

## PREGUNTAS FRECUENTES

### I. MI CUENTA

#### ¿Cómo puedo crear mi cuenta?

En la parte superior derecha de la página de la web, encontrarás un espacio exclusivo para crear tu cuenta. Haz clic en "REGÍSTRATE AQUÍ". Completa el formulario de lado derecho con tus datos y haz clic en el botón "REGÍSTRATE" ¡Listo!

Recuerda que luego de registrarte recibirás un correo de bienvenida con un cupón de 15% de descuento para tu próxima compra en la tienda online.

#### He olvidado mi contraseña. ¿Qué puedo hacer?

Para recuperar tu contraseña, dirígete a la página de Inicio de sesión dando clic en la parte superior derecha en "INICIAR SESIÓN". Haz clic en el enlace "¿Olvidaste tu contraseña?", ingresa la dirección de correo electrónico que usaste para crear tu cuenta y te enviaremos un correo electrónico con las instrucciones para recuperar tu contraseña. ¡Sigue los pasos para modificar tu contraseña y podrás seguir con tu compra!

### II. COMPRA ONLINE

#### ¿Cómo puedo realizar una compra online?

¡Comprar en la tienda online de Ésika, L'Bel y Cyzone es muy sencillo!

1. Navega en nuestra página y encuentra los productos que deseas comprar.
2. Selecciona la cantidad que deseas y haz clic en "Compra online". En cuanto se haya añadido el producto a tu bolsa de compras podrás continuar comprando o ir a pagar.
3. Da clic en el ícono de bolsa de compras que aparece en la parte superior derecha de tu pantalla para revisar que todos los productos y cantidades sean los correctos.
4. Procede con el pago dando clic en "IR A PAGAR". De contar con una cuenta, inicia sesión. De lo contrario regístrate o paga como invitado.
5. Ingresa todos los datos solicitados hasta la sección "4. RESUMEN DE TU COMPRA" donde deberás dar clic a "REALIZAR EL PAGO"

## **¿Puedo comprar las 3 marcas a la vez?**

¡Claro que sí! Queremos que la experiencia de compra sea la mejor para ti y para ello te damos la posibilidad de poder comprar tus productos favoritos de nuestras 3 marcas, Ésika, L'Bel y Cyzone, con una misma bolsa de compra y un único proceso de pago.

## **Tengo problemas para aplicar mi cupón de descuento a mi compra online**

Revisa que el cupón de descuento aún se encuentre vigente, que no se haya utilizado anteriormente, que aplique con otras promociones y/o sea válido en productos con descuento o en todas las marcas.

Finalmente, verifica que el cupón de descuento esté correctamente escrito, tal y como aparece en la página web o anuncios. Identificando mayúsculas, minúsculas, caracteres y/o espacios. Ejemplo: "CUPON123"

## **¿Qué tipo de métodos de pago puedo utilizar para comprar online?**

Puedes pagar con tarjetas de crédito (Visa, MasterCard, American Express y Diners Club), a través de Efectivo o Agencias (Efecty, SuRed y Baloto), en bancos (DaVivienda, Banco Bogotá y Bancolombia) o a través de transferencias bancarias (PSE).

## **¿Puedo solicitar factura por mi compra online?**

Actualmente solo emitimos boletas de venta electrónicas, las mismas que constituyen el comprobante de pago de la adquisición de nuestros productos.

## **Tengo problemas para realizar mi compra online ¿Qué puedo hacer?**

La tienda online de Ésika, L'Bel y Cyzone es compatible con todos los dispositivos y navegadores. Te sugerimos intentar refrescar tu navegador y borrar el caché e intentar nuevamente realizar tu orden. Si esto aún no funciona, por favor, comunícate con nosotros a [contactanosco@belcorp.biz](mailto:contactanosco@belcorp.biz) o al teléfono +51 953 019 033

### **III. ENTREGA**

## **¿Cuánto tiempo tarda en llegar mi compra online?**

¡Comprando en la tienda online de Ésika, L'Bel y Cyzone estarás disfrutando de tu compra en pocos días!

Te explicamos el proceso: Una vez que tu compra se vea reflejada en nuestro sistema, recibirás un correo electrónico de confirmación con los detalles de entrega (esto dependerá del método de pago que hayas seleccionado). Tardaremos 1 día en preparar tu orden y no demorará más de 2 a 10 días hábiles en llegar

Para cualquier duda o consulta adicional, puedes comunicarte con nosotros al correo [contactanosco@belcorp.biz](mailto:contactanosco@belcorp.biz) o al teléfono +51 953 019 033

hasta la comodidad de tu casa, oficina o el lugar que hayas indicado al momento de realizar tu compra online.

