

## POLÍTICA DE GARANTÍA

Para realizar una devolución de producto por garantía, el artículo no podrá estar modificado, manipulado o alterado por el comprador, y debe encontrarse limpio, en buen estado y con su empaque original.

Los productos eléctricos de la línea femenina ALIZZ cuentan con una garantía de doce (12) meses a partir de la fecha de compra, conforme a la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.

**Pasos para tramitar una garantía**

Radica tu solicitud por escrito al correo [garantias@alizz.com.co](mailto:garantias@alizz.com.co) o al WhatsApp +57 313 228 2593, indicando:

Nombre completo

Número de factura o fecha de compra

Descripción detallada del daño o falla

Fotografías o video (si aplica)

Nuestro equipo técnico validará la información y te confirmará el procedimiento de envío o revisión.

Si te encuentras en Medellín, podrás acercarte a nuestro Centro de Servicio Autorizado (CSA) ubicado en:

Cra. 70 #1-141, Centro Comercial Arkadia, Belén, Medellín, Antioquia.

Si te encuentras fuera de Medellín, coordinaremos la recogida sin costo adicional a través de la transportadora asignada.

Empaca el producto adecuadamente, usando el mismo empaque o uno que garantice su protección durante el transporte.

**Exclusiones de garantía**

La garantía no cubre:

Daños causados por golpes, caídas o humedad.

Uso inadecuado o distinto al doméstico.

Intervención o reparación por terceros no autorizados.

Daños por sobrecarga eléctrica o voltaje inadecuado.

Desgaste natural o fallas derivadas de mala manipulación, almacenamiento o limpieza.

Accesorios, cables o piezas externas que sufren deterioro por uso normal.

En cualquier caso, pueden existir otras exclusiones específicas según la determinación del especialista técnico autorizado de TECH BEAUTY S.A.S., quien realizará la evaluación final del producto.

#### **DERECHO DE RETRACTO**

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el comprador podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

El artículo deberá devolverse en las mismas condiciones en que fue entregado:

Sin uso

Limpio

En perfecto estado

Con empaque original

Los costos de transporte y demás gastos incurridos en la devolución correrán por cuenta del comprador.

Cumplidas las condiciones, TECH BEAUTY S.A.S. realizará la devolución total del dinero pagado, sin descuentos ni retenciones, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados desde la recepción del producto en nuestras instalaciones.

Excepciones: según el numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, no aplica retracto para productos de uso personal, tales como joyas, bisutería, productos de cuidado personal o cosméticos.

#### **Cómo solicitar el retracto**

Envía tu solicitud escrita al correo [garantias@alizz.com.co](mailto:garantias@alizz.com.co) indicando en el asunto "Derecho de Retracto".

Envía el producto a la siguiente dirección:

Cra. 70 #1-141, Centro Comercial Arkadia, Belén, Medellín, Antioquia.

El producto debe llegar limpio, sin uso y con su empaque original.

Si no cumple las condiciones, te informaremos por correo electrónico y se reexpedirá a la dirección original.

En este caso, el flete y costos bancarios asociados al reembolso serán asumidos por el comprador.

#### **DEVOLUCIÓN DE DINERO**

Modalidades de reembolso:

Transferencia bancaria: dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción y validación del producto.

Reversión de pago a tarjeta de crédito: dentro de los treinta (30) días hábiles posteriores a la validación del producto.

Pedidos cancelados: hasta treinta (30) días hábiles después de la solicitud del cliente (los tiempos pueden variar según el banco emisor).

Por motivos de seguridad, el reembolso se efectuará únicamente al mismo medio de pago o a la persona titular registrada en la compra.

#### SERVICIO AL CLIENTE Y GARANTÍAS

Correo: [garantias@alizz.com.co](mailto:garantias@alizz.com.co)

WhatsApp / Teléfono: +57 313 228 2593

Horario de atención: lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Dirección CSA Medellín: Cra. 70 #1-141, Centro Comercial Arkadia, Belén, Medellín, Antioquia.