



## **POLÍTICA COMERCIAL DE CAMBIOS**

### **VIVRI COLOMBIA S.A.S/MEJOR VERSIÓN COLOMBIA S.A.S.**

Con el compromiso de brindar un excelente Servicio a los Consumidores, y en cumplimiento de las disposiciones legales, a continuación se describen los aspectos referentes a la Política de Cambios de nuestros productos.

#### **DEFINICIONES Y ASPECTOS GENERALES**

- **RÉGIMEN APLICABLE:** Las disposiciones de la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), normas complementarias y todas sus modificaciones y/o adiciones.
- **CONSUMIDOR:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice los productos que son vendidos por VIVRI o sus Líderes Independientes.
- **PROVEEDOR:** VIVRI COLOMBIA S.A.S./MEJOR VERSIÓN COLOMBIA S.A.S. (en adelante "VIVRI"), a través de sus Centros de Distribución Independiente (en adelante "CENI) o Lifestyle Center (en adelante "LSC").
- **PRODUCTO:** Bienes que son vendidos por VIVRI COLOMBIA S.A.S. en el territorio colombiano (en adelante el "Producto").

#### **I. POLÍTICA DE CAMBIOS**

La política de cambios es un beneficio otorgado por VIVRI a sus consumidores. Este beneficio consiste en proceder al cambio del Producto de acuerdo con los términos y condiciones aquí descritos. No reemplaza, ni modifica la Garantía legal del Producto

##### **Condiciones para solicitar el beneficio**

I. El Producto debe estar en las mismas condiciones que fue entregado al

Consumidor al momento de la compra, con su empaque original sin abrir ni usar con las etiquetas, sellos de seguridad, y deberá contar con todas sus partes y/o accesorios, manuales, completas.

II. No podrá tener abolladuras, rayones, roturas, manchas, falla de funcionamiento, y si tiene celofán debe estar en perfecto estado, apto para la venta. Por lo tanto, los Productos que presenten cualquier de estas características no tendrán cambio por ningún motivo.

III. VIVRI se reserva el derecho de realizar cambios, de acuerdo con sus reservas de inventario.

IV. Los cambios de los Productos se harán efectivos en cualquiera de los CENIs o LSC VIVRI.

V. No procede la devolución de dinero.

### **Oportunidad o vigencia**

Para que el Consumidor logre hacer efectivo el cambio, deberá realizar la solicitud dentro de los siete (07) días calendario siguientes a la fecha en la cual se realizó la compra a VIVRI.

Sólo se podrá hacer efectiva si el Producto no ha sido abierto, y se mantiene en su embalaje original.

Los costos de transporte, así como los demás gastos que conlleve el cambio del Producto serán cubiertos exclusivamente por el consumidor.

### **Trámite**

I. Para solicitar el cambio de los Productos amparados con este beneficio, el Consumidor deberá acercarse, dentro del término dispuesto en la presente política, con su factura original y el Producto en el estado aquí señalado, a cualquiera de los CENIs o LSC VIVRI a nivel Nacional.

II. VIVRI dará respuesta a las solicitudes de cambio en un término de máximo quince (15) días hábiles desde el momento de la solicitud.

III. Una vez validadas las condiciones para efectuar el cambio solicitado, VIVRI,

brindará este beneficio mediante las siguientes posibilidades, a elección del Consumidor:

IV. Se le cambiará el Producto por otro de su elección, (si el cambio se realiza por un producto de mayor valor el Consumidor deberá pagar el excedente).

### **Contacto**

Señor Consumidor, para contactarse con Servicio al Cliente ingrese a su Back Office o llame al teléfono de Atención a Clientes 01800 755 0135.

### **Recuerde siempre**

- I. Revisar el estado del producto antes de salir del CENI o LSC VIVRI.
- II. Leer las instrucciones, condiciones, contraindicaciones y demás información dispuesta, antes de usar el producto.
- III. Presentar las solicitudes de garantía o cambio dentro de los plazos y de acuerdo con las condiciones aquí señalados para los diferentes Productos.
- IV. Tener en cuenta la presente Política para efectos de garantías de los productos.