

Políticas de devolución y cambio

Piel Farmacéutica Especializada S.A.S procederá a realizar los cambios y aceptar las devoluciones de los productos de acuerdo con los parámetros de las garantías conferidas por el respectivo productor, o conforme a los términos de ley. Para los productos que no cuenten con garantía, Piel Farmacéutica Especializada S.A.S podrá, a su criterio, aceptar el cambio o devolución, únicamente si al momento de la entrega se determina que el producto no corresponde con las características exhibidas en este sitio, se encuentra averiado o ha superado su fecha de vencimiento.

La solicitud de cambio o devolución debe realizarse a través del sitio web en la opción “Contáctanos”, llamando a nuestro call center al (604) 444 14 75, escribiendo por WhatsApp al (+57) 317 331 00 65 o en el punto de venta físico ubicado en la Carrera 43A # 34-95 Local 0255 Complejo Empresarial Almacentro, Medellín.

Motivos válidos para cambios de productos:

1. Calidad del producto:

Si el producto llega quebrado, filtrado, con una textura no habitual (grumosa, pastosa, con cambios de color o separación de componentes), el cliente deberá enviar evidencias del estado del producto, incluyendo fotos del lote, fecha de vencimiento y nombre del producto. El producto deberá ser devuelto con su empaque original.

2. Fecha de vencimiento:

Piel Farmacéutica garantiza que sus productos cuentan con al menos 6 meses de vigencia antes de su fecha de vencimiento. Si el cliente desea realizar un cambio por fecha reciente, debe enviar evidencia del lote, fecha de vencimiento, y retornar el producto en óptimas condiciones, sellado y con su empaque original.

3. Reacciones alérgicas:

Si luego de un uso continuo de mínimo 2 días y máximo 7 días, el cliente presenta picazón, alergia, sensibilidad o irritación, podrá solicitar el cambio del producto o un bono a favor por el valor de la compra.

Para aplicar a esta opción, el producto debe conservar al menos el 90% de su contenido, encontrarse en buen estado físico y con su empaque exterior. También es obligatorio enviar evidencia fotográfica de la reacción alérgica, el lote y la fecha de vencimiento.

4. Error en la elección del producto:

En este caso, el cliente deberá presentar:

- o Factura de compra.
- o Nombre, cédula del comprador y número de contacto.
- o Anexo fotográfico donde se evidencie la causal de devolución.

El producto debe estar sellado, en óptimas condiciones y con la totalidad del contenido.

Importante:

- No se aceptan devoluciones en productos de maquillaje o productos íntimos una vez abiertos.
- El producto será evaluado antes de aprobarse el cambio.

¿Tienes preguntas?

Puedes comunicarte con nosotros a la Línea de Atención al Cliente (604) 444 14 75 o al chat en horario de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., y sábados de 8:00 a. m. a 7:00 p. m. También puedes escribirnos al correo comunicaciones@pielfarmaceutica.com o

visitar www.pielfarmaceutica.com en la opción 'Contáctanos'.

Derecho de retracto:

De acuerdo con lo establecido en los numerales 4, 6 y 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, se exceptúan del derecho de retracto aquellos bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos, puedan deteriorarse o caducar con rapidez, sean perecederos o de uso personal.