

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN

- Toda solicitud de cambio o devolución de producto, por razones distintas a defectos de calidad o de atención de la garantía de estos, deberá ser efectuada dentro de los treinta (30) días calendario posteriores al momento de la emisión de la factura. En caso contrario, se rechazará la solicitud de cambio o devolución.
- El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, en el empaque original y todas sus piezas).
- Debe presentar la factura de compra, en caso de no contar con ella puede solicitar copia de esta a la administración, en caso de realizar el cambio o devolución por un tercero se debe presentar carta de autorización y copia de la c.c del comprador si fuera persona natural si se trata de una empresa o persona jurídica debe traer una autorización original firmada por el representante legal, debidamente membretada, fotocopia de cedula del representante legal y cámara de comercio.
- No se aceptan cambios ni devoluciones de productos diseñados, elaborados a medida, bajo especificaciones particulares. Lo anterior debido a que muchos productos han sido fabricados específicamente para cada cliente.
- Cambios de mercancía únicamente de lunes a viernes de 8 am a 4 pm.
- El cambio se realizará a través de una nota de devolución equivalente al valor real pagado por el producto, dicho saldo a favor por concepto de cambio o devolución se entregará en bono recompra que deberá ser redimido a mas tardar en los 6 meses después de la entrega de estos.
- En caso de devolución de dinero, únicamente se realizara a la persona natural o jurídica que figura en la factura de compra, el cliente deberá solicitar de forma escrita al correo de [carteravitrivillamil@gmail.com](mailto:carteravitrivillamil@gmail.com), la devolución total o parcial del dinero teniendo en cuenta describir por qué procede la devolución, el número de factura y la certificación bancaria correspondiente al titular de la factura, este proceso tendrá una duración máxima de 3 días hábiles después de enviada la solicitud escrita al correo antes mencionado.
- Las solicitudes de cambio o devolución de pisos y paredes solamente se realizarán a partir de 1 caja en adelante y por cajas, no por unidades individuales fuera de su empaque original.
- Los productos en oferta, liquidación, exhibición, promoción o calificados como calidad segunda no aplican para cambios ni devoluciones.