

POLÍTICA

CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIA DE PRODUCTOS EN TIENDAS

1. Objetivo:

Establecer los lineamientos a tener en cuenta en el manejo de cambios, devoluciones y/o garantías de productos comercializados a través de las tiendas LA RIVIERA, por medio del canal presencial, virtual y telefónico – voz y mensajes de datos- con el fin de proteger y promover el adecuado ejercicio de los derechos de los clientes, como consumidores amparados por el Estatuto del Consumidor.

2. Alcance:

Las políticas descritas en este documento aplican para las solicitudes de cambio, devolución y/o garantía de los clientes de Las Tiendas LA RIVIERA y LA HORA, a nivel nacional, sin incluir las tiendas ubicadas en San Andrés Isla, respecto de la compra de productos en los canales presencial, telefónico o mediante el portal web accesible a través de Internet www.lariviera.co.

Esta política NO aplica para productos comprados en tiendas a nivel internacional, ni productos comprados en San Andrés Isla, ni productos comprados en otro país. Tampoco aplica para los servicios de reparación del Centro de servicios técnico de LA HORA

3. Marco Normativo.

A efecto de promover el adecuado ejercicio de los derechos de los clientes de LA RIVIERA este documento da cumplimiento, entre otros, al Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, mediante la cual *"se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones."*, y el Decreto 735 de 2013 proferido por Ministerio de Comercio, Industria y Turismo *"Por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía prevista en los artículos 7 y siguientes de la ley 1480 de 2011"*.

4. Áreas / Cargos que intervienen en la Política.

Servicio al Cliente

5. Definiciones.

- **Bono de regalo:** Bonos o certificado de compra son un documento representativo del pago anticipado nominativo, sin que se requiera un nombre y/o identificación del beneficiario previamente determinado por el estipulante.
- **Cambio:** Proceso mediante el cual un cliente, dentro del plazo definido por LA RIVIERA, devuelve el producto que ha comprado en la Tienda y a

cambio recibe otro producto, que puede ser igual o diferente, pero de valor equivalente o un crédito para usar en la tienda. Para el cambio aplican restricciones y no supone la devolución de dinero en efectivo.

- **Cliente:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice los productos que son vendidos por LA RIVIERA S.A.S.
- **Desgaste:** Perdida o consumo poco a poco por el uso o el roce de parte del bien, que puede implicar cambio de tonalidad, ralladuras o rasgaduras en la superficie o pelado.
- **Devolución:** Retorno de un producto adquirido por el cliente en alguna de nuestras tiendas.
- **Fijación:** Tiempo en que la fragancia o perfume permanece sobre la piel o es perceptible sobre la superficie perfumada, que depende de varios factores ajenos al producto.
- **Garantía:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas.
- **Producto:** Bienes o mercancías que son vendidos por LA RIVIERA S.A.S.
- **Régimen Aplicable:** Las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), normas complementarias y todas sus modificaciones y/o adiciones.
- **Retracto:** Facultad unilateral del cliente de ventas a distancia, por medios virtuales o telefónicos, de terminar un contrato de compraventa.
- **Solicitud:** Petición que realiza un cliente con el objeto de hacer efectivos los derechos que le asisten y que se encuentran contemplados en la normatividad aplicable.
- **Ventas a Distancia:** Realizadas sin que el cliente tenga contacto directo con el producto que adquiere que se dan por medios tales como correo, teléfono –voz o mensaje de datos-catalogo, comercio electrónico o con la utilización de cualquier otra técnica de comunicación a distancia.

6. Políticas Generales

6.1. Cambio y devolución

LA RIVIERA S.A.S. no hace devoluciones de dinero de los productos vendidos en las Tiendas físicas.

Si por alguna razón el cliente no está completamente satisfecho con su compra inicial puede solicitar, por una sola vez, el **cambio de los productos comprados dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de expedición de la factura**, devolviendo el producto en las mismas condiciones que lo recibió.

