	POLITICAS DE TERMINOS Y CONDICIONES DE CAMBIOS DEVOLUCIONES, GARANTIAS Y DERECHO DE RETRACTO.	CÓDIGO: PTCDG- 01
	VAPOR LIFE STORE S.A.S NIT. 901.850.139-1	VERSIÓN: 01 Fecha: 15/10/2025

OBJETO

La presente política tiene por objeto regular los términos, condiciones y procedimientos aplicables al ejercicio de la garantía legal, derecho de retracto, devoluciones y reembolsos de productos adquiridos en **VAPOR LIFE STORE S.A.S.**, ya sea a través de canales presenciales (tiendas físicas) o medios no presenciales (página web, WhatsApp, redes sociales u otros medios electrónicos de comercio).

Esta política se expide en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 3, 7, 8, 10, 11, 47 y 50 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Decreto 1074 de 2015 Consumidor, el, el Decreto 1499 de 2014, y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en materia de protección de los derechos de los consumidores.


ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política aplica a todas las relaciones de consumo derivadas de la adquisición de productos comercializados por **VAPOR LIFE STORE S.A.S.**, entendiéndose como consumidor a toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice productos comercializados por la empresa.

DEFINICIONES RELEVANTES

Para los efectos de la presente política se entenderá por:

1. **Consumidor o usuario:** Persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere o utiliza un producto.
2. **Proveedor o productor:** VAPOR LIFE STORE S.A.S., quien suministra, distribuye o comercializa los productos.
3. **Garantía legal:** Obligación de reparar, reemplazar o devolver el dinero al consumidor cuando el producto no cumple con las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento.

	POLITICAS DE TERMINOS Y CONDICIONES DE CAMBIOS DEVOLUCIONES, GARANTIAS Y DERECHO DE RETRACTO.	CÓDIGO: PTCDG- 01
	VAPOR LIFE STORE S.A.S NIT. 901.850.139-1	VERSIÓN: 01 Fecha: 15/10/2025

4. **Derecho de retracto:** Facultad del consumidor para desistir de una compra realizada por medios no presenciales dentro de los términos legales.
5. **Producto duradero:** Bienes cuya vida útil no se agota con el primer uso (por ejemplo, dispositivos electrónicos).
6. **Producto consumible:** Bienes cuyo uso implica su agotamiento total o parcial (por ejemplo, líquidos, sales, resistencias, baterías desechables).


TÉRMINO DE LA GARANTÍA LEGAL

PRODUCTOS NO CONSUMIBLES: Estos productos están cobijados por el término de garantía legal de tres (3) meses a partir de la fecha de compra, la cual será aplicable solamente, si los productos adquiridos presentan una falla de fábrica parcial o total, que no le permite al consumidor usar adecuadamente el bien adquirido.

Exclusión de garantía de productos no consumibles: La garantía no cubre daños o averías derivadas del mal uso del producto, por lo cual, es responsabilidad del usuario:

1. Atender las recomendaciones y parámetros de uso suministrados por el personal de VAPOR LIFE STORE S.A.S.
2. Leer los manuales de uso y funcionamiento del bien adquirido, así como las respectivas instrucciones o recomendaciones que suministre el fabricante del bien.
3. Darle el uso respectivo al bien adquirido, y no emplearlo para actividades diferentes a las finalidades de fabricación del producto.
4. Revisar las condiciones eléctricas del lugar donde se vaya a conectar o a cargar el dispositivo, toda vez que, cambios bruscos en la corriente eléctrica pueden ocasionar un daño al producto, la información específica de condiciones eléctricas idóneas se encuentra en los manuales o instrucciones del respectivo producto.

PRODUCTOS CONSUMIBLES: tienen una garantía de veinticuatro (24) horas desde la recepción del producto. Al tratarse de bienes consumibles, el consumidor deberá presentar su solicitud de hacer efectiva la garantía del bien, indicando las razones que fundamentan la misma, adicionalmente, se deberá entregar a VAPOR LIFE STORE S.A.S. el frasco o

	POLITICAS DE TERMINOS Y CONDICIONES DE CAMBIOS DEVOLUCIONES, GARANTIAS Y DERECHO DE RETRACTO.	CÓDIGO: PTCDG- 01
	VAPOR LIFE STORE S.A.S NIT. 901.850.139-1	VERSIÓN: 01 Fecha: 15/10/2025

recipiente que contiene los líquidos con defectos o bien el producto presuntamente defectuoso, dentro del término de garantía previsto de veinticuatro (24) horas.

EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA


No se otorgará cobertura de garantía en los siguientes eventos:

- Daños ocasionados por mal uso, golpes, caídas, abuso, manipulación inadecuada, transporte incorrecto o descuido del consumidor.
- Daños producidos por descargas eléctricas, cortocircuitos, exposición a humedad o voltajes incorrectos.
- Alteración o ruptura de sellos de seguridad, seriales o etiquetas que permitan la identificación del producto.
- Ausencia de seriales o elementos que certifiquen la autenticidad del producto.
- Daños ocasionados por el uso de líquidos no aptos, sustancias químicas o elementos extraños.
- Desgaste normal derivado del uso habitual o falta de mantenimiento.
- Daños provocados por intervenciones técnicas no autorizadas, modificaciones, reparaciones o actualizaciones indebidas.
- Productos vendidos en remate, promoción, descuento o liquidación, salvo que se trate de defectos ocultos.
- Casos en que se acredite fuerza mayor, caso fortuito o manipulación por terceros no autorizados.

PRODUCTOS CONSUMIBLES SIN GARANTÍA

Por su naturaleza de uso personal o de desgaste inmediato, los siguientes productos no cuentan con garantía:

- Coils (resistencias).


	POLITICAS DE TERMINOS Y CONDICIONES DE CAMBIOS DEVOLUCIONES, GARANTIAS Y DERECHO DE RETRACTO.	CÓDIGO: PTCDG- 01
	VAPOR LIFE STORE S.A.S NIT. 901.850.139-1	VERSIÓN: 01 Fecha: 15/10/2025

- Cápsulas recargadas.
- Dispositivos desechables.
- Productos en promoción, descuento o remate.
- Desechables, semi desechables
- Parches de nicotina

De conformidad con lo establecido en los artículos 7, 8 y 16 de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, VAPOR LIFE STORE S.A.S. informa que las resistencias (coils) y pods son considerados **productos consumibles y de desgaste inmediato**, cuya vida útil se agota progresivamente con su uso normal. Debido a su naturaleza técnica, estos elementos pueden deteriorarse por factores atribuibles al usuario tales como manipulación inadecuada, uso de líquidos no aptos, regulación incorrecta del dispositivo, falta de hidratación de la resistencia, o malos hábitos de vapeo, lo que impide otorgar garantía después de iniciado su uso.

En consecuencia, **solo procederá el cambio del producto por defecto de fábrica**, el cual debe ser reportado por el consumidor **al momento de la entrega o dentro de las 24 horas siguientes a la compra**, con evidencia del daño y sin signos de uso. Transcurrido este término, se entenderá que el producto fue recibido en condiciones óptimas, toda vez que el deterioro posterior se asocia al uso normal o al mal uso del consumidor, situación que se encuentra excluida de la garantía legal conforme a la normativa vigente.

No obstante, si el consumidor recibe alguno de estos productos en mal estado o con defectos de fábrica, deberá reportarlo dentro de las 24 horas siguientes a la recepción, a las líneas de atención **XXXXXXXXXXXXX** o **XXXXXXXXXXXXX**, o al correo vaporlifestore@hotmail.com adjuntando evidencia fotográfica y la factura de compra.

	POLITICAS DE TERMINOS Y CONDICIONES DE CAMBIOS DEVOLUCIONES, GARANTIAS Y DERECHO DE RETRACTO.	CÓDIGO: PTCDG- 01
	VAPOR LIFE STORE S.A.S NIT. 901.850.139-1	VERSIÓN: 01 Fecha: 15/10/2025

Pasado este término, se entenderá que el consumidor recibió el producto en condiciones satisfactorias.