### **¿Qué pasa si mi compra online no llega en el tiempo estimado?**

Verifica que haya pasado más de 10 días hábiles o que la compra no haya sido entregada a otra persona en la dirección que indicaste al momento de realizar tu compra online. Si a pesar de eso, la compra online no ha sido entregada, por favor, comunícate con nosotros a [contactanosco@belcorp.biz](mailto:contactanosco@belcorp.biz) o al teléfono +51 953 019 033 para poder darle ayudarte lo antes posible.

### **¿El envío tiene algún costo?**

Todas las compras en la tienda online Ésika, L'Bel y Cyzone en Colombia por montos menores a \$100.000 (COP) se les aplicará un costo adicional por envío. El costo de envío dependerá del lugar que hayas indicado al momento de realizar tu comprar online. Al añadir los productos en tu carrito y proceder con el pago, podrás conocer el costo de envío exacto. Toma en cuenta que en algunas promociones, productos o campañas podrás obtener el envío de forma GRATUITA.

La tienda online de Ésika, L'Bel y Cyzone cuenta con cobertura de despachos a nivel nacional (Colombia), sin embargo, hay destinos rurales o de difícil acceso en los cuales no podrá efectuar despachos y esto será identificado por el cliente al momento de realizar su compra.

## **IV. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

### **¿Puedo realizar el cambio o devolución de un producto?**

Tienes 15 días hábiles a partir de la fecha de entrega, para devolver los productos comprados a través de la tienda online de Ésika, L'Bel y Cyzone. Es indispensable contar con el producto completo tal y como fue entregado, es decir, con todos los elementos (etiquetas, accesorios, empaques, etc.) y contar con la documentación original (comprobante de pago, guía de remisión).

### **¿Cómo puedo cambiar o devolver un producto?**

Para inicial con el proceso de cambio o devolución comunícate con nosotros a [contactanosco@belcorp.biz](mailto:contactanosco@belcorp.biz) o al teléfono +51 953 019 033. Recuerda que el tiempo aproximado del reembolso es de entre 20 a 25 días hábiles. Para mayor información, consultar la Política de Cambios y Devoluciones de la tienda online.

## V. CANAL DE VENTA ONLINE

### **¿En qué consisten las ventas por internet?**

Las ventas por internet permitirán a los clientes comprar desde su casa los productos y recibir su pedido en el lugar que indiquen. La compra la realizarás directamente con Belcorp y sus tres marcas: Esika, L'Bel y Cyzone.

### **¿Los precios de la tienda online son los mismos que los del catálogo?**

No. Te contamos que cada canal de venta (Venta por Catálogo, Tienda Online y Tienda Física) maneja una estrategia de precios diferenciada de manera independiente. La diferencia de los precios dependerá de la categoría, campaña y/o promociones de cada canal.

### **¿Por qué las marcas de Belcorp están implementando la venta online como nuevo canal de ventas?**

En Belcorp nos enfocamos en brindar a nuestros consumidores la mejor experiencia de compra en los diferentes canales. Estamos ante un consumidor con nuevos hábitos de consumo que utiliza múltiples canales y medios de pago y valora al mismo tiempo la experimentación, la experiencia placentera con compra y la mejor relación costo – beneficio.

Existen clientes que compran únicamente por internet. Ésika, L'Bel y Cyzone, como una marca de avanzada, está abriendo venta a través de este canal, para llegar a estos consumidores.

Este nuevo canal también favorece a nuestra consultora, quien es el centro de nuestro negocio, porque hacen nuestras marcas más conocidas, facilitan la venta de nuestros productos y permitirán encontrar nuevos clientes. Así nuestras consultoras podrán continuar fortaleciendo su negocio, creciendo y ganando más con nosotros.

### **Si soy consultora ¿puedo comprar con mi descuento en la tienda online?**

Este canal está dirigido a clientes finales, por lo tanto, si eres consultora podrás comprar en la tienda online como cualquier otro cliente a nivel nacional. Sin embargo, no será posible acceder a la escala de descuentos y/o acumular puntos para los incentivos, los cuales son beneficios exclusivos de consultoras.