

Surtibelleza

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S
Nit. 901209911 - 2

Jamundí (Valle del Cauca)
2025

<i>Surtibelleza</i>	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S	1
Definiciones (Glosario):	4
POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL	7
1. Objeto y finalidad de la garantía	7
2. Ámbito de aplicación	7
3. Naturaleza de la garantía legal	8
4. Derecho a la constancia de la operación de consumo	8
5. Término de la garantía	9
6. Qué cubre la garantía	10
7. Procedimiento para solicitar la garantía	10
8. Plazos de atención de la garantía	11
9. Suspensión del término de la garantía	11
9.1 Suspensión del término de la garantía	11
9.2 Cambio total del producto	12
9.3 Cambio de piezas, partes o componentes	12
9.4 Casos en los que no aplica la suspensión	13
10. Soluciones aplicables dentro de la garantía	13
10.1. Reparación del producto	13
10.2 Reposición del producto	14
10.3 Reembolso del precio pagado	14
Aclaración sobre fallas distintas a la inicialmente reparada	15
Ejemplos ilustrativos	15
11. Costos asociados a la garantía	15
12. Exclusiones de la garantía	15
1. Gustos, preferencias y expectativas subjetivas	16
2. Compatibilidad con características personales	16
3. Productos abiertos, usados o manipulados	16
4. Uso indebido o aplicación incorrecta	16
5. Almacenamiento, conservación y manipulación inadecuada	17
6. Productos vencidos o uso posterior a la caducidad	17
7. Uso conjunto o combinado de productos	17
8. Instalación, configuración o mantenimiento incorrecto de productos tecnológicos	17
9. Daños por causas externas o fuerza mayor	18
10. Productos sin sellos de seguridad o sin empaque sellado	18
11. Falta de verificación del producto al momento de la entrega	18
12. Manipulación, intervención o apertura del producto por terceros no	

<i>Surtibelleza</i>	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

autorizados	18
POLÍTICA DE CAMBIOS – SURTIBELLEZA	19
1. Naturaleza y alcance de la política de cambios	19
2. Diferencia entre cambio y garantía	19
3. Productos susceptibles de cambio	20
3.1 Productos que no cuentan con sellos de seguridad	20
4. Plazo para solicitar el cambio	20
5. Condiciones obligatorias para el cambio	20
6. Procedimiento para solicitar un cambio	21
7. Modalidad del cambio	21
8. Productos excluidos de cambio	21
9. Casos ilustrativos	22
10. Relación entre cambio y garantía	22
POLÍTICA DE REEMBOLSOS – SURTIBELLEZA	22
1. Naturaleza del reembolso	22
2. Reembolso legal	22
2.1 Reembolso como resultado de la garantía	22
2.2 Reembolso por derecho de retracto (cuando aplique)	23
2.3 Reembolso por incumplimiento en la entrega	23
3. Reembolso comercial	23
4. Casos en los que no procede el reembolso	24
5. Procedimiento para solicitar un reembolso	24
6. Plazo para realizar el reembolso	24
7. Gastos asociados al reembolso	25
8. Casos ilustrativos	25
9. Relación con garantía y cambios	25
Uso adecuado de los productos y alcance de la responsabilidad de SURTIBELLEZA	26
1. Información y orientación comercial	26
2. Ausencia de asesoría médica, dermatológica o sanitaria	26
3. Recomendación de consulta profesional	26
4. Responsabilidad del consumidor frente al uso del producto	27
5. Resultados variables y condiciones individuales	27
6. Actuación ante reacciones adversas	27
7. Alcance legal de la responsabilidad	28
ESTIPULACIONES COMPLEMENTARIAS	28
Uso del producto, duración y alcance de las recomendaciones	28

<i>Surtibelleza</i>	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

Comportamientos del cliente	29
Alcance del desempeño según el valor del producto	29
Garantía limitada para productos de uso básico o económico	30
Productos identificados como “Últimas unidades”	31

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

Los presentes términos y condiciones, en adelante “Términos & Condiciones” o “T&C”, aplicarán a las operaciones realizadas de forma presencial o por medio de los canales autorizados siendo estas las redes oficiales de Instagram y/o WhatsApp (en adelante “Canales autorizados”). **SURTIBELLEZA LORENA S.A.S**, incluyendo sus futuras subsidiarias y afiliadas (en adelante “Nosotros” o “SURTIBELLEZA”), con Nit. 901209911 - 2 que tiene por objeto la comercialización de bienes y servicios del sector cosmético (en adelante “Los Productos”).

SURTIBELLEZA comercializa sus Productos a través de los “canales autorizados” y puntos físicos propios, las transacciones entre el Consumidor (en adelante “Usted” o “El Cliente”) y **SURTIBELLEZA** se sujetarán a los presentes T&C, sin perjuicio de lo anterior **SURTIBELLEZA** podrá realizar campañas, promociones, ofertas entre otros. **SURTIBELLEZA** se reserva el derecho a modificar, actualizar los presentes T&C. Las condiciones comerciales serán las que estén publicadas al momento de realizar la compra.

Los presentes Términos y Condiciones rigen a partir de su publicación con vigencia indefinida, la empresa se reserva el derecho de realizar las modificaciones a los Términos y condiciones expuestos a continuación, siendo actualizado en el enlace que será proporcionado por medio de los canales autorizados o en los enlaces que encontrarán en la tienda física por medio de código QR. Por lo anterior el cliente deberá previamente a realizar las compras revisar los respectivos términos y condiciones que se encuentran al alcance del cliente. Por lo mismo, al realizar alguna compra en el establecimiento o por medio de los canales autorizados usted en calidad de usuario, consumidor y/o cliente, aprueba haber leído, entendido y aceptado nuestros términos y condiciones de uso.

Definiciones (Glosario):

Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor): Norma de orden público de la República de Colombia que establece los principios, derechos y deberes que rigen las relaciones de consumo, regula la responsabilidad de productores y proveedores, y consagra los mecanismos de protección al consumidor, incluyendo, entre otros, los relativos a la información, la calidad, la idoneidad, la seguridad, la garantía legal y la protección contractual.

