

# ATENDEMOS TUS RECLAMOS EN SOLO 4 PASOS:

**ésika**  
Tú y tu belleza lo pueden todo

1

## Contáctanos

por la línea de atención al cliente o ingresa al chat en [somosbelcorp.com](http://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?

Debes entregar los productos a **cambiar o devolver** en los puntos indicados en el momento de aceptación del reclamo.

Una vez entregues el producto se te abona el valor a tu cuenta corriente.

Siempre recibirás un soporte como garantía de la entrega del producto.



### ¿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.

# POLÍTICA DE RECLAMO

## 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 en los puntos indicados.



La entrega del producto es requisito para atender tu reclamo.



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:

- Debes entregar el producto a devolver en los puntos indicados.
- La entrega del producto es requisito para atender tu reclamo.
- Para 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.