Cuando la compra se realice utilizando un método a distancia, como la página www.lariviera.co o el teléfono –voz y mensaje de datos-, de conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor que podrá ser ejercicio en un término de cinco (5) días hábiles desde la entrega del bien, con lo cual, en caso de que se ejerza ese derecho, procederá el reintegro del dinero, una vez el Cliente devuelva, a su costo, el producto en las mismas condiciones que lo recibió. Ese derecho de retracto no está pactado para la venta en las Tiendas LA RIVIERA ubicadas físicamente en el territorio nacional.

Realizada la solicitud en la Tienda se cambiará el producto por uno igual o por uno nuevo según la elección del cliente, en caso de que el precio del producto sea mayor al que cambio, el cliente deberá asumir el excedente; si el precio es inferior, no se hace devolución de dinero y se emitirá un bono de regalo por el saldo a favor.

En caso de que el Cliente no encuentre un producto para cambio LA RIVIERA emitirá un bono de regalo por el valor del producto que se pretende cambiar.

Los productos en liquidación de inventarios, promocionales, muestras gratuitas y obsequios entregados con las compras no admiten cambio.

En caso de que se pretenda obtener el cambio de un producto que al momento de la compra se entregó con una muestra gratuita u obsequio adicional, estos deben ser devueltos junto con el producto comprado cuyo cambio se pretende.

Para que sea aplicable el cambio, el producto no puede haber sido utilizado, y su empaque y estuche original se deben encontrar en perfecto estado, con sus etiquetas originales adheridas.

6.1.1. Plazos para cambio

Los plazos para cambio son los que aparecen en el anverso de la factura y en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1 Plazos de cambio	
Producto	Plazo para cambio
Fragancias*	15 días calendario siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.
Maquillaje/ Cosméticos	Por ser producto de uso personal no tiene cambio, salvo que el producto cuente con empaque de termosellado directo de fábrica, caso en el cual dentro de los 15 días calendario siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura se podrá solicitar el cambio siempre que ese empaque no esté abierto y esté en perfectas condiciones.**
Tratamientos	15 días calendario siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.
Joyas y Accesorios.	15 días calendario siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.
Cepillos Eléctricos	15 días calendario siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.
Relojería	15 días calendario siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.

**En los eventos en que sea procedente el cambio de maquillaje, cosméticos y tratamientos sólo será aplicable en caso de que no se haya abierto el empaque de termosellado. DESPUÉS DE ABIERTO NO TIENE CAMBIO.

6.2. Garantía del Producto

6.2.1. Término, motivos y exclusiones de la garantía

La garantía podrá hacerse efectiva dentro de los términos que aparecen en el anverso de la factura y en el siguiente cuadro, por los motivos y con las exclusiones siguientes.

Cuadro 2. Términos efectividad de la garantía			
Producto	Tiempo establecido para hacer efectiva la garantía	Motivos de calidad	Exclusiones de garantía
Fragancias	30 días calendario siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.	• Filtración • Daño válvula dosificadora oxidación o presencia de alguna partícula de impureza en su contenido u hongos • Envase de fragancia vacío o con merma	• Inadecuada manipulación del producto • Mala conservación • No se considera defecto del producto la fijación de la fragancia o perfume, en la medida en que esta depende del PH de la piel u otras circunstancias no vinculadas con el producto. • No se considera defecto del producto el manchado de prendas de vestir.
Cosméticos, tratamientos y maquillaje	30 días calendario siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.	• Daños en válvula dispensadora • Máscaras de pestañas secas • Delineadores líquidos secos • Delineadores que no pintan • Color de producto alterado • Daño en mecanismo de giro de labiales • Falla en adherencia del producto	• Inadecuada manipulación del producto • Mala conservación
Joyas, , y Accesorios.	30 días	• Fallas en cremalleras, costuras, herrajes, manijas	• Mal uso

