

## **POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTIAS DE CHAOPELOS.**

De conformidad con el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011 a continuación, se presenta la política de devoluciones de **CHAOPELOS**.

### **DEVOLUCIONES.**

El cliente podrá ejercer el derecho de retracto respecto de cualquier artículo o servicio que haya comprado a través de la página web [www.chaopelos.com](http://www.chaopelos.com) o de las redes sociales (Instagram, Facebook, WhatsApp), dentro de los **(5) cinco días hábiles a partir de la celebración del contrato en caso de prestación de servicios** o de la recepción del bien siempre y cuando lo permita su naturaleza; los servicios/bienes que no hayan sido iniciados ni usados y conserven su embalaje original, o en el caso de que el servicio no haya comenzado a ejecutarse (esto comprende desde la valoración médica inicial si el servicio aplica para la misma). Así mismo, el cliente está en la obligación de comunicar al proveedor o productor mediante los mismos medios y canales asignados.

Las reversiones se harán por el valor del producto pagado por el cliente descontando los gastos financieros en la respectiva transacción en un plazo no mayor a 30 días calendario, contados desde el ejercicio del retracto.

De conformidad con los medios de pago disponibles (Tarjeta de Crédito, Efectivo, Tarjeta débito), la devolución del dinero se realizará a una cuenta bancaria del cliente, en la cual sea el titular. Dicha certificación bancaria debe ser enviada en membrete del respectivo banco y con fecha no menor a 30 días junto con una carta y la solicitud. Lo anterior se debe enviar al correo [pqrs@chaopelos.com](mailto:pqrs@chaopelos.com)

En **CHAOPELOS** se hará devoluciones únicamente por el medio anteriormente descrito.

Para cada campaña publicitaria, promoción o comunicación de la compañía, el cliente o consumidor debe verificar los términos y condiciones, los cuales varían y son acordes al plan comercial de la compañía. Allí se dejará por escrito y de manera detallada las condiciones de dicho producto, servicio o tratamiento adquirido.

Si el cliente confirma la cita (de cualquier servicio) y no asiste o no avisa 24 horas antes de la sesión, se dará como asistida y descontada de su paquete. Debe tener en cuenta que esto sólo podrá ser revertido si se presenta un caso fortuito o de fuerza mayor, debidamente comprobado y revisado por CHAOPELOS.

## **CONDICIONES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS:**

- El cliente debe realizar un depósito como mínimo del 25% del costo del procedimiento (o el 100% si prefiere), el cual será descontado al valor total del tratamiento; para agendar la cita y reservar el espacio con el profesional médico.
- Si el día de la cita el cliente decide no hacer el tratamiento, ya sea porque cambió de opinión, se arrepintió o por alguna condición médica (no avisada con anterioridad), el depósito del 25% será cargado y tomado como valor de la consulta.
- Si no asiste a la cita para el procedimiento o cancela en un tiempo menor de 24 horas, el depósito será abonado como valor de la consulta, pues el espacio está reservado y esto genera honorarios al profesional médico (el valor del 25% abonado no es canjeable ni reembolsable) y para volver a solicitar una cita nuevamente deberá pagar por anticipado el 100% del valor total del tratamiento. En caso de abonar más del 25% del valor del tratamiento solo será tomado el 25% por el valor de la consulta y el restante será abonado para un próximo tratamiento. No se hacen devoluciones de dinero, el valor restante se puede usar para cualquier producto y/o servicio en CHAOPELOS

- No garantizamos espacios de citas, ni se agendan, sin el depósito. Las citas serán agendadas según disponibilidad y las horas se asignan en orden de llegada de comprobantes de pago.
- Todos los procedimientos se realizan con cita y con todos los protocolos de bioseguridad.

## **REQUISITOS.**

Para completar el proceso de devoluciones, reembolsos, reclamos o garantías, se requiere:

1. Recibo, factura o prueba de la compra del producto o servicio.
2. Para el caso de productos, que este se encuentre en las mismas condiciones en que se recibió, con su empaque original, sellos de seguridad, la totalidad de sus etiquetas intactas, todas sus partes y/o accesorios; no abolladuras, rayones, roturas, manchas o fallas de funcionamiento por indebido uso y que no presenten rastros de haber sido abiertos o usados.
3. El derecho al retracto no podrá ser aplicable a productos que hayan sido adquiridos de forma presencial, productos y servicios expresamente exentos por la ley, ni a servicios que hayan empezado su ejecución antes de completarse cinco (5) días hábiles.