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

Calidad: Condición en la cual un producto cumple con las características inherentes al mismo y con aquellas atribuidas mediante la información que se suministre sobre él.

Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

Información: Todo contenido y forma de comunicación mediante la cual se da a conocer la naturaleza, origen, modo de fabricación, componentes, usos, volumen, peso o medida, precio, forma de empleo, propiedades, calidad, idoneidad, cantidad y demás características relevantes de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

Consumidor o usuario: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un producto, cualquiera que sea su naturaleza, para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, así como empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entiende incluido en este concepto el de usuario.

Garantía: Obligación temporal y solidaria a cargo del productor y del proveedor de responder por el buen estado del producto y por la conformidad del mismo con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no genera contraprestación adicional al precio del producto.

Reembolso: Devolución total o parcial del dinero pagado por el consumidor por un producto, que procede únicamente en los eventos previstos en la ley o en los casos expresamente aceptados por el proveedor, tales como cuando el producto presenta un defecto amparado por la garantía legal y no es posible su reparación o reposición, cuando se ejerce válidamente el derecho de retracto en ventas a distancia, o cuando exista incumplimiento de las condiciones ofrecidas. El reembolso no constituye un derecho automático por razones de gusto o preferencia personal del consumidor.

Cambio: Sustitución de un producto por otro de igual o similar naturaleza, referencia o valor, que se realiza como una política comercial del proveedor y no como una obligación legal general. El cambio procede únicamente en los términos, condiciones y plazos definidos previamente por la empresa, siempre que el producto cumpla con los requisitos establecidos para tal efecto. El cambio

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

por razones de gusto, color, referencia o preferencia del consumidor no constituye garantía legal.

Producto: Todo bien o servicio ofrecido o puesto en circulación en el mercado.

Productor: Quien, de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se considera productor quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos sujetos a reglamento técnico o a medidas sanitarias o fitosanitarias.

Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales más favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se entienden igualmente como promociones el ofrecimiento de productos con contenido adicional al habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como aquellos realizados mediante sistemas de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos u otros similares, en dinero, en especie o mediante acumulación de puntos.

Proveedor o expendedor: Quien, de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos, con o sin ánimo de lucro.

Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad directa o indirecta influir en las decisiones de consumo.

Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponde a la realidad o resulta insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión al consumidor.

Seguridad: Condición del producto conforme a la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta su duración y la información suministrada, así como, cuando aplique, su puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de incumplimiento de requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, el producto se presumirá inseguro.

Ventas con utilización de métodos no tradicionales: Aquellas que se celebran sin que el consumidor las haya buscado, tales como las realizadas en el lugar de residencia del consumidor o por fuera del establecimiento de comercio. Se incluyen, entre otras, las ofertas realizadas y aceptadas personalmente en dichos lugares, cuando el consumidor es abordado de forma intempestiva o llevado a escenarios dispuestos para disminuir su capacidad de discernimiento.

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

Ventas a distancia: Aquellas realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto adquirido, celebradas por medios tales como correo, teléfono, catálogos o a través del comercio electrónico.

Producto defectuoso: Todo bien mueble o inmueble que, como consecuencia de un error de diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la seguridad razonable a la que toda persona tiene derecho.

POLÍTICA DE GARANTÍA LEGAL

1. Objeto y finalidad de la garantía

La presente Política de Garantía Legal tiene como finalidad regular el ejercicio del derecho de garantía de los consumidores que adquieran productos comercializados por **SURTIBELLEZA**, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.

La garantía legal tiene por objeto asegurar que los productos entregados al consumidor cumplan con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad legalmente exigibles o informadas, y que funcionen adecuadamente para el uso normal al cual están destinados.

Este documento busca brindar información clara, suficiente y comprensible a los consumidores, explicando cuándo procede la garantía, cómo debe solicitarse, cuáles son sus alcances, sus límites y las situaciones en las que no aplica, evitando confusiones con políticas de cambios o reembolsos de naturaleza comercial.

2. Ámbito de aplicación

Las presentes políticas de garantía aplican para todos los clientes que realicen compras de manera presencial y/o a través de los canales de venta autorizados de **SURTIBELLEZA**, respecto de todos los productos comercializados por la empresa, sin limitarse a una categoría específica.

En consecuencia, esta política aplica, entre otros, a:

- Productos cosméticos y de maquillaje.
- Productos de cuidado personal.
- Productos capilares.
- Productos para uñas.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

- Productos para el cuidado de la barba.
- Herramientas, dispositivos eléctricos o electrónicos de uso personal o profesional, tales como máquinas de afeitar, cortadoras, planchas, secadores, lámparas de secado de uñas y demás productos tecnológicos o similares.

La garantía legal se aplicará conforme a la naturaleza, características y uso normal de cada producto, teniendo en cuenta sus instrucciones, advertencias y condiciones particulares.

3. Naturaleza de la garantía legal

La garantía legal es una obligación temporal, gratuita y solidaria, a cargo del productor y del proveedor, conforme a la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia:

- No tiene costo adicional para el consumidor.
- No puede ser limitada, excluida ni condicionada mediante acuerdos privados.
- No se confunde con políticas comerciales de cambios o reembolsos voluntarios.

La garantía legal protege al consumidor únicamente frente a defectos de calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento, y no frente a inconformidades derivadas de gustos personales, expectativas subjetivas o decisiones de compra.

4. Derecho a la constancia de la operación de consumo

De conformidad con la Ley 1480 de 2011, el consumidor tiene derecho a solicitar, sin costo alguno, constancia de cualquier operación de consumo realizada con **SURTIBELLEZA**, independientemente del canal de venta utilizado.

La presentación de dicha constancia no es obligatoria para ejercer los derechos como consumidor; sin embargo, para efectos operativos y con el fin de tramitar adecuadamente solicitudes de garantía, **SURTIBELLEZA** deberá verificar razonablemente que la compra haya sido efectuada a través de sus canales de venta autorizados.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

Para dicha verificación, la empresa podrá solicitar uno o varios de los siguientes datos:

- Factura o comprobante de compra.
- Fecha de la compra.
- Canal o lugar de adquisición.
- Número de orden o correo electrónico asociado a la compra.
- Referencia del producto.
- Documento de identidad del comprador.

