

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE ELWECCO.COM

Última actualización: 26 / 11 / 2025

Titular del sitio web: El Wecco Producciones E.I.R.L

RUC: 20608183001

La presente Política de Cambios y Devoluciones regula los procedimientos aplicables a compras realizadas a través de la Plataforma elwecco.com, tanto para entradas a eventos como para productos físicos comercializados por la marca ELWECCO.

Se emite en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley N.° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor, normativa del Indecopi, y demás legislación aplicable en el Perú.

1. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Esta política se aplica a:

Entradas electrónicas o físicas adquiridas para conciertos, raves, festivales y otros eventos.

Productos físicos ofrecidos en la Plataforma (merchandising, indumentaria, accesorios, etc.).

Solicitudes derivadas de compras realizadas exclusivamente a través de elwecco.com.

No aplica para adquisiciones realizadas por otros canales o terceros.

2. POLÍTICA APLICABLE A ENTRADAS PARA EVENTOS

2.1. Naturaleza de la compra

La compra de entradas es considerada definitiva, conforme a la normativa vigente y a políticas estándar de espectáculos en vivo.

2.2. No procede cambio ni devolución, salvo en los siguientes casos:

a) Cancelación del evento

Si el evento no se llevará a cabo, el cliente tendrá derecho al reembolso del valor pagado por la entrada, conforme al artículo 50° del Código de Consumo.

b) Reprogramación del evento

En caso de que el evento cambie de fecha, el cliente podrá optar por:

Asistir en la nueva fecha, o solicitar devolución del importe si se le hace imposible asistir, de acuerdo con el lineamiento de Indecopi para eventos reprogramados.

c) Cambios sustanciales

Si se cambia el lugar del evento de forma significativa (lejanía, accesibilidad, aforo reducido), el cliente podrá solicitar devolución.

3. PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN PARA EVENTOS

3.1. Plazos

El cliente deberá solicitar la devolución dentro de los 10 días calendario posteriores a la publicación oficial de la cancelación o reprogramación.

3.2. Canales

La solicitud debe realizarse mediante:

El correo oficial: elweccotv@gmail.com

El Libro de Reclamaciones Virtual

Formularios habilitados en la Plataforma

3.3. Medios de Reembolso

El reembolso se realizará por:

reverso a tarjeta de crédito o débito, o depósito en cuenta bancaria del cliente.

Plazo estimado:

De 15 a 30 días hábiles, dependiendo del procesador de pagos.

3.4. Entradas obtenidas con promociones

Cuando existan descuentos, cortesías o promociones, el reembolso se realizará por el monto efectivamente pagado.

4. POLÍTICA APLICABLE A PRODUCTOS FÍSICOS

4.1. Requisitos generales

El cliente podrá solicitar cambio o devolución dentro de los 7 días calendario posteriores a recibir el producto, según el artículo 19° de la Ley 29571, siempre que:

El producto no haya sido usado.

Se encuentre en perfecto estado.

Mantenga empaque original, etiquetas y accesorios.

Se presente comprobante de pago.

4.2. No aplican devoluciones por:

Uso del producto.

Daños causados por el cliente.

Desgaste natural.

Falta de accesorios o empaque.

Productos adquiridos en campañas de remate o “no reembolsable”.

5. PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Si el producto presenta fallas de fábrica, se procederá según el artículo 18° del Código de Consumo:

El cliente podrá elegir entre:

cambio por uno nuevo, reparación (si aplica), o devolución del importe pagado.

El Wecco asumirá los costos logísticos cuando el defecto sea comprobado.

6. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES (PRODUCTOS)

6.1. Solicitud

Debe realizarse a través de:

correo oficial elweccotv@gmail.com

6.2. Evaluación

El equipo de ELWECCO evaluará la solicitud y podrá:

solicitar evidencia fotográfica, solicitar envío del producto para revisión, coordinar retiro si corresponde.

6.3. Plazos

Respuesta a la solicitud: máximo 5 días hábiles.

Procesamiento de cambios: 5 a 10 días hábiles.

Reembolsos: 15 a 30 días hábiles según pasarela bancaria.

7. COSTOS DE ENVÍO

a) Productos sin defecto

El cliente asume los costos de envío por cambios voluntarios.

b) Productos defectuosos

El Wecco asume los gastos logísticos cuando se confirme desperfecto de fábrica.

8. PASARELAS DE PAGO

Los reembolsos dependen de los tiempos establecidos por el operador financiero.

ELWECCO no administra directamente datos de tarjetas, conforme a la Ley N.º 29733 - Protección de Datos Personales.

9. LIBRO DE RECLAMACIONES

El cliente podrá registrar reclamos o quejas mediante el Libro de Reclamaciones Virtual, cumpliendo con las disposiciones del Indecopi.

10. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta política se rige por:

Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor

Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales

Normativa complementaria emitida por Indecopi

Código Civil peruano

Otras leyes aplicables

11. CONTACTO

Para cambios, devoluciones o soporte:

Email: elweccotv@gmail.com

Teléfono: 958 979 589

Dirección: Av. Parra Nro. 207