

ATENDEMOS TUS RECLAMOS EN SOLO 4 PASOS:

1

Contáctanos
por la línea de
atención al cliente o
ingresa al chat en
somosbelcorp.com.

2

**Verifica
en línea**
la aprobación
de tu reclamo.

3

**Entrega
el producto**
a cambiar

4

**Recibe
el producto**
de reemplazo con
la facturación
de tu pedido y
¡ya puedes atender
a tu cliente!



**Línea de
atención
al cliente**

**Bogotá:
5948060**

**A nivel
nacional:
018000937452**



¿Cómo entregar los productos a cambiar o devolver?

**Deberás entregar los productos a
cambiar o devolver** aceptados al
transportista, cuando entregue tu
siguiente pedido.

El transportista firmará una boleta para
certificar la entrega de los productos.

En caso no entregues los productos al
transportista te cobrarán el valor.



¿Cómo recibir la caja de pedido?

**La caja de pedido debe estar en
buen estado y perfectamente
cerrada.** Si no lo está, anota en la
boleta de entrega una
observación y comunícalo en la
línea de atención al cliente.

Antes de firmar tu boleta de
entrega, verifica que los productos
fuera de la caja estén completos.



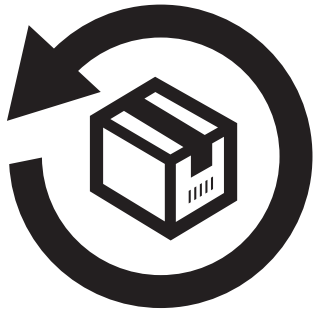
Recuerda:

Las devoluciones restan puntos
correspondientes al valor del producto
a los concursos.

Verifica bien tu pedido antes de firmar
como conforme la boleta de entrega.

Los productos no deben ser enviados
directamente a la compañía, ya que serán
devueltos por el mismo medio utilizado.

Cambio DE PRODUCTO



Aplica:

Para cambio por el mismo producto o por uno diferente siempre y cuando la diferencia en valor no sea menor a \$10.000 pesos.



Debes entregar el producto a cambiar al transportista.



El producto de cambio se enviará dentro de caja del siguiente pedido.

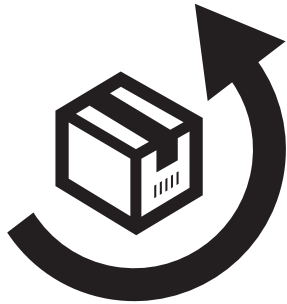


Tienes hasta 30 días después de recibido el pedido para comunicar el cambio.



Durante los días de facturación de la zona no se atenderán cambios.

Devolución DE PRODUCTO



Aplica:

- En caso el producto recibido esté en mal estado.
- Si recibes un producto como reemplazo del solicitado.
- Si recibes un set, pack o promoción incompleta.



No aplica:

- Para productos de Expofertas o liquidación.
- Para promociones que contengan un producto gratis.



Tienes hasta 15 días después de recibido el pedido para comunicarte y reportar la devolución.



Durante los días de facturación de la zona no se atenderán devoluciones.

Reclamo FACTURADO NO ENVIADO Y FUERA DE CAJA



Aplica:

Cuando te cobran en la factura un producto que no has recibido.



Si tu pedido es entregado en forma inventariada y presenta faltantes debes registrarlo en la boleta de entrega y reportarlo por la línea de atención al cliente.



Solo se recibe reclamo de faltante facturado no enviado en un plazo máximo de 3 días después de haber recibido el pedido y deberás reportarlo en una sola llamada.