Esta verificación no constituye una barrera para el ejercicio del derecho, sino un mecanismo razonable de validación de la relación de consumo.

5. Término de la garantía

El término de la garantía legal de los productos será de **treinta (30) días calendario**, contado a partir de la fecha de entrega del producto al consumidor, salvo que la ley establezca un término diferente.

Durante este término, el consumidor podrá presentar reclamaciones relacionadas con defectos de:

- Calidad
- Idoneidad
- Seguridad
- Funcionamiento

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables consagrados en la Ley 1480 de 2011.

6. Qué cubre la garantía

La garantía legal cubre aquellos casos en los que el producto:

- No cumpla con las características inherentes o las informadas.
- No sea apto para el uso normal al que está destinado.
- Presente fallas atribuibles a su diseño, fabricación, ensamblaje, embalaje o información suministrada.
- Presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad del consumidor en condiciones normales de uso.

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

La garantía no cubre situaciones derivadas del uso indebido, manipulación incorrecta, falta de mantenimiento, conexiones inadecuadas o factores externos atribuibles al consumidor.

7. Procedimiento para solicitar la garantía

Para ejercer el derecho de garantía, el consumidor deberá:

1. Presentar el producto objeto de la reclamación en el punto físico de atención dispuesto por **SURTIBELLEZA**.
2. Diligenciar el acta de recepción del producto para garantía, en la cual se dejará constancia de:
 - o Fecha de recepción.
 - o Identificación del producto.
 - o Estado del producto al momento de la entrega.
 - o Descripción del defecto alegado.

El consumidor recibirá copia del acta debidamente diligenciada, en formato físico o por medios digitales, como constancia del inicio formal del trámite de garantía, en cumplimiento del derecho a la información y a la constancia de la operación de consumo.

El consumidor autoriza de manera **previa, expresa, libre e informada** a **SURTIBELLEZA**, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, para recolectar, almacenar, usar, circular y, en general, tratar los datos personales que suministre durante el proceso de compra, posventa, atención de solicitudes, trámites de garantía, cambios o reembolsos, de conformidad con lo dispuesto en la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013** y demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia.

Así mismo, el consumidor acepta y autoriza que **SURTIBELLEZA** le envíe **notificaciones, comunicaciones y actualizaciones** relacionadas con sus compras, el estado de pedidos, trámites de garantía, solicitudes de servicio al cliente o información relevante asociada a la relación de consumo, a través de los **canales de contacto suministrados**, tales como correo electrónico, llamadas telefónicas, mensajes de texto, aplicaciones de mensajería instantánea (incluyendo WhatsApp) u otros medios electrónicos o físicos autorizados.

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

El consumidor declara haber sido informado de sus derechos a **conocer, actualizar, rectificar y suprimir** sus datos personales, así como a **revocar la autorización** otorgada, en los términos establecidos por la ley y la política de tratamiento de datos personales de SURTIBELLEZA.

8. Plazos de atención de la garantía

Recibida la solicitud y el producto, **SURTIBELLEZA** actuará conforme a los siguientes plazos:

- **Acuse de recibo de la reclamación:** dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- **Evaluación técnica y decisión:** dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del producto.
- **Aplicación de la solución correspondiente:** dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la decisión.

9. Suspensión del término de la garantía

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, el término de la garantía legal se suspenderá únicamente en aquellos casos en los que el producto sea susceptible de reparación, y mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

La suspensión del término de la garantía operará desde la fecha en que **SURTIBELLEZA** reciba el producto para su evaluación, reparación o intervención técnica, y se mantendrá hasta el momento en que el producto sea devuelto al consumidor en condiciones normales de uso.

9.1 Suspensión del término de la garantía

Durante el tiempo en que el producto se encuentre en poder de **SURTIBELLEZA** o de un tercero autorizado para su revisión o reparación, el término de la garantía no continuará corriendo, y se reanudará una vez el consumidor recupere el uso efectivo del producto.

Ejemplo 1 (producto reparable):

Un consumidor adquiere una máquina de afeitar eléctrica con un término de garantía de un (1) mes. A los veinte (20) días de uso, el producto presenta una falla

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

técnica y es entregado a **SURTIBELLEZA** para su reparación. Durante los diez (10) días que el producto permanece en reparación, el término de la garantía se suspende. Una vez el producto es devuelto al consumidor, este contará con los diez (10) días restantes del término de garantía.

9.2 Cambio total del producto

Si como resultado del trámite de garantía se produce el cambio total del producto por otro, el término de la garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad, a partir del momento en que el nuevo producto sea entregado al consumidor.

Ejemplo 2 (reposición total):

Un consumidor presenta una reclamación por una lámpara de secado de uñas que no enciende. Tras la evaluación, se determina que el producto no es reparable y se realiza el cambio total por una nueva lámpara. En este caso, el término de la garantía del nuevo producto comenzará nuevamente por el plazo completo, contado desde la fecha de entrega del producto de reposición.

9.3 Cambio de piezas, partes o componentes

Cuando, en desarrollo de la garantía, se cambie una o varias piezas, partes o componentes del producto, **dichas piezas o partes tendrán garantía propia**, por un término igual al que legalmente les corresponda conforme a su naturaleza, contado a partir de la fecha de su instalación o reposición.

El término de garantía del producto principal continuará su curso normal, descontando el tiempo en que haya estado suspendido por la reparación, sin que el cambio de piezas implique el reinicio del término de la garantía del producto en su totalidad.

Ejemplo explicativo:

Si durante la garantía de una máquina de afeitar eléctrica se reemplaza el motor interno, dicho motor contará con garantía propia desde la fecha de su instalación. La máquina conservará el término de garantía original, descontando el tiempo en que estuvo en reparación.

