

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **SOBRE LA COMPRA, EL PAGO Y LA ENTREGA**

#### **1. ¿Cómo puedo comprar?**

Primero debes seleccionar y agregar los productos de tu preferencia a la bolsa de compra. Luego, creas tu cuenta e ingresas la dirección de envío. Finalmente, pagas por el valor total de tu compra incluyendo gastos de envío.

En **Perú**, puedes pagar con tarjeta de débito o crédito, efectivo.

En **Chile**, puedes pagar con tarjeta de débito o crédito.

En **Colombia**, puedes pagar con tarjeta de crédito, efectivo.

En **México**, puedes pagar con tarjeta de crédito o débito, efectivo.

#### **2. ¿Cuáles son los métodos de pago y con qué tarjetas de crédito puedo pagar?**

En **Perú**, puedes pagar con tarjeta de débito o crédito (Visa, MasterCard, American Express, Diners Club); y efectivo.

En **Chile**, puedes pagar con tarjeta de débito o crédito (Visa, MasterCard, Magna, American Express, Diners Club o Redcompra).

En **Colombia**, puedes pagar con tarjeta de crédito (Visa, MasterCard, American Express, Diners Club), y efectivo.

En **México**, puedes pagar con tarjeta de crédito o débito (Visa, MasterCard, American Express), y efectivo.

#### **3. ¿Es seguro pagar por internet?**

Sí, y para que nuestras transacciones sean aún más seguras contamos con el servicio de la pasarela de pagos PayU, que es usada por grandes empresas a nivel internacional.

#### **4. ¿Tengo que pagar por el envío?**

El costo de entrega podrás calcularlo en la página de checkout de tu compra al momento que ingreses la dirección exacta.

**5. ¿En cuánto tiempo entregan mi compra?**

El plazo promedio de entrega en Lima metropolitana, en la región metropolitana de Santiago, en Bogotá, en México DF, es de hasta 2 días hábiles desde el momento que tu pago fue aprobado exitosamente por PayU. Si es que la entrega es fuera de estas dos ciudades, el tiempo de entrega es mayor y varía según la dirección exacta. Belcorp te informará del plazo máximo de la entrega por correo electrónico para que puedas estar al tanto.

**6. ¿El reparto es a nivel nacional?**

Ofrecemos entrega en la mayoría de ciudades del Perú, Chile, Colombia, México. Para saber si tenemos cobertura de entrega en tu ciudad, al llegar a la pantalla de dirección de envío fíjate si aparece en la lista.

**7. ¿Cómo puedo saber si mi orden ha sido recibida?**

Recibirás un correo con la confirmación de pago y el tiempo de entrega máximo de tu pedido.

**8. ¿Cómo sé dónde está mi orden?**

Puedes comunicarte con nosotros enviándonos un correo electrónico.

En **Perú** a: [contactanospe@belcorp.biz](mailto:contactanospe@belcorp.biz)

En **Chile** a: [contactanoscl@belcorp.biz](mailto:contactanoscl@belcorp.biz)

En **Colombia** a: [contactanosco@belcorp.biz](mailto:contactanosco@belcorp.biz)

En **México** a: [contactanosmx@belcorp.biz](mailto:contactanosmx@belcorp.biz)

**9. ¿Puedo cancelar una orden?**

Puedes cancelar tu orden y te haremos la devolución por tu compra.

**10. ¿Puedo hacer cambios o devoluciones? ¿Qué debo hacer?**

Puedes hacer tus cambios o devoluciones hasta en 15 días hábiles después de haber recibido el producto en cuestión. Para hacer un reclamo, debes enviar un correo electrónico a [contactanospe@belcorp.biz](mailto:contactanospe@belcorp.biz) (Perú), [contactanoscl@belcorp.biz](mailto:contactanoscl@belcorp.biz) (Chile), [contactanosco@belcorp.biz](mailto:contactanosco@belcorp.biz) (Colombia), y [contactanosmx@belcorp.biz](mailto:contactanosmx@belcorp.biz) (México).

**11. ¿Cómo puedo hacer una consulta o comentario?**

Para cualquier duda puedes escribirnos en Perú a: [contactanospe@belcorp.biz](mailto:contactanospe@belcorp.biz), en Chile a: [contactanoscl@belcorp.biz](mailto:contactanoscl@belcorp.biz), en Colombia a: [contactanosco@belcorp.biz](mailto:contactanosco@belcorp.biz), en México a: [contactanosmx@belcorp.biz](mailto:contactanosmx@belcorp.biz)

**12. ¿Puedo pedir Factura?**

Emitimos boletas de venta electrónicas, las mismas que constituyen el comprobante de pago de la adquisición de productos.

**13. ¿Me debo registrar para comprar?**

Tienes 2 opciones puedes comprar registrándote o puedes comprar como invitado.

**14. ¿Cómo protege Belcorp la privacidad de mis datos?**

Mantener en privacidad tus datos personales es muy importante para nosotros, si necesitas leer más sobre este punto puedes encontrar las políticas de privacidad en los Términos y Condiciones para el Consumidor.

***SOBRE NUESTROS PRODUCTOS***

**15. ¿Los productos tienen fecha de caducidad?**

Todos los productos de belleza tienen fecha de caducidad desde el momento en que se abren. La duración varía depende del tipo de producto.

**16. ¿Los precios van a ser los mismos que el catálogo?**

En **Perú**, vamos a manejar los mismos precios, pero tendremos promociones exclusivas para la tienda online.

En **Chile**, tenemos precios diferenciados exclusivos de la tienda online

En **Colombia**, tenemos precios diferenciados exclusivos de la tienda online

En **México**, tenemos precios diferenciados exclusivos de la tienda online

**17. ¿Puedo comprar las 3 marcas a la vez?**

Sí, queremos que la experiencia de compra sea la mejor y para ello te damos la posibilidad de poder comprar, tus productos favoritos de belleza, con una sola bolsa de compra y un mismo check out para que además ganes otros beneficios.

**18. En la Tienda Online, ¿Compro a través de una consultora?**

La compra la realizarás directamente con Belcorp y sus tres marcas: Esika, L'Bel y Cyzone.

**19. La Tienda Online, ¿competirá con el negocio de la consultora?**

La Tienda Online nace para darle un mejor servicio a aquellos consumidores que no cuentan con una consultora y buscan adquirir nuestros productos.