



Política de Derecho de Retracto

- De acuerdo con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) de Colombia, los consumidores tienen derecho a retractarse de una compra realizada a través de canales no presenciales como en nuestros canales digitales (www.velasalma.com y Redes Sociales, ventas con envío a domicilio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Condiciones para Ejercer el Derecho de Retracto

- El derecho de retracto debe ser ejercido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- El producto debe estar en las mismas condiciones en las que fue recibido, sin signos de uso, en su empaque original y con todos los accesorios y documentación incluidos.

Proceso para Ejercer el Derecho de Retracto

1. Notificación: Envía un correo electrónico a velasalma012@gmail.com o llamando al (+57 3224574355) con el número de pedido y los detalles del producto que deseas devolver.
- Empaque: Asegúrate de devolver el producto en su empaque original junto con todos los accesorios y documentación.
2. Envío: Envía el producto a la dirección indicada por nuestro equipo de atención al cliente a la siguiente dirección Carrera 10ª#69-50 Torre3 Apto 304 Dosquebradas, Risaralda. En el evento en que se haya causado flete por el envío del producto al cliente, éste lo asumirá el consumidor.





Reembolsos

- Una vez recibamos y verifiquemos el estado del producto, procederemos a realizar el reembolso del valor del producto, excluyendo los costos de envío.
- El reembolso se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción y verificación del producto devuelto, utilizando el mismo método de pago empleado para la compra original.

Para cualquier duda o para iniciar el proceso de retracto, por favor contacta a nuestro equipo de atención al cliente.

Cada una de estas políticas está diseñada para proporcionar claridad y protección tanto a los clientes como a la empresa, asegurando un manejo justo y transparente de las situaciones de garantía, cambios, devoluciones y retracto.