9.4 Casos en los que no aplica la suspensión

La suspensión del término de la garantía **no aplica** en aquellos eventos en los que:

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

- El producto no sea susceptible de reparación.
- La reclamación no sea procedente por tratarse de un evento excluido de la garantía.
- El consumidor no entregue el producto para su evaluación.

En estos casos, el término de la garantía continuará corriendo conforme a lo previsto en la ley.

10. Soluciones aplicables dentro de la garantía

Cuando se compruebe la procedencia de la garantía, es decir, cuando se determine que el producto presenta un defecto de calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento no imputable al consumidor y que se encuentra dentro del término de garantía, **SURTIBELLEZA** dará aplicación a los mecanismos de efectividad de la garantía previstos en la Ley 1480 de 2011, atendiendo a la naturaleza del producto, al tipo de defecto y a las circunstancias específicas del caso.

De conformidad con la normativa vigente, la efectividad de la garantía se realizará de manera escalonada, conforme a los siguientes criterios:

10.1. Reparación del producto

Como regla general, cuando el producto sea susceptible de reparación, **SURTIBELLEZA** procederá a su reparación sin costo alguno para el consumidor, incluyendo repuestos, mano de obra y demás gastos asociados.

La reparación tendrá como finalidad restablecer el producto a condiciones normales de funcionamiento, calidad, idoneidad y seguridad.

Durante el tiempo en que el consumidor esté privado del uso del producto por razón de la reparación, el término de la garantía se suspenderá, conforme a lo previsto en el artículo 9 de la Ley 1480 de 2011.

10.2 Reposición del producto

En caso de que la reparación:

- No sea posible, o
- No resulte eficaz para subsanar el defecto inicialmente reportado, o

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

- El mismo defecto se repita luego de la reparación,

SURTIBELLEZA procederá, según corresponda y conforme a la ley, a la reposición del producto por otro de iguales o similares características, atendiendo a la disponibilidad del inventario y a la naturaleza del bien.

Se aclara que, si con posterioridad a la reparación el producto presenta una falla diferente a aquella que fue objeto de la reparación inicial, el consumidor deberá solicitar nuevamente la efectividad de la garantía respecto de dicha nueva falla, no procediendo de manera inmediata la reposición ni el reembolso.

10.3 Reembolso del precio pagado

El reembolso del precio pagado procederá únicamente cuando legalmente corresponda, de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, y siempre que se haya comprobado la procedencia de la garantía y que el defecto no sea imputable al consumidor.

En particular, el reembolso procederá en los siguientes eventos:

- a) Cuando el producto no sea susceptible de reparación**, por su naturaleza o por el tipo de defecto presentado.
- b) Cuando la reparación no haya sido efectiva**, esto es, cuando el producto continúe presentando el mismo defecto que fue objeto de la reparación inicial.
- c) Cuando, aun después de la reparación o reposición, el producto presente reiteradamente el mismo defecto**, evidenciando que la garantía no ha sido efectiva.
- d) Cuando no sea posible efectuar la reposición del producto**, ya sea por inexistencia de unidades disponibles o por no existir productos de iguales o similares características.

En los eventos anteriormente descritos, el consumidor podrá optar, conforme a la ley, por el reembolso del precio pagado.

Aclaración sobre fallas distintas a la inicialmente reparada

Cuando un producto haya sido reparado en ejercicio del derecho de garantía y con posterioridad presente una falla diferente a aquella que fue objeto de la reparación inicial, no procederá de manera inmediata el reembolso del precio pagado.

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

En estos casos, el consumidor deberá solicitar nuevamente la efectividad de la garantía respecto de la nueva falla, a fin de que **SURTIBELLEZA** pueda evaluar su procedencia y, de ser el caso, proceder inicialmente a la reparación del producto, conforme al mecanismo legal escalonado.

Únicamente cuando el producto presente nuevamente el mismo defecto que ya fue reparado y dicha reparación no resulte efectiva, procederá el reembolso del precio pagado o la reposición del producto, según corresponda.

Ejemplos ilustrativos

- **Ejemplo 1:** Un producto es reparado por una falla específica y posteriormente presenta una falla distinta. En este caso, procede una nueva reparación, mas no el reembolso inmediato.
- **Ejemplo 2:** Un producto es reparado por una falla específica y, luego de la reparación, continúa presentando la misma falla. En este evento, procede el reembolso del precio pagado o la reposición del producto, conforme a la ley.

11. Costos asociados a la garantía

La garantía legal es totalmente gratuita. En ningún caso se cobrarán costos por evaluación, reparación o reposición del producto.

12. Exclusiones de la garantía

La garantía legal no cubre, entre otros, los siguientes eventos:

12.1. Gustos, preferencias y expectativas subjetivas

No procederá la garantía cuando la inconformidad del consumidor obedezca exclusivamente a:

- Gustos o preferencias personales.
- Expectativas estéticas, sensoriales o subjetivas.
- Percepciones individuales sobre color, tono, textura, acabado, aroma, brillo, intensidad, rendimiento, duración o resultados esperados.

Estas situaciones no constituyen defectos de calidad, idoneidad o seguridad.

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

12.2. Compatibilidad con características personales

No procederá la garantía cuando el producto no sea compatible con las características físicas o personales del consumidor, tales como:

- Tipo de piel, cuero cabelludo, cabello, uñas o barba.
- Subtonos, pH, condiciones dermatológicas preexistentes.
- Sensibilidades, alergias o intolerancias individuales, siempre que el producto informe de manera clara sus componentes, advertencias y modo de uso.

12.3. Productos abiertos, usados o manipulados

No procederá la garantía respecto de productos que hayan sido:

- Abiertos, usados, probados o manipulados.
- Alterados en su composición, estructura, empaque o presentación.
- Mezclados con otras sustancias o productos.

Lo anterior, salvo que se acredite un defecto de calidad, idoneidad o seguridad imputable al productor o proveedor.

12.4. Uso indebido o aplicación incorrecta

Quedan excluidos de garantía los defectos derivados de:

- Uso contrario a la finalidad del producto.
- Aplicación incorrecta o distinta a la indicada.
- Incumplimiento de las instrucciones, advertencias o recomendaciones suministradas.
- Uso del producto en condiciones no recomendadas o para fines distintos a los previstos.