RECOMENDACIONES DE USO (PARA PRESERVAR LA GARANTÍA)

El cumplimiento de las siguientes recomendaciones es condición esencial para mantener la validez de la garantía:


- Utilizar únicamente baterías y cargadores compatibles con el dispositivo.
- No dejar cargando el equipo sin supervisión.
- No manipular internamente el dispositivo ni intentar repararlo.
- Mantener el producto limpio, seco y libre de residuos.
- No exponerlo a temperaturas extremas, humedad o polvo.
- Transportar las baterías en estuches protectores, evitando contacto con objetos metálicos.
- Apagar los dispositivos cuando no estén en uso.

PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LA GARANTÍA

El consumidor deberá remitir una solicitud formal de garantía al correo vaporlifestore@hotmail.com o a los números de atención indicados, suministrando la siguiente información:

1. Nombre completo y número de documento.
2. Fecha y número de factura o pedido.
3. Descripción detallada del defecto o falla.
4. Imágenes o video que evidencien el daño.
5. Número de contacto y dirección de correspondencia.

Una vez recibida la solicitud, **VAPOR LIFE STORE S.A.S.** contará con un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta, conforme al artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

	POLITICAS DE TERMINOS Y CONDICIONES DE CAMBIOS DEVOLUCIONES, GARANTIAS Y DERECHO DE RETRACTO.	CÓDIGO: PTCDG- 01
	VAPOR LIFE STORE S.A.S NIT. 901.850.139-1	VERSIÓN: 01 Fecha: 15/10/2025

Los costos de envío o transporte del producto al centro de revisión serán asumidos por el consumidor. Si se determina que la falla es atribuible a defectos de fábrica, **VAPOR LIFE STORE S.A.S.** asumirá el costo del retorno del producto o su reemplazo.

Si el producto no presenta fallas o no cumple las condiciones de garantía, se devolverá al consumidor en el mismo estado, previo pago del costo de transporte.

DERECHO DE RETRACTO


De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto en las compras realizadas a distancia (página web, WhatsApp, redes sociales o medios electrónicos), dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto.

Para ejercerlo, deberá comunicar su decisión por escrito a los canales oficiales de atención y devolver el producto en las mismas condiciones en que fue recibido, sin uso y con todos sus empaques y accesorios.

El consumidor asumirá los costos de transporte. **VAPOR LIFE STORE S.A.S.** realizará la devolución del dinero dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción del producto.

No aplica el derecho de retracto para:

- Productos perecederos o de consumo inmediato.
- Bienes de uso personal.
- Productos que, por razones de higiene o salud, no puedan ser devueltos una vez abiertos.

	POLITICAS DE TERMINOS Y CONDICIONES DE CAMBIOS DEVOLUCIONES, GARANTIAS Y DERECHO DE RETRACTO.	CÓDIGO: PTCDG- 01
	VAPOR LIFE STORE S.A.S NIT. 901.850.139-1	VERSIÓN: 01 Fecha: 15/10/2025


POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

- a. **Productos rotos o faltantes:** Cualquier irregularidad (productos faltantes, piezas rotas o daños visibles) deberá reportarse dentro de las **48 horas siguientes** a la recepción. Pasado este plazo, no se admitirán reclamaciones.
- b. **Procedimiento:** Solicitar la devolución por correo electrónico con número de pedido, descripción del inconveniente e imágenes del producto.
 1. Esperar confirmación del equipo de atención al cliente (respuesta en máximo 15 días hábiles).
 2. Enviar el producto con todos sus accesorios, manuales y empaques originales.
 3. Una vez recibido y revisado, se procederá al reembolso o reemplazo según corresponda.
 4. Si el producto se encuentra funcional y sin defecto, se devolverá al consumidor, quien asumirá los costos de transporte.

INFORMACIÓN MÍNIMA AL CONSUMIDOR

En toda operación de venta por medios no presenciales, **VAPOR LIFE STORE S.A.S.** garantiza la entrega al consumidor de información veraz, suficiente, clara y oportuna, incluyendo:

- Identidad e información de contacto del proveedor.
- Descripción esencial del producto y sus características técnicas.
- Precio total del bien, incluidos