Cuadro 2. Términos efectividad de la garantía			
Producto	Tiempo establecido para hacer efectiva la garantía	Motivos de calidad	Exclusiones de garantía
	<i>calendario</i> siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.	o asas; • Soldadura pin de aretes; • Roturas o fisuras de piezas; • Daños por defecto de fábrica en el material, textura o piel que no hayan sido advertidos al momento de entrega del producto en la Tienda.	• Uso indebido • Mala manipulación • Mala conservación • Caídas, golpes en el producto • Piezas de joyería modificadas a petición del cliente.
Gafas	30 <i>días</i> <i>calendario</i> siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.		En gafas de sol de las marcas Ray Ban y Oakley, LA GARANTÍA NO CUBRE los Daños que resulten del uso o manejo inapropiado de las gafas de sol, como golpes, rayones, peladuras.
Cepillos Electrónicos	6 <i>meses</i> siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura	Funcionamiento defectuoso de la maquina no originada por el mal uso del cliente.	• Mal uso • Uso indebido • Mala manipulación
Relojes	30 <i>días</i> siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura	• Fallas en la Maquinaria	• Desgaste en las partes externas del reloj • Mala manipulación • Daños que resulten del uso o manejo inapropiado del reloj, como golpes, abolladuras, rayones, peladuras, cambio de color en el pulso;

Cuadro 2. Términos efectividad de la garantía			
Producto	Tiempo establecido para hacer efectiva la garantía	Motivos de calidad	Exclusiones de garantía
			deterioro, golpes o rayones del cristal • Las alteraciones, la negligencia, la falta de cuidado al reloj o accidentes provocando la caída de agujas o index del reloj. • Daños causados por el agua si el modelo no es identificado como "Resistente al agua". • El desgaste y envejecimiento normal incluyendo deterioro y rasguños al acabado del reloj (La caja, la correa, la corona o el cristal). • No se aceptará la garantía en el evento de que el producto adquiera servicios de mantenimiento o reparaciones por una persona o centro de servicio no autorizado por el Centro de Servicios LA HORA

6.2.2. Solicitud de la garantía

El Cliente podrá presentar la solicitud por garantía del producto de forma verbal o por escrito indicando el defecto del producto, dentro de los plazos definidos por LA RIVIERA (Ver cuadro 2).

Para la efectividad de la garantía el cliente podrá presentar la factura original de compra y, en caso de no contar con ella, deberá indicar sus datos (nombre y cédula), como persona a quien se le expidió la factura, para que se genere una copia de la factura.

Además de la factura, el cliente deberá: (i) para las reclamaciones de relojes y joyas, presentar el certificado de autenticidad y el libro o tarjeta de garantía con toda la información requerida para que sea efectiva.

Una vez recibida la solicitud por LA RIVIERA, se analizará la información y se dará respuesta dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.

Si después del análisis de la falla o defecto LA RIVIERA encuentra que se debe conceder la efectividad de la garantía, procederá, según corresponda, con la reparación gratuita de los defectos del producto. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o la devolución del dinero.

En caso que el precio del producto sea mayor al del cambio, el cliente deberá asumir el excedente; si el precio es inferior, no se hará devolución de dinero y se emitirá un bono de regalo por el saldo a favor.

Sólo se acepta la reposición de productos que presenten algún defecto por motivos de calidad y que estén dentro de los plazos definidos por LA RIVIERA (Ver cuadro 2).

En los siguientes casos especiales se tendrá en cuenta lo siguiente:

- (i) Para el caso de fragancias, la garantía no cubre la fijación del producto en consideración a que ésta depende de varios factores de la piel, de los medicamentos que se estén consumiendo, cambios hormonales y de alimentación. Sin embargo, LA RIVIERA analizará cada caso en particular para darle una respuesta al Cliente sobre la eventual reposición del producto por fijación, cuando esos factores no aparezcan en el caso concreto.
- (ii) Para el caso de fragancias, los aspectos relativos a las prendas de vestir por eventual manchado con ocasión de la aplicación directa del producto no es un aspecto considerado como parte de la garantía. Las fragancias no deben ser aplicadas sobre las prendas de vestir y en caso de decidir hacerlo debe ser en bruma o nube y no en forma directa.

- (iii) Para el caso de relojes adquiridos en las tiendas LA HORA el producto se enviará a reparación y se le comunicará al cliente la falla presentada y el cliente debe autorice su reparación.
- (iv) Para la venta de relojes y joyas, adicional a la factura, el cliente debe presentar el certificado de autenticidad de la pieza y en relojes, el cliente deberá presentar el libro o tarjeta de garantía con toda la información requerida para que sea efectiva.

En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

Fecha de actualización: 08 de septiembre de 2025