

## **CONDICIONES GENERALES DE VENTA**

Las presentes condiciones generales de venta regulan únicamente las ventas de productos ofertados en nuestra página web [www.yves-rocher.com.co](http://www.yves-rocher.com.co) (en adelante "TIENDA ONLINE"). Toda persona que vaya a realizar su pedido a través de la TIENDA ONLINE puede acceder a las presentes condiciones generales de venta.

Por consiguiente, el hecho de hacer un pedido conlleva pleno derecho de adhesión del comprador a las presentes condiciones generales de venta, con exclusión de otras condiciones presentes en folletos, catálogos distribuidos por el vendedor y en particular las que están en vigor en los centros de belleza YVES ROCHER, que solo tienen un carácter indicativo.

## **IDENTIFICACION DE LA EMPRESA**

Denominación social de la empresa: C&F Internacional S.A.S. marca poseedora de derechos de comercialización de Yves Rocher en Colombia.

Domicilio: Medellín, Antioquia, Colombia: Cra. 52 Nro. 6 sur - 91 Avenida Guayabal.

Teléfono: (57) (4) 4449141

NIT: 811023992-2

## **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Las solicitudes quejas o reclamos serán atendidas a través de nuestro departamento de atención al cliente, el cual está a su disposición. Puedes contactarnos de las siguientes maneras:

Por correo postal: Medellín, Antioquia, Colombia: Cra 52 Nro 6 sur - 91 Avenida Guayabal.

Por correo electrónico a: [tienda@yves-rocher.com.co](mailto:tienda@yves-rocher.com.co)

Por teléfono: 018000 120 130 (de lunes a viernes de 8 am a 9 pm).

## **OFERTAS Y PRECIOS**

Todas las ofertas de productos propuestas en la TIENDA ONLINE se limitan al territorio Colombiano. Las ofertas promocionales sólo son válidas para pedidos online durante el periodo de validez de dicha oferta y están condicionadas a los stocks disponibles. Los precios que figuran en la TIENDA ONLINE vienen indicados en PESOS COLOMBIANOS (impuestos incluidos). Dichos precios no

incluyen el coste de los gastos de envío o de entrega y pueden cambiar durante el año, facturándose según la tarifa en vigor en el momento de la grabación del pedido. Los gastos de envío ascienden a 5.000 \$ (COP) para compras inferiores a 119.900.

### **DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS**

Nuestras ofertas de productos incluidas en la TIENDA ONLINE estarán sujetas a la disponibilidad de los productos. En caso de falta de disponibilidad de productos después de haberse grabado el pedido, nos comprometemos a informarle a la mayor brevedad e indicarle el nuevo plazo en el que recibirá su pedido. En este caso, tendrá la opción de cancelar su pedido reembolsándosele el importe abonado, en su caso mediante transferencia bancaria en un plazo de 15 días hábiles desde la solicitud de la cancelación, o bien podrá solicitar el cambio de su pedido mediante llamada telefónica a la línea nacional: 018000 120 130 (de lunes a viernes de 8 am a 6 pm), o a través del formulario de contacto.

### **PAGO**

El pago de los pedidos realizados en la web se realiza exclusivamente en PESOS COLOMBIANOS (COP), YVES ROCHER ofrece al usuario las siguientes modalidades de pago:

- Tarjeta de Crédito (Visa, Mastercard).
- Pagos PSE.

El pago es totalmente seguro. La totalidad de la transacción se realiza de forma cifrada a través de un servidor de validación bancaria utilizándose el protocolo de encriptación SSL (tecnología de encriptación cuyas siglas provienen de su nombre "Secure Socket Layer"), por lo que tu número de tarjeta bancaria resulta encriptado.

### **ENTREGA**

Le corresponde al cliente facilitarnos con exactitud todas las precisiones necesarias para el envío correcto de su pedido (Ciudad, barrio, nombre de unidad, edificio, dirección, teléfono). El cliente recibirá su pedido en un plazo de siete días hábiles a partir del momento de aprobación del pago por parte de la entidad bancaria. Si en el plazo de siete días hábiles no ha recibido su pedido, o no ha sido informado del nuevo plazo de entrega, podrá solicitar la cancelación del mismo.

**NOTA IMPORTANTE:** Durante las fechas navideñas, y dado el alto volumen de paquetería que nuestros partners logísticos deben gestionar, así como la acumulación de días festivos e inhábiles,

su pedido puede sufrir algún retraso por lo cual A PARTIR DEL 15 DE DICIEMBRE NO SE GARANTIZA LA ENTREGA A TIEMPO PARA EL DÍA DE NAVIDAD Y REYES MAGOS.

