días hábiles
- Poblaciones intermedias y municipios: de 3 a 10 días hábiles
- San Andrés y Providencia de 5 a 10 días hábiles

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la fecha de envío desde las instalaciones de AMAMOS LA PIEL S.A.S. hacia la dirección indicada en el proceso de compra.

Los tiempos de entrega son indicativos, por consiguiente, no se consideran fechas límite estrictas, sino que atienden a los días promedio que tardan las empresas transportadoras en llevar los pedidos. En consecuencia, esta no compromete a AMAMOS LA PIEL S.A.S. con un día de entrega determinado.

Es importante tener en cuenta que los sábados, domingos y festivos no se realizan envíos.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto puesto que depende de la logística interna y tiempo en las rutas de entrega de las empresas transportadoras.

En caso de que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, se recomienda al cliente registrarlo en la guía del transportador como una observación y revisar las políticas de garantía establecidas por AMAMOS LA PIEL S.A.S.

III. VALOR DEL ENVÍO.

El valor del envío será cobrado al cliente. **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** tiene la potestad de cambiar los valores de envío según los valores que establezcan las empresas transportadoras. **AMAMOS LA PIEL S.A.S.** se compromete a comunicar al cliente el valor del envío al momento de la compra.

POLÍTICAS DE GARANTÍA, DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO

I. POLÍTICAS DE GARANTÍA

Aplica la siguiente información para: Ecommerce / Call center / Whatsapp y Tiendas físicas

La garantía, de acuerdo con el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), es la obligación temporal de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.

Los clientes de AMAMOS LA PIEL S.A.S. pueden presentar sus reclamaciones por garantía a través de cualquiera de nuestros canales de atención, para lo cual el cliente debe aportar la siguiente información:

1. Nombre e identificación de la persona que presenta la reclamación.
2. Nombre o referencia del producto.
3. Fecha de compra.
4. Canal de compra.
5. Motivo de la reclamación.
6. Número del documento de identificación con el cual fue adquirido el producto.
7. Factura física o virtual
8. Información de contacto.
9. Foto del producto.

Para que la reclamación por garantía proceda, deben cumplirse los siguientes requisitos:

1. La compra debe haberse realizado a través de un canal de venta Beautification.
2. La reclamación debe presentarse en un periodo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.
3. Que el motivo de reclamación no obedezca al uso indebido por parte del cliente.
4. El motivo de reclamación debe encontrarse en al menos uno de los siguientes supuestos:
 - a. Que el producto no cuente con las condiciones de calidad e idoneidad y/o que no se encuentre en buen estado y funcionamiento, por razones diferentes a la indebida manipulación por parte del cliente.
 - b. Que el producto se encuentre empastado con el 80% de su contenido al momento de recibirlo.

- c. Atomizadores sin funcionamiento adecuado a pesar de tener su contenido en perfecto estado o con el 80% de su contenido.
- d. Que el producto teniendo el 80% de su contenido, cuente con propiedades organolépticas: productos con cambio de color, textura, olor o sabor.
- e. Que el producto se encuentre vencido al momento de la entrega.

La reclamación por garantía no será procedente en los siguientes casos:

1. Cuando el motivo de reclamación obedezca a que el producto se entregó presentando contenido regado, o con averías de transporte, no procederá la reclamación si la misma es presentada por fuera de las primeras 24 horas de haberlo recibido.
2. Cuando el producto objeto de reclamación corresponda a maquillaje, y éste presente uso o retiro del sello de seguridad, debido a que estos productos son de uso personal.

AMAMOS LA PIEL S.A.S. tendrá cinco (5) días hábiles para revisar la reclamación presentada por el cliente. En caso de ser procedente la reclamación por garantía, AMAMOS LA PIEL S.A.S. determinará en el caso en concreto, a su criterio, si hay lugar a la devolución del precio o a la reposición del producto, facultad que le otorga el artículo 11 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Reposición del producto: El cliente tendrá cinco (5) días hábiles contados a partir de la aceptación de la reclamación y notificación de la decisión de reponer el producto, para gestionar la devolución del mismo a AMAMOS LA PIEL S.A.S. La recolección del producto entregado inicialmente y el transporte del producto nuevo no tendrá un costo adicional para el cliente.
2. Devolución de dinero: El cliente tendrá cinco (5) días hábiles contados a partir de la aceptación de la reclamación y notificación de la decisión de devolver el dinero, para gestionar la devolución del producto a AMAMOS LA PIEL S.A.S. La suma de dinero objeto de devolución, corresponderá al valor neto del producto, sin incluir el valor del envío cobrado inicialmente para la entrega del producto. La devolución se realizará por medio de transferencia electrónica a la cuenta bancaria indicada por el cliente, aportando el documento del Titular y una certificación bancaria; en caso de solicitar la devolución a un número de cuenta distinto al de la persona registrada en la factura de compra, deberá anexar documento del Titular de la cuenta y una carta de autorización.