12.5. Almacenamiento, conservación y manipulación inadecuada

No procederá la garantía cuando el defecto se origine por:

- Almacenamiento inadecuado.
- Exposición a temperaturas, humedad, luz o condiciones ambientales no recomendadas.
- Contaminación externa posterior a la entrega.

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

- Falta de higiene o manipulación inadecuada del producto.

12.6. Productos vencidos o uso posterior a la caducidad

No procederá la garantía respecto de productos:

- Vencidos, caducados o expirados.
- Utilizados después de su fecha de vencimiento.
- Almacenados por períodos prolongados sin respetar las condiciones indicadas.

12.7. Uso conjunto o combinado de productos

No procederá la garantía cuando los efectos adversos o fallas se deriven del uso conjunto del producto con:

- Otros productos de distinta marca o composición.
- Sustancias químicas externas.
- Tratamientos médicos, dermatológicos o estéticos no informados.
- Equipos, dispositivos o accesorios no compatibles.

12.8. Instalación, configuración o mantenimiento incorrecto de productos tecnológicos

Tratándose de productos eléctricos, mecánicos o tecnológicos, la garantía no cubrirá defectos derivados de:

- Instalación incorrecta.
- Configuración inadecuada.
- Conexión a fuentes eléctricas no compatibles.
- Falta de mantenimiento o mantenimiento no autorizado.
- Manipulación por terceros no autorizados.

12.9. Daños por causas externas o fuerza mayor

No procederá la garantía cuando el daño sea consecuencia de:

- Golpes, caídas, humedad, líquidos, fuego o exposición a agentes externos.
- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hechos atribuibles a terceros.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

12.10. Productos sin sellos de seguridad o sin empaque sellado

En aquellos productos que, por decisión del fabricante o proveedor, no cuenten con sellos de seguridad, plastificado o empaque inviolable, no procederá la garantía cuando la reclamación se relacione con aspectos de salubridad, higiene o uso, salvo que se demuestre un defecto imputable al productor o proveedor.

12.11. Falta de verificación del producto al momento de la entrega

No procederá la garantía cuando el consumidor no haya verificado el estado del producto al momento de su entrega y la reclamación verse sobre defectos visibles, daños evidentes o faltantes que pudieron ser detectados en dicho momento.

12.12. Manipulación, intervención o apertura del producto por terceros no autorizados

No procederá la garantía cuando el producto haya sido manipulado, alterado, intervenido, abierto, reparado, desarmado o modificado, total o parcialmente, por el consumidor o por terceros no autorizados por **SURTIBELLEZA**, antes, durante o después del trámite de garantía.

Lo anterior incluye, a título enunciativo y no limitativo:

- La apertura del producto para su revisión, diagnóstico o intento de reparación por personas no autorizadas.
- La intervención de servicios técnicos externos distintos a los designados por **SURTIBELLEZA**.
- La modificación de componentes, piezas, sellos, empaques, cables, conexiones o sistemas internos.
- La alteración de sellos de seguridad, etiquetas, números de serie, referencias, lotes o identificadores del producto.
- La manipulación que impida determinar el origen del defecto o afecte la seguridad, idoneidad o funcionamiento del bien.

Esta exclusión aplicará independientemente de que la manipulación haya ocurrido antes de la solicitud de garantía, durante el trámite o con posterioridad a una reparación, reposición o revisión técnica, en la medida en que dicha intervención impida verificar la causa real del defecto o comprometa las condiciones originales del producto.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

13. Garantía proporcionada por la empresa y por la marca.

La empresa proporciona en protección del derecho al consumidor un periodo de garantía para que el mismo pueda realizar las reclamaciones pertinentes durante periodo, aun así, hay marcas que prestan garantía adicional o diferente indicadas en el paquete o envoltorio del producto, por lo tanto, es importante

POLÍTICA DE CAMBIOS – SURTIBELLEZA

1. Naturaleza y alcance de la política de cambios

La presente política regula las condiciones bajo las cuales **SURTIBELLEZA** podrá realizar cambios de productos como una política comercial voluntaria, distinta e independiente del derecho a la garantía legal establecido en la Ley 1480 de 2011.

El cambio no constituye un derecho legal automático del consumidor y no reemplaza ni limita el ejercicio de la garantía legal cuando esta sea procedente.

2. Diferencia entre cambio y garantía

El cambio procede por razones ajenas a defectos del producto, tales como error en la elección, referencia, color o decisión de compra del consumidor.

Cuando el producto presente defectos de calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento, la solicitud será tramitada como **garantía legal**, y no como cambio.

3. Productos susceptibles de cambio

Como regla general, **SURTIBELLEZA** únicamente realizará cambios de productos que:

- Se encuentren nuevos.
- No hayan sido usados, abiertos, probados ni manipulados.
- Conserven sellos de seguridad, etiquetas y empaques originales, cuando el producto cuente con ellos de origen.
- Se encuentren en las mismas condiciones en que fueron entregados.

3.1 Productos que no cuentan con sellos de seguridad

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

Algunos productos comercializados por **SURTIBELLEZA**, por decisión del fabricante o proveedor, no cuentan con sellos de seguridad, empaques plastificados o sistemas de cierre inviolable de origen.

En estos casos, y por razones de salubridad, higiene y protección del consumidor, dichos productos no serán susceptibles de cambio bajo ninguna circunstancia, aun cuando no hayan sido utilizados, abiertos o manipulados.

Esta medida se adopta con el fin de garantizar que los productos puestos nuevamente en circulación no representen riesgos sanitarios para otros consumidores.

4. Plazo para solicitar el cambio

El consumidor podrá solicitar el cambio del producto dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la fecha de entrega.

Vencido este término, no procederán cambios, sin perjuicio del derecho del consumidor a ejercer la garantía legal cuando haya lugar a ello.