### **DESISTIMIENTO**

Si los productos de su pedido no corresponden a los solicitados en su pedido, o no cumplen con sus expectativas, usted podrá ejercer su derecho de desistimiento en el plazo de 5 días hábiles desde que usted, o un tercero autorizado por usted, recibieran el paquete.

Para ejercer su derecho de desistimiento, podrá notificarnos telefónicamente a la línea de servicios, o bien, utilizando el formulario "CONTACTANOS" en el cual deberá ingresar los siguientes campos de información:

Documento de identidad:

Nombre y apellidos:

Número de pedido:

Fecha de solicitud del pedido:

Fecha de recepción del pedido:

Fecha solicitud desistimiento:

Le confirmaremos la recepción de su solicitud y le devolveremos el importe pagado mediante transferencia bancaria en un plazo de 15 días hábiles desde el momento de la recepción de su solicitud, siempre y cuando se haya llevado a cabo la devolución del producto.

El ejercicio del derecho de desistimiento implicará la devolución del precio del producto devuelto y de los gastos de envío originales. Dichos costos de devolución deben ser asumidos por el comprador.

Por motivos de salud o higiene, y en base a la normativa aplicable, no podrá desistir de aquellos productos cosméticos que hayan sido desprecintados tras la entrega.

### **EL RESPETO DEL HOMBRE Y LA NATURLEZA**

Para su bienestar y tranquilidad, le garantizamos que nuestros tratamientos faciales son hipoalergénicos y todos nuestros productos son probados en laboratorio. Nuestra empresa ha sido una de las primeras empresas europeas en renunciar a pruebas de sus productos en animales.

## **GARANTIA COMERCIAL Y LEGAL**

Yves Rocher cumple con la garantía legal de conformidad incluida en la LEY 1480 DE 2011 (12 de Octubre), por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.

Si en el momento de recibir el pedido éste es defectuoso, puede solicitar la devolución del dinero, todo ello en los términos y condiciones establecidos en la legislación Colombiana de garantías de bienes de consumo y demás normativa relacionadas.

En este sentido, le informamos que somos miembros de La Asociación Colombiana de Venta Directa (ACOVEDI), para garantizar los derechos de los consumidores.

## **RESPONSABILIDAD**

Yves Rocher no será responsable de la falta de entrega del pedido por causas de fuerza mayor, caso fortuito, huelgas ya sean de la propia entidad, sectoriales o generales o las promovidas por trabajadores de los servicios de correos y transportes y/o comunicaciones. Yves Rocher no responderá por los hechos anteriormente citados de los daños indirectos, beneficio u oportunidad.

Los links de hipertexto pueden reenviarle hacia otros sitios web. Yves Rocher declina toda responsabilidad en el caso de que el contenido de los mismos contravenga las disposiciones legales y reglamentarias en vigor.

## **MODIFICACION DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA VENTA**

Yves Rocher se reserva el derecho de adaptar o modificar en cualquier momento las presentes condiciones generales de venta. Las nuevas condiciones generales de venta serán accesibles por el cliente a través de la TIENDA ONLINE y se verán aplicadas únicamente en ventas posteriores a la modificación.

## **COMUNICACIONES COMERCIALES POR E-MAIL**

Nuestras comunicaciones comerciales enviadas al correo electrónico de nuestros clientes indican nuestra identidad y su naturaleza en el asunto. El Cliente tiene la posibilidad de oponerse a estos envíos mediante un simple clic en el lugar previsto específicamente a estos efectos, situado al final de la comunicación comercial. YVES ROCHER se compromete a respetar la lista e- robinson. En caso de prospección por e-mail a clientes que no tengan relación comercial previa con YVES ROCHER, le aseguramos que la dirección de su correo electrónico ha sido recopilada legalmente, esto es, con una información previa sobre la posibilidad de una eventual cesión a terceros y ofreciendo la posibilidad de oponerse con un simple clic.

## **DATOS PERSONALES OBLIGATORIOS**

Para procesar correctamente su pedido es necesario que el cliente nos facilite una serie de datos personales, que son Nombre, Apellidos, Dirección, Teléfono. Asimismo le solicitamos su correo electrónico para remitirle la confirmación asociada a compras y estado de pedidos y pagos. Si el cliente lo solicita, puede recibir en su correo electrónico a través de nuestro newsletter, todas las novedades y promociones de los productos de la WEB de Yves Rocher.

## **DATOS PERSONALES FACULTATIVOS**

- . Tus productos Yves Rocher preferidos nos permiten proponerte servicios y ofertas, cada vez más adaptadas a tus expectativas.
- . Tus productos Yves Rocher cargados en la lista de deseos nos permiten ofrecerte un portafolio específico de productos y servicios según tus preferencias.