

## POLITICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y DERECHO DE RETRACTO

Las siguientes son las políticas de cambios y devoluciones establecidas por TULIPA S.A.S. (en adelante “TULIPA” o el “Vendedor”) de conformidad con la Constitución Política y las respectivas normas aplicables a los derechos del consumidor.

### ENVÍOS

- El cliente podrá realizar compras por medio de tarjeta débito y crédito a través la pasarela de PayU.
- TULIPA S.A.S realizará envíos únicamente dentro del territorio nacional colombiano y según el alcance de nuestra transportadora asignada. El tiempo que tarda la compra, desde que es efectuada, hasta que llega a la dirección señalada por el cliente depende la localidad donde se encuentra ubicado y los tiempos de entrega del transportador seleccionado.
- Tiempos de entrega: Tulipa enviará por medio de correo electrónico registrado al momento de la compra, la notificación que la transacción ha sido exitosa. La entrega de productos se realizará en la dirección registrada por el comprador como dirección de envío.
- Cualquier novedad con la dirección o demás información después de haber realizado la compra de producto(s), se deberá reportar dentro de las 24 horas siguientes al correo de [hola@lovetulipa.com](mailto:hola@lovetulipa.com) de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm.
- En caso de requerir información sobre el estado del envío del producto adquirido, hacerlo a través del correo [hola@lovetulipa.com](mailto:hola@lovetulipa.com).
- Al momento de la entrega del producto, el cliente deberá verificar que se encuentre debidamente sellado y sin ninguna alteración, debiéndose dejar constancia de ello con el representante del transportador. En caso de presentarse alguna novedad durante la entrega, el cliente deberá comunicarse en un tiempo máximo de 24 horas con servicio al cliente.
- El tamaño y características de las fotos registradas en la página web no necesariamente representan el tamaño real del producto.
- No hay un límite de transacciones por día. En cada transacción, el cliente podrá adquirir hasta tres (3) productos de la misma referencia.
- Las imágenes y colores utilizados para la presentación de productos son de referencia y no son reales, pudiendo variar.
- De presentarse algún siniestro, Tulipa podrá cancelar el envío del producto al cliente por razones ajenas que influyan en la operación normal, esta decisión será notificada oportunamente al cliente.
- En caso de no tener la (s) cantidad(es) de unidades disponibles al momento del despacho, o el producto haya sido descontinuado, el representante de servicio al cliente se contactará en forma inmediata con el comprador a través del E-mail o el número telefónico de contacto registrado por el cliente al momento de la transacción, para reversar la compra o para ser cambiado por otro producto en acuerdo con el comprador, sin que el mismo supere el monto.

## **CAMBIOS**

Para los cambios de productos se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

Los cambios se realizan durante los 7 días calendario siguientes a partir de la entrega del producto. Para ello, el cliente deberá enviar una solicitud a través de correo electrónico a [hola@lovetulipa.com](mailto:hola@lovetulipa.com). El cambio del producto por otro producto estará sujeto a disponibilidad del inventario en el momento del cambio. El cambio se podrá realizar únicamente por productos de igual o mayor valor. En el último caso el cliente deberá pagar la diferencia del producto.

Puntos a tener en cuenta para tramitar los cambios o devoluciones de productos:

- Se efectúan cambios de lunes a viernes únicamente.
- Para realizar un cambio cuenta con 7 días calendario después de la fecha de compra; pasado este tiempo NO podrá realizar cambios.
- El cliente deberá contar y aportar para el cambio la factura de compra original.
- El producto debe encontrarse sin uso, sellado de fábrica y con su empaque original, portar todas sus etiquetas y estar en perfectas condiciones. De NO ser así, no se podrá realizar el cambio.
- Después de abierto el empaque: Productos cosméticos, de maquillaje y tratamientos no tendrán cambio.

## **DEVOLUCIONES Y DERECHO DE RETRACTO**

Únicamente se aceptan devoluciones de productos que no sean de uso personal. Los productos relacionados con el cuidado de la piel, cosméticos, maquillaje, perfumes, entre otros son de uso personal y por lo tanto están excluidos del derecho de retracto de conformidad con el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Conforme aplique a cada caso, el cliente tendrá derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto. Para su efectividad, el cliente deberá devolver el producto en los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió durante dicho plazo (5 días) asumiendo los costos de transporte y los demás que conlleve a la devolución del producto, según la ley 1480 del 2011. El producto devuelto deberá encontrarse en óptimas condiciones, sin rastros de haber sido usado, con las etiquetas originales. Para tramitar, favor enviar la solicitud a través de correo electrónico a [hola@lovetulipa.com](mailto:hola@lovetulipa.com).

Tulipa realizará la devolución del dinero del valor total pagado en un plazo máximo de treinta días (30) calendario desde el momento en que el cliente solicitó el derecho.

## **REVERSIONES DE PAGO:**

Se hará reversiones de pago únicamente cuando el cliente sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, el producto adquirido no sea recibido, el producto entregado no corresponda a lo solicitado, o el producto se encuentre defectuoso.