

QUIENES SOMOS

Vitu AXM es una tienda MULTIMARCA que nació en medio de la pandemia en el año 2020 dedicada a distribuir productos para el cuidado capilar, facial y corporal, amamos tener en nuestra tienda productos libres de sulfatos sales y parabenos con ingredientes naturales, buscamos mejorar la autoestima de muchas personas dándoles acceso a maravillosos productos que mejoran su calidad de vida.

POLITICAS DE ENVIO NACIONALES

Se enviará sus productos por medio de la transportadora INTERRAPIDISIMO, entregamos los pedidos en la transportadora con dos (2) días hábiles desde que se realiza la confirmación de la compra, los días siguientes depende de las políticas de tiempos de entrega de la empresa transportadora.

Los pedidos se envían solo en días hábiles (lunes a sábados, excluyendo domingos y los festivos nacionales de Colombia). Para las compras realizadas los días sábados en la tarde, domingo y/o lunes festivo, el plazo de entrega comenzará a partir del siguiente día hábil.

GARANTIAS Y DEVOLUCIONES

Aplica para los siguientes casos:

- Productos por defectos de fábrica.
- Producto recibido no es el adquirido.

No aplica en los siguientes casos:

- Productos con mal uso.
- Productos contaminados o que ya fueron usados, destapados o probados.
- No se realizarán cambios cuando las razones sean atribuibles a gustos, apreciaciones personales.
- Artículos en oferta.

El cliente tiene cinco (5) días calendario a partir del recibido del producto para contactarse a la línea de whatsapp 3158984200 en el horario de Lunes a Sábado de 10 a.m. a 7:00 p.m y allí se indicará el procedimiento correspondiente a seguir.

Si su solicitud es autorizada de acuerdo a las políticas, términos y condiciones de se realizará el cambio en un tiempo de 30 días hábiles.

CONDICIONES

- Presentar la factura de compra y/o nombre completo, número de cedula, número de contacto, fecha de compra, productos adquiridos y medios de pago utilizados, motivo de la devolución.
- En caso de acceder a la devolución de dinero se reembolsará el valor total de la compra una vez cuente con el producto a devolver. Si el artículo se nota que se ha utilizado, está en mal estado, estropeado o no se envía en su embalaje original, no aceptará la devolución y no podrá reembolsar el dinero de pago.
- Es importante que cuando realice la devolución considere todos los productos del mismo pedido que quiere devolver. En caso de que solicite una segunda devolución del mismo pedido, se reserva el derecho de aceptar o rechazar la segunda solicitud.

DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el cliente tendrá derecho a retractarse de su compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de su pedido.

En este caso, el cliente deberá devolver inmediatamente con la notificación del ejercicio del derecho de retracto, el producto en las mismas condiciones que lo recibió, nuevo, sin daños o deterioro, con todas las etiquetas y empaques originales, y deberá conservar la factura de venta para ser presentada en el momento de generar la devolución. En ningún caso se hará devolución del valor del envío.

El cliente ejercerá el derecho de retracto enviando un mensaje al WhatsApp 3158984200 enviando los datos de compra y de contacto, haciendo la solicitud formal de la devolución, dando fe de que el producto está en las mismas condiciones en las que fue recibido, a lo que se le responderá con la aprobación y las indicaciones a proseguir. El cliente puede hacer la devolución del producto con el número de aprobación haciendo el envío del mismo a la dirección de suministrada; envío que será asumido por el cliente.

Si el producto no se encuentra en su empaque original, no se generará la recepción, ni se aceptará.