



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTAS**

La entrega de los productos en Cali, Palmira y Pereira las realizamos con transporte propio, dentro de estas ciudades el transporte no tiene costo, sin embargo si en la fecha programada por alguna novedad del cliente no recibe su pedido, la nueva entrega le generará cobro de flete. Las entregas en otras ciudades se hacen mediante transportador externo a la compañía y el flete es asumido por el cliente.

El tiempo de entrega será el establecido directamente con el cliente según su necesidad y disponibilidad de productos.

Recomendamos ser específicos al suministrarnos los datos, especialmente la dirección a la cual solicitó el envío del pedido; por lo que le agradecemos verificar el correcto ingreso de toda la información. Favor tener en cuenta que las entregas no se realizan en horas específicas sino que se manejan rangos de tiempo dentro de los cuales se efectuaran.

Los productos que entregamos con transporte propio se dejan armados, sin embargo instalaciones adicionales de accesorios que requieran perforaciones en la pared tienen un costo adicional y deberá ser solicitado con anticipación y cancelado en la entrega al personal que lo realiza.

### **RECOMENDACIONES AL REALIZAR LA COMPRA**

- Revisar las medidas de los productos que se están adquiriendo en nuestra página web, con el fin de garantizar que los mismos se ajusten a sus espacios, tanto en el lugar destinado para su utilización como para espacios comunes (escaleras, ascensores), para evitar inconvenientes al momento de la entrega del producto.
- Verificar las cantidades y acabados de los productos antes de realizar el pago.
- Si al momento de la entrega, su producto no cabe en el ascensor y no sube libremente por las escaleras, no se podrá realizar la entrega. por lo que es necesario identificar esta situación previamente y revisar si se contrata el servicio de polea el cual tiene costo y es asumido por el cliente.
- En el momento en que esté recibiendo los productos por parte de nuestros transportadores o del proveedor externo se debe revisar las cantidades entregadas, correspondencia entre referencia comprada y entregada y estado del producto, si se

encuentra alguna avería en los productos o las referencias o cantidades no corresponden con su compra, se debe colocar inmediatamente la observación en la factura y en la guía del transportador externo cuando aplique, pues si el encargado de recibir firma estos documentos sin novedad no será posible tramitar reclamaciones posteriores y se entenderá por aceptado a conformidad su pedido.

## **INFORMACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS WEB**

Para cualquier información acerca del proceso de tu compra Online, puedes contactarnos al correo electrónico [hrodriguez@vitahome.com.co](mailto:hrodriguez@vitahome.com.co), o en los siguientes números telefónicos:

Tienda Santa Mónica Cali: 310 3997923 - 4850888 opción 1 y luego opción 6.

Todos los precios que se reflejen en nuestra página web serán válidos únicamente para compras por este medio y no aplican para las tiendas físicas de Vita Home SAS.

## **POLÍTICAS DE CAMBIO**

Las solicitudes de cambio de productos después de haber sido recibidos a satisfacción por los clientes serán evaluadas de manera particular y queda bajo potestad de la empresa su aceptación o no según los resultados de dicha evaluación. Para recibir la solicitud de cambio de un producto adquirido esta deberá presentarse a Vita Home SAS dentro de los primeros cinco (3) días calendario siguientes a la fecha de la entrega comunicándose al celular 310 3997923.

Por favor tener en cuenta lo siguiente:

- Para realizar cualquier cambio o devolución de productos adquiridos en Vita Home se debe presentar la factura con el fin de facilitar el proceso. El producto debe venir en su empaque original, sin ningún grado de utilización y sin haber sido armado (En caso que el producto lo requiera).
- En ningún caso se acepta la devolución o cambio de productos de uso personal como: Colchones, almohadas y lencería de cama.
- Para cambio de los productos adquiridos a través de nuestra página web, aclaramos que los costos de transporte para la recolección de los productos y nuevo envío serán asumidos por el cliente.
- En caso de solicitarse el cambio por un producto de mayor valor al efectivamente pagado y/o características diferentes, el cliente deberá pagar el valor del excedente que resultare necesario para cubrir el precio del nuevo producto.
- No tiene cambio los productos de saldos de colecciones anteriores.
- No se aceptan cambios de productos con condiciones especiales solicitadas por el cliente.
- Si cuando llega el producto se rechaza la entrega del mismo por una razón ajena a la responsabilidad de Vita Home SAS el costo del envío no será devuelto.

## **CANCELACIÓN DE PRODUCTOS**

Si requiere cancelar el envío de un producto puede hacerlo siempre y cuando el producto solicitado sea de línea, no tenga tapizado y se maneje en stock, para productos tapizados los cuales se fabrican según especificaciones de telas elegidas por los clientes sólo podrá cancelarse el pedido si la fecha programada de entrega es mayor a un mes y deberá informarse por lo menos 15 días antes del cumplimiento de dicha fecha. Los productos tapizados o especiales con fechas de entrega dentro del plazo mínimo de producción sólo podrán anularse al día siguiente de la solicitud y siempre y cuando no se haya cortado la tela ya que su proceso de producción se inicia de inmediato.

Teniendo en cuenta las anteriores observaciones puede solicitar la anulación del producto a través del número 310 3997923 o el 3136592885. No obstante, si el producto es de línea y ya ha sido enviado a la dirección indicada, no se devolverá el costo del envío.

**Información importante:** Este sitio aunque es seguro, no está libre de errores y en consecuencia los usuarios reconocen y aceptan que la información general, así como las características de los productos y los precios puede variar con ocasión de errores humanos, tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, virus o cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica. Es por esto que toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte del usuario (Cliente) y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.