Además de las anteriores, se observarán los siguientes requisitos para la aplicación de GARANTÍAS (solo aplicará garantías para productos – NO PARA SERVICIOS Y TRATAMIENTOS).

- a) CHAOPELOS no afecta el periodo de garantías ofrecidas por el fabricante o proveedor, las garantías legales y otros derechos otorgados por la normatividad colombiana.
- b) En el caso de máquinas para uso facial y corporal, la garantía debe ser tramitada directamente con el fabricante y se debe dirigir a los medios y canales indicados desde CHAOPELOS.

- c) Los medios de comunicación descritos para presentar la reclamación serán los detallados en el apartado TRAMITE de este documento.
- d) Para presentar la solicitud el cliente o consumidor deberá presentar factura, prueba de compra o certificado de recibo.
- e) La garantía solo será aplicable cuando el producto no cuente con las condiciones de seguridad, calidad e idoneidad ofrecidas por el fabricante o productor, cubre defectos de fabricación y no aplica para daños por uso indebido del mismo.
- f) Se excluyen de la garantía los siguientes productos, por razones de higiene y salubridad: productos de limpieza corporal, cremas y productos cosméticos, tratamientos corporales y/o faciales, depilación láser, y todos aquellos artículos que, por su naturaleza, no sea viable su cambio o que cuenten con señales de uso, consumo o adulteración.
- g) El cliente/paciente que desee utilizar los servicios de CHAOPELOS deberá leer y firmar un consentimiento informado donde se deja claridad explícita en el numeral 5 de dicho documento que: se es consciente de que la Medicina no es una ciencia exacta, y que hasta en el mejor de los casos existen variaciones estadísticas de los resultados, y a pesar de que el médico me ha informado adecuadamente sobre las posibilidades y resultados del tratamiento, no se me ha garantizado la obtención de los resultados.
- h) De conformidad con lo anterior, CHAOPELOS **no** hará devolución de dinero por concepto de insatisfacción en los resultados obtenidos en la prestación de servicios ofrecidos, en especial los de tratamientos estéticos por cualquier causa tales como: reacciones desfavorables, efectos secundarios, imposibilidad de continuar con el paquete adquirido o cualquier otra causa atribuible a la relación del cliente con el procedimiento. Tampoco CHAOPELOS se hará cargo de medicamentos o gastos adicionales en los que el paciente tenga que incurrir para su recuperación, estos serán a mera liberalidad de CHAOPELOS desde la parte de servicio al cliente, toda vez que como se describe en el consentimiento informado son situaciones de riesgo que pueden ocurrir al realizar procedimientos estéticos.

## **PETICIONES O RECLAMOS:**

En el caso de prestación de servicios ofrecidos por CHAOPELOS, que no puedan ser consumidos por el cliente por: (i) hipersensibilidad o reacciones adversas al tratamiento, (ii) aparición de efectos secundarios no deseados, (iii) rechazo psicológico, (iv) cualquier otra causa atribuible a la relación del cliente con el procedimiento, el cliente podrá presentar solicitud escrita mediante el correo electrónico dispuesto para este fin, informando tal circunstancia y presentando la sustentación de la misma con los medios que estime convenientes. CHAOPELOS evaluará la situación aducida por el cliente y aceptará o rechazará dicha solicitud según corresponda, en caso de aceptación CHAOPELOS podrá ofrecer las siguientes alternativas:

1. Cambio de paquete o servicio mediante bono por el valor del paquete adquirido por el cliente, descontando el valor de las sesiones ya consumidas, que podrá ser redimido para la adquisición del nuevo paquete de servicios o productos en cualquiera de las sedes de CHAOPELOS (En caso de mayor valor del nuevo paquete o servicio el cliente deberá asumir su excedente).
2. Asignación del paquete o servicio adquirido a otro usuario, determinado por el cliente.

En ningún caso CHAOPELOS realizará devolución total o parcial del dinero cancelado por el cliente. CHAOPELOS se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud del cliente, sin que en ningún momento se encuentre obligado a su aceptación, puesto que no existe obligación legal a ofrecer alguna de las alternativas anteriormente descritas.

## **OPORTUNIDAD.**

No se atenderán reclamos fuera del término dispuesto por el Estatuto del Consumidor, es decir, fuera de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la compra del bien o el servicio para la aplicación del derecho al retracto y treinta (30) días calendario para la solicitud de garantías, o el término que estipule el proveedor o fabricante.