AMAMOS LA PIEL S.A.S., según lo señalado en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. El hecho de un tercero.
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

II. DERECHO DE RETRACTO

Para los productos de uso personal, tales como maquillaje y medicamentos, no aplica el derecho de retracto con fundamento en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), según el cual el derecho de retracto no procede en los bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos, en los perecederos y en la adquisición de bienes de uso personal, como es el caso de los productos en mención.

Tratándose de cualquier otro producto con una naturaleza diferente a la señalada anteriormente, y siempre que no se encuentre dentro de las excepciones consagradas en la norma previamente citada, el cliente tendrá cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien para ejercer el derecho de retracto, y deberá devolver el producto a AMAMOS LA PIEL S.A.S. por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente. Para proceder con el ejercicio del derecho, el cliente podrá contactarse a través del número de atención de lunes a viernes de 7am a 7pm, o a través del correo electrónico servicioalcliente@beautification.co

Solo aplica para compras en canales no tradicionales (E-commerce, Call center, WhatsApp), donde no es posible verificar las propiedades del producto personalmente, es decir, no aplica para compras realizadas en tiendas físicas de AMAMOS LA PIEL S.A.S.

De haber lugar al derecho de retracto, la devolución del dinero por parte de AMAMOS LA PIEL S.A.S. al cliente, no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

La devolución ascenderá al valor neto del producto, sin incluir el valor del transporte, el cual es asumido por el cliente, quien además deberá asumir los cargos de transporte que se generen como consecuencia de la recolección del producto.

III. REVERSIÓN DEL PAGO.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), cuando la venta se haya realizado mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier tienda virtual, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago siempre que se presente uno de los siguientes supuestos:

1. Cuando sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, el cliente tendrá cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que ocurrió el supuesto que da lugar a dicha solicitud, para presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, para que proceda a reversar la transacción.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Tengo derecho al retracto?

Ello dependerá de la naturaleza del producto adquirido y del medio a través del cual realizó la compra.

Con fundamento en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), el derecho de retracto no procede en los bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos, en los perecederos y en la adquisición de bienes de uso personal, como es el caso del maquillaje y los medicamentos.

Esta facultad aplica para las compras efectuadas en plataformas tecnológicas, call center y WhatsApp, donde no es posible verificar las propiedades del producto personalmente.

Para mayor información, consultar las Políticas de garantía, derecho de retracto y reversión del pago.

¿Por qué no logro finalizar mi compra con mi tarjeta?

Si es Tarjeta de Crédito, verifica que hayas ingresado correctamente los datos de la tarjeta y del Titular de la misma, número de tarjeta, fecha de validez y código de seguridad. Si es Tarjeta de Débito por medio de PSE, verifica que tengas los permisos requeridos por parte de tu entidad bancaria para hacer compras online, en caso que no los tengas, comunícate directamente con tu banco.

Si te quedan dudas adicionales, no dudes contactarnos a través de nuestro número de atención de lunes a viernes de 7am a 7pm, o a través de nuestro correo electrónico servicioalcliente@beautification.co

¿Qué debo hacer si mi transacción no concluyó?

En primera instancia, revisar si llegó un email de confirmación de la transacción a la cuenta de correo electrónico inscrita al momento de realizar el pago, en caso de no haberlo recibido, deberás contactarnos a través de nuestro número de atención de lunes a viernes de 7am a 7pm, o a través de nuestro correo electrónico servicioalcliente@beautification.co para confirmar el estado de la transacción.

¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Tu pedido tardará en llegar hasta 5 días hábiles a ciudades principales y hasta 10 días hábiles al resto del país.

Para mayor detalle, puedes consultar la Información de envíos que tenemos dispuesta en nuestra página web.

¿Cómo puedo conocer el estado de mi pedido?

Te estaremos notificando vía correo electrónico desde que realizas tu transacción. Te enviaremos tu número de guía para que sigas tu compra con la transportadora.

¿Hay una cantidad mínima o máxima para el pedido?

No, puedes hacer la compra que desees sin importar su valor.

¿Qué pasa si me llega un producto regado o quebrado?

Te recomendamos revisar nuestra Política de Garantía dispuesta en la página web, en donde indicamos el paso a seguir en estos casos y tus derechos como consumidor.

Si luego de revisarla aún tienes dudas, puedes comunicarte con nosotros a través de nuestro número de atención de lunes a viernes de 7am a 7pm, o a través de nuestro correo electrónico servicioalcliente@beautification.co

¿Cuál es la vida útil de los productos?

En el empaque de cada producto podrás encontrar un ícono que indica cuál es la vida útil del producto después de abierto. Por lo general duran entre seis meses y un año.