5. Condiciones obligatorias para el cambio

Para que proceda un cambio, deberán cumplirse todas las siguientes condiciones:

1. Que la solicitud se realice dentro del plazo establecido.
2. Que el producto no haya sido usado, abierto, probado ni manipulado.
3. Que conserve sellos, etiquetas y empaques originales, cuando aplique.
4. Que el producto sea susceptible de cambio conforme a su naturaleza.
5. Que se trate de un producto que, por condiciones de salubridad, pueda ser nuevamente comercializado.

El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones dará lugar a la negativa del cambio.

6. Procedimiento para solicitar un cambio

Para solicitar un cambio, el consumidor deberá:

1. Presentarse en el punto físico de atención de **SURTIBELLEZA**.
2. Presentar el producto objeto del cambio.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

3. Aportar información razonable que permita verificar la compra.

SURTIBELLEZA verificará el estado del producto y comunicará al consumidor la procedencia o improcedencia del cambio.

7. Modalidad del cambio

Cuando el cambio sea procedente, **SURTIBELLEZA** podrá realizarlo por:

- El mismo producto, o
- Otro producto de igual valor.

Si el producto elegido tiene mayor valor, el consumidor asumirá la diferencia.
Si tiene menor valor, no habrá devolución de dinero.

8. Productos excluidos de cambio

No serán susceptibles de cambio, entre otros:

- Productos que no cuenten con sellos de seguridad o empaques inviolables de origen.
- Productos abiertos, usados o manipulados.
- Productos cosméticos o de cuidado personal por razones de higiene y salubridad.
- Productos adquiridos en promociones u ofertas especiales, salvo indicación expresa.
- Productos personalizados, cuando aplique.

9. Casos ilustrativos

Ejemplo 1:

Un consumidor compra una crema que no cuenta con sello de seguridad de origen. Aunque no la haya usado, no será posible realizar el cambio por razones de salubridad.

Ejemplo 2:

Un consumidor compra una máquina de afeitar sellada, no la abre y solicita el cambio dentro de los tres (3) días. El cambio podrá realizarse si se cumplen las demás condiciones.

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

Ejemplo 3:

Un consumidor compra un producto cosmético sellado, lo abre y luego solicita el cambio por inconformidad. El cambio no procede.

10. Relación entre cambio y garantía

La negativa de un cambio no limita el derecho del consumidor a solicitar la garantía legal cuando el producto presente defectos dentro del término legal.

POLÍTICA DE REEMBOLSOS – SURTIBELLEZA

1. Naturaleza del reembolso

El reembolso consiste en la devolución total o parcial del dinero pagado por el consumidor como consecuencia de una operación de consumo.

Para efectos de esta política, se aclara que el reembolso puede tener origen legal o origen comercial, dependiendo de las circunstancias del caso.

2. Reembolso legal

El reembolso legal es aquel que procede por mandato de la Ley 1480 de 2011, y no puede ser limitado ni condicionado por el proveedor.

El reembolso legal procederá, entre otros, en los siguientes eventos:

2.1 Reembolso como resultado de la garantía

Procederá el reembolso cuando, dentro del trámite de la garantía legal:

- El producto no admita reparación, o
- La reparación no sea posible o resulte fallida, o
- El defecto persista después de intentada la reparación, o
- No sea posible la reposición por un producto de iguales o similares características.

En estos casos, el reembolso se realizará por el valor efectivamente pagado por el consumidor.

2.2 Reembolso por derecho de retracto (cuando aplique)

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto en los términos establecidos en la Ley 1480 de 2011, cuando la compra se haya realizado mediante ventas a distancia o por medios no tradicionales, siempre que el producto:

- No haya sido usado.
- Se encuentre en las mismas condiciones en que fue entregado.
- No esté excluido legalmente del derecho de retracto por razones de higiene, uso personal o consumo inmediato.

En estos casos, **SURTIBELLEZA** reembolsará la totalidad del dinero pagado, sin descuentos, dentro del plazo legal.

2.3 Reembolso por incumplimiento en la entrega

Procederá el reembolso cuando **SURTIBELLEZA** incumpla de manera injustificada con la entrega del producto dentro del plazo informado o legalmente exigible y el consumidor opte por la devolución del dinero.

3. Reembolso comercial

El reembolso comercial es aquel que **SURTIBELLEZA** podría conceder de manera voluntaria, como política comercial, en casos excepcionales.

No obstante, **SURTIBELLEZA** no ofrece reembolsos comerciales como regla general, y las inconformidades relacionadas con gustos, expectativas personales, error en la elección del producto o decisión de compra serán tramitadas conforme a la política de cambios, cuando esta sea procedente.

4. Casos en los que no procede el reembolso

No procederá el reembolso, entre otros, en los siguientes casos:

- Cuando el consumidor solicite la devolución del dinero por razones de gusto o preferencia personal.
- Cuando el producto haya sido abierto, usado, manipulado o alterado, salvo que se trate de un defecto cubierto por la garantía legal.
- Cuando se trate de productos excluidos del derecho de retracto por razones de higiene o uso personal.
- Cuando la solicitud corresponda a un cambio que no cumpla las condiciones establecidas.

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

- Cuando el producto no presente defectos y haya sido entregado conforme a lo ofrecido.

5. Procedimiento para solicitar un reembolso

Para solicitar un reembolso, el consumidor deberá:

1. Presentar la solicitud a través de los canales de atención dispuestos por **SURTIBELLEZA**.
2. Aportar información que permita identificar la operación de consumo.
3. Entregar el producto cuando sea necesario para su evaluación.

SURTIBELLEZA evaluará la solicitud y comunicará al consumidor la procedencia o improcedencia del reembolso conforme a la ley.

6. Plazo para realizar el reembolso

Cuando el reembolso sea procedente, **SURTIBELLEZA** realizará la devolución del dinero dentro del plazo legal establecido en la Ley 1480 de 2011, contado a partir de la aceptación de la solicitud.

El reembolso del dinero se realizará preferencialmente en efectivo, siempre que las condiciones operativas lo permitan. En caso de que el cliente o **SURTIBELLEZA** soliciten o acuerden que el reintegro se efectúe por medios electrónicos o virtuales (transferencia bancaria, billeteras digitales u otros medios similares), la empresa contará con un plazo de hasta cinco (5) días hábiles para gestionar y efectuar el reembolso correspondiente.