## **TRÁMITE.**

Para gestionar tu solicitud, debes escribirnos a través del correo electrónico [pqrs@chaopelos.com](mailto:pqrs@chaopelos.com) solicitando tu aplicación a derecho al retracto, garantía, peticiones o reclamos, y de esta manera CHAOPELOS dará respuesta dentro del término legal dispuesto por la Ley 1480 de 2011, y demás normas concordantes para el caso aplicable.

### **DERECHO A RETRACTO:**

En caso de que su solicitud de retracto se encuentre dentro de los parámetros establecidos legalmente, CHAOPELOS realizará la devolución del dinero dentro de los treinta (30) días calendario siguientes, contados a partir de la presentación de su solicitud.

### **GARANTÍAS:**

En caso de que medie respuesta afirmativa a la solicitud de garantía del consumidor, este deberá devolver el producto a CHAOPELOS por los mismos medios en los que este último realizó la entrega al consumidor; en caso de que se haya realizado mediante envío por correspondencia, el consumidor deberá realizar la devolución de la misma forma haciendo el pago correspondiente al envío, hacia las instalaciones de CHAOPELOS, asegurando el envío y con guía de seguimiento del mismo, teniendo en cuenta que CHAOPELOS no se hará responsable por artículos que no lleguen físicamente a sus instalaciones.

La garantía no será aplicable y no podrá ser tramitada cuando: i) el daño provenga de la mala utilización del producto, según las instrucciones de instalación, uso, custodia y conservación dadas por el fabricante y/o CHAOPELOS (ii) el producto evidencie intervenciones de terceros diferentes a los centros técnicos autorizados por el proveedor o fabricante del producto. (iii) cuando el daño provenga de fuerza mayor o caso fortuito. (iv) en los demás casos previstos en las normas legales y reglamentarias vigentes.

## **ABONOS:**

CHAPELOS emitirá recibo de caja por cada abono realizado para la compra de paquetes de tratamiento laser, corporal, facial o capilar, el pago total debe completarse a más tardar un mes después del primer abono y hasta el momento de terminar el pago no se emitirá factura de venta, ni se iniciará el tratamiento acordado. De no realizarse el pago antes de tres meses calendario el pago total del tratamiento resultara en una pérdida del abono realizado.

## **RECLAMOS:**

CHAPELOS resolverá las solicitudes y reclamos presentadas por el cliente dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. En caso de que CHAPELOS ofrezca alguna de las alternativas expuestas en el apartado "RECLAMOS" de este documento, se procederá de conformidad dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la manifestación de aceptación por parte del cliente.

## **RESPUESTA:**

CHAPELOS emitirá una respuesta positiva o negativa cuando esta sea necesaria a la reclamación o solicitud de garantía en un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de presentada la solicitud. Frente a la aplicación del derecho al retracto no será necesaria una respuesta de CHAPELOS cuando se encuentre dentro de los parámetros establecidos legalmente para su aplicación, en caso de que se encuentra fuera de los parámetros CHAPELOS informará al consumidor de esta situación.

En caso de que la respuesta sea negativa, debidamente justificada, se dará por finalizada la solicitud y en el evento en que la respuesta sea positiva, se procederá a realizar el respectivo cambio, devolución o reposición según corresponda.

## **EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

**CHAOPELOS** se exonera de responsabilidad respecto de la garantía de sus productos cuando el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito
2. El hecho de un tercero
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor

**CHAOPELOS** se reserva el derecho de realizar el cambio o devolución de dinero, según el análisis de las condiciones de cada caso particular, toda vez que la política de garantías varía según el servicio adquirido por el consumidor.

## **DIRECCIÓN PARA DEVOLUCIONES, GARANTÍAS Y CAMBIOS.**

CHAOPELOS dispone el siguiente canal:

Inverestética de Colombia S.A.S.  
Dirección: Cra 58 # 131 - 16  
Bogotá D.C. - Colombia  
Cel.: 311 555 0098

Recuerda incluir la factura original, documento de garantía y cualquier otra estipulado en esta política.

El presente documento así como la Política de Tratamiento de Información Personal o cualquier otra información que sea requerida por el Cliente, podrá ser consultada en el entorno digital de CHAOPELOS en los enlaces: [www.chaopelos.com](http://www.chaopelos.com) y <https://linktr.ee/chaopelos> o enviando su solicitud a través del canal de atención al Cliente y el correo electrónico [pqrs@chaopelos.com](mailto:pqrs@chaopelos.com)

**Versión anterior: 4 de Marzo de 2024**

**Última actualización: 10 de Junio de 2024**