

POLÍTICAS

Garantías, devoluciones y retractos



V 2.0 .14-07-25

RIZOS FELICES

Aplicable a todas las franquicias, sedes y canales de venta online

I. MARCO LEGAL

Esta política está basada en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor Colombiano), en especial los artículos 5, 7, 8, 23 al 32, y 47, y busca garantizar:- El derecho a recibir productos y servicios con calidad.- El acceso a información clara y veraz.- La posibilidad de ejercer derechos de garantía, retracto o devolución de manera eficaz.

II. POLÍTICA DE GARANTÍAS

En Rizos Felices trabajamos bajo protocolos especializados y diagnósticos capilares personalizados, sin embargo, reconocemos que pueden presentarse inconsistencias que requieran intervención. Por ello, se establece el siguiente marco de aplicación de garantía para productos y servicios.

A. GARANTÍA EN SERVICIOS

Aplica a los siguientes servicios: Corte – Estilizado – Definición – Tratamientos para rizos – Coloración en rizos

1. Procedimiento general para aplicar la garantía:

- El cliente deberá reportar su inconformidad en la misma sede donde se realizó el servicio o a través de los canales oficiales (WhatsApp, correo o redes sociales).- La sede deberá documentar el caso con: - Nombre del cliente - Fecha del servicio - Fotos del antes y después - Nombre del profesional que atendió - Descripción de la inconformidad- El caso será evaluado por la dirección técnica de la sede y, si es necesario, elevado a la marca vía info@rizosfelices.co para validación final.

2. Tipos de garantía en servicios:

a) Garantía por Inconformidad Estética (Subjetiva)- Aplica si el cliente siente que el resultado no es el esperado, aunque no haya error técnico.- Ejemplo: "Siento que quedó más largo", "No me gustó la definición".- Solución: Se podrá ofrecer una sesión correctiva sin costo dentro de los 7 días posteriores al servicio.b) Garantía por Error Técnico (Objetiva)- Se clasifica en tres niveles: • Leve: Pequeñas asimetrías o errores menores → 1 sesión correctiva. • Moderada: Corte disparejo o mal ejecutado → hasta 3 sesiones correctivas. • Grave: Daño significativo o alteración severa → hasta 6 sesiones correctivas + tratamientos.

3. Exclusiones de la garantía en servicios:

- Cuando el cliente alteró el resultado con herramientas de calor o productos no recomendados.- Cuando el cliente se realizó ajustes o modificaciones en otro establecimiento.- Cuando no se respetan los plazos establecidos (7 días máximo para reclamos).

B. GARANTÍA EN PRODUCTOS CAPILARES

1. Condiciones para aplicar garantía:- Presentar factura o comprobante de compra (o solicitar copia).- El producto debe estar dentro de su fecha de vencimiento.- El reclamo debe ser por defecto de calidad (olor, textura, separación de fases, reacción adversa).2. Procedimiento:- El caso será evaluado por el director técnico de la marca.- El diagnóstico puede tardar hasta 15 días hábiles, prorrogables a 30 días si requiere laboratorio.3. Resolución:- Se ofrecerá cambio del producto o nota de devolución redimible.- No se realiza devolución de dinero, excepto por razones de salud pública o aval de entidades regulatorias.

III. POLÍTICA DE DERECHO DE RETRACTO

De acuerdo con el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cliente puede ejercer su derecho a retractarse de una compra no presencial en los siguientes casos:1. Aplica para:- Compras en la página web oficial.- Compras telefónicas o por redes sociales oficiales.2. Condiciones:- Solicitud dentro de los 5 días hábiles desde la entrega.- Producto sin abrir, sin uso, en su empaque original.- Cliente asume costos de transporte.3. No aplica para:- Productos personalizados, íntimos o de uso personal.- Productos abiertos o manipulados.- Servicios ya iniciados.4. Resolución:- El dinero será devuelto en un plazo máximo de 30 días calendario.

IV. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Las devoluciones de productos aplican si:- El producto fue comprado en tiendas físicas propias o franquiciadas.- El cliente lo solicita dentro de los 5 días hábiles posteriores a la compra.- El producto está en estado nuevo, cerrado y con empaque original.Procedimiento:- Presentar factura.- Llevar el producto al mismo punto de venta.- La devolución será mediante una nota redimible. No se devuelve dinero.Exclusiones:- Productos abiertos, usados o deteriorados.- Productos en liquidación o sin empaque original.

V. RESPONSABILIDAD Y SANCIONES INTERNAS

Estilistas:- 2 garantías leves al mes → llamado de atención.- 5 garantías en 3 meses → capacitación obligatoria.- 3 garantías moderadas o 1 severa en 6 meses → suspensión.- 2 garantías severas en un año → desvinculación.Franquicias:- 5 garantías en 3 meses → auditoría interna.- 10 garantías en 6 meses → multa del 5% del SMLV mensual.- 30 garantías en un año → suspensión temporal.- 50 garantías en un año → cancelación definitiva.

VI. DIFUSIÓN Y ACEPTACIÓN

Estas políticas deben estar:- Publicadas en todas las sedes físicas.- Disponibles en la página web oficial.- Aceptadas por cada franquicia mediante firma de contrato.- Explicadas verbalmente al cliente en cada servicio crítico.