Cuando el reembolso se realice en efectivo, el cliente deberá suscribir la respectiva constancia o comprobante de recibido, dejando evidencia de la entrega efectiva del dinero y la finalización del trámite.

Lo anterior se aplicará sin perjuicio de las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor y de los acuerdos particulares que, de manera expresa, se realicen entre las partes.

7. Gastos asociados al reembolso

En los casos de reembolso legal, **SURTIBELLEZA** asumirá los costos directamente relacionados con la devolución del producto, cuando la ley así lo establezca.

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

En los casos de retracto, los costos de transporte y devolución podrán ser asumidos por el consumidor, conforme a la ley.

8. Casos ilustrativos

Ejemplo 1 (garantía):

Un consumidor adquiere una máquina de afeitar eléctrica que presenta una falla estructural y no admite reparación. Procede el reembolso del valor pagado.

Ejemplo 2 (retracto):

Un consumidor compra un producto por comercio electrónico, no lo usa y ejerce el derecho de retracto dentro del plazo legal. Procede el reembolso total.

Ejemplo 3 (no procede):

Un consumidor solicita la devolución del dinero porque el producto no cumplió sus expectativas estéticas. No procede el reembolso.

9. Relación con garantía y cambios

El reembolso es una consecuencia **excepcional**, que solo procede cuando la ley así lo establece. En ningún caso el reembolso reemplaza el trámite de garantía ni la política de cambios.

Uso adecuado de los productos y alcance de la responsabilidad de SURTIBELLEZA

1. Información y orientación comercial

SURTIBELLEZA pone a disposición de los consumidores información clara, veraz, suficiente, oportuna, comprensible y verificable sobre los productos que comercializa, incluyendo, entre otros aspectos, sus características generales, modo de uso, advertencias, contraindicaciones, condiciones de conservación y recomendaciones básicas de aplicación, conforme a lo exigido por la Ley 1480 de 2011.

La orientación brindada por **SURTIBELLEZA**, a través de sus puntos de venta físicos, página web, redes sociales o canales de atención, tiene un carácter exclusivamente informativo y comercial, y se limita a describir las características objetivas del producto y su forma de uso general.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

2. Ausencia de asesoría médica, dermatológica o sanitaria

SURTIBELLEZA no presta servicios de salud, ni ofrece asesoría médica, dermatológica, farmacéutica, estética clínica o de cualquier otra naturaleza sanitaria.

En consecuencia, ninguna información, recomendación, sugerencia o asesoría brindada por **SURTIBELLEZA**, sus colaboradores o canales de atención podrá interpretarse como:

- Diagnóstico médico.
- Tratamiento de enfermedades o afecciones.
- Consejo médico, dermatológico o farmacológico.
- Sustitución de la consulta con un profesional de la salud.

3. Recomendación de consulta profesional

Sin perjuicio de que los productos comercializados cuenten con los permisos, registros o autorizaciones legales correspondientes para su comercialización, **SURTIBELLEZA** recomienda al consumidor consultar previamente a un profesional de la salud cuando:

- Existan condiciones médicas, dermatológicas o capilares preexistentes.
- Se presenten antecedentes de alergias, sensibilidades o reacciones adversas.
- El consumidor se encuentre bajo tratamientos médicos o farmacológicos.
- Se trate de productos de uso especializado o intensivo.

La decisión de utilizar el producto sin dicha consulta se realiza bajo la responsabilidad del consumidor, siempre que **SURTIBELLEZA** haya suministrado la información legalmente exigida.

4. Responsabilidad del consumidor frente al uso del producto

El consumidor es responsable de:

- Leer y seguir cuidadosamente las instrucciones de uso.
- Atender las advertencias y contraindicaciones indicadas.
- Verificar la compatibilidad del producto con sus características personales.
- Realizar pruebas previas cuando el producto así lo recomiende o cuando sea razonable hacerlo.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

SURTIBELLEZA no será responsable por los efectos derivados del uso indebido, incorrecto o contrario a las instrucciones suministradas con el producto.

5. Resultados variables y condiciones individuales

El consumidor reconoce que los resultados derivados del uso de los productos pueden variar según:

- Tipo de piel, cabello, uñas o barba.
- pH, condiciones fisiológicas o genéticas.
- Estado de salud, tratamientos médicos, cambios hormonales.
- Hábitos de cuidado personal y factores ambientales.

En consecuencia, **SURTIBELLEZA** no garantiza resultados específicos o uniformes, siempre que el producto cumpla con las condiciones objetivas de calidad, idoneidad y seguridad.

6. Actuación ante reacciones adversas

En caso de presentarse síntomas como inflamación, enrojecimiento, picazón, ardor, protuberancias u otras reacciones adversas, el consumidor deberá:

- Suspender inmediatamente el uso del producto.
- Consultar a un profesional de la salud si los síntomas persisten o se agravan.

SURTIBELLEZA atenderá las reclamaciones que correspondan conforme a la ley, siempre que se acredite la procedencia de la garantía y no se configure alguna de las exclusiones aplicables.

7. Alcance legal de la responsabilidad

Las disposiciones contenidas en el presente apartado no limitan los derechos irrenunciables del consumidor, ni excluyen la responsabilidad de **SURTIBELLEZA** cuando legalmente corresponda, y se aplicarán conforme a los principios de protección, información, seguridad y buena fe previstos en la Ley 1480 de 2011.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

ESTIPULACIONES COMPLEMENTARIAS

Uso del producto, duración y alcance de las recomendaciones

Algunos productos comercializados por **SURTIBELLEZA** cuentan con una duración estimada posterior a su aplicación, la cual es establecida directamente por la marca o fabricante. No obstante, el consumidor entiende y acepta que dicha duración es referencial y puede variar de manera significativa dependiendo de múltiples factores individuales, tales como el tipo de piel, tipo de cabello, condiciones fisiológicas, hábitos de uso, entorno, frecuencia de aplicación, entre otros.

Por lo anterior, se recomienda al consumidor consultar de manera detallada las instrucciones de uso, advertencias y recomendaciones contenidas en el empaque del producto, material informativo suministrado por el fabricante o en la página web oficial de la marca, previo a su utilización.

Si bien **SURTIBELLEZA** puede proporcionar instrucciones primarias o generales de uso y realizar recomendaciones comerciales para la adquisición de determinados productos, dichas orientaciones no constituyen una asesoría integral, profesional, médica o especializada, en la medida en que cada producto cuenta con características particulares y su uso adecuado puede depender de condiciones personales, médicas o técnicas específicas del consumidor.

En consecuencia, **SURTIBELLEZA** no sustituye la valoración de un profesional especializado y no garantiza resultados específicos, sin perjuicio de las garantías legales que correspondan conforme a la normatividad vigente en materia de protección al consumidor.

Comportamientos del cliente

Durante los procesos de solicitud de garantías, cambios y/o reembolsos, el cliente deberá mantener un comportamiento respetuoso y adecuado. En caso de que el cliente incurra en conductas violentas, agresivas o intimidatorias, ya sea de carácter físico, verbal, psicológico, sexual o de cualquier otra naturaleza, dirigidas contra trabajadores de la empresa, directivos, embajadoras de marca, otros clientes o cualquier tercero presente, **SURTIBELLEZA** se reserva el derecho de suspender de manera inmediata y temporal el trámite en curso.

Dicha suspensión podrá incluir la solicitud de retiro del cliente del establecimiento y, de ser necesario, el requerimiento de apoyo por parte de la

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

Policía Nacional, con el fin de salvaguardar los derechos fundamentales a la vida, integridad personal, seguridad y dignidad de los trabajadores, clientes y terceros, conforme a lo establecido en la Constitución Política de Colombia.

La suspensión del procedimiento tendrá un carácter estrictamente preventivo y temporal, y no constituye una negación, renuncia ni limitación definitiva de los derechos del consumidor. Una vez cesen las conductas agresivas y el cliente se encuentre en condiciones de ejercer sus solicitudes de manera respetuosa, podrá reanudar el trámite correspondiente por los canales habilitados por la empresa, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos legales y comerciales aplicables.

SURTIBELLEZA reitera su compromiso con la atención respetuosa, la protección de sus colaboradores y el ejercicio pleno de los derechos del consumidor dentro de un entorno seguro.

Alcance del desempeño según el valor del producto

SURTIBELLEZA comercializa productos que se encuentran en diferentes rangos de precio, incluyendo opciones económicas, intermedias y de mayor valor. El consumidor entiende y acepta que el valor del producto puede estar relacionado con factores como la calidad de sus componentes, procesos de fabricación, tecnología, respaldo de marca, durabilidad, desempeño y resultados esperados.

Los productos de menor valor económico cumplen con su función básica o principal, conforme a su naturaleza y finalidad. No obstante, el consumidor reconoce que dichos productos no necesariamente ofrecerán el mismo nivel de desempeño, duración, intensidad, acabados o resultados que los productos ubicados en rangos de precio superiores.

En consecuencia, la adquisición de un producto de menor valor no implica ni garantiza resultados equivalentes a los de un producto de mayor costo. La elección final del producto corresponde exclusivamente al consumidor, quien podrá apoyarse en la información suministrada por el fabricante y en las recomendaciones comerciales brindadas por **SURTIBELLEZA**, las cuales no constituyen una garantía de resultados específicos, sino una orientación general basada en las características del producto.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las garantías legales aplicables a todos los productos comercializados por la empresa, independientemente de su valor.

	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

Garantía limitada para productos de uso básico o económico

Algunos productos comercializados por **SURTIBELLEZA**, en especial aquellos de bajo costo, fabricación básica o destinados a un uso limitado, cuentan con una garantía reducida, atendiendo a su naturaleza, materiales, precio y expectativa razonable de duración.

Para este tipo de productos, la garantía se limita a un término de tres (3) días calendario, contados a partir de la fecha de entrega del producto al consumidor, y tiene como finalidad verificar el correcto funcionamiento inicial, la integridad del producto y la presencia de todos sus componentes, tales como cables, cargadores o accesorios incluidos por el fabricante.

Durante este plazo, el consumidor deberá probar el producto y reportar oportunamente cualquier falla de funcionamiento o defecto de fábrica. Vencido el término señalado, las reclamaciones relacionadas con desgaste normal, agotamiento de la vida útil, uso prolongado, manipulación inadecuada, sobrecargas eléctricas, caídas, humedad o incumplimiento de las instrucciones de uso no serán consideradas como cubiertas por la garantía.

Esta garantía limitada no excluye ni desconoce los derechos del consumidor, sino que define su alcance conforme a la naturaleza del producto, y se aplica sin perjuicio de lo dispuesto en la normatividad vigente en materia de protección al consumidor.

Productos identificados como “Últimas unidades”

Los productos que se encuentren identificados con el rótulo, aviso o cartel de “Últimas unidades” corresponden a artículos cuyo inventario es limitado, bien sea por tratarse de existencias finales, productos discontinuados, cambios de línea o referencias que no volverán a ser adquiridas por el establecimiento.

La identificación de un producto como “Últimas unidades” implica que, una vez agotado el inventario disponible, **SURTIBELLEZA** no garantiza la reposición del mismo producto, referencia, marca o presentación, por razones de disponibilidad.

Estos productos cuentan con la garantía legal aplicable, conforme a la normatividad vigente. Sin embargo, en caso de presentarse una reclamación y no existir unidades disponibles para efectuar el cambio o reposición, **SURTIBELLEZA** propondrá al consumidor diferentes alternativas o soluciones razonables para

Surtibelleza	TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA SOCIEDAD SURTIBELLEZA LORENA S.A.S NIT. 901209911 - 2	Código:
		Versión No. 001

atender el inconveniente, atendiendo a las circunstancias del caso y dentro del marco legal aplicable.

La condición de “Últimas unidades” no implica la exclusión ni renuncia a la garantía, sino una limitación objetiva derivada de la disponibilidad del inventario, la cual es informada de manera previa y visible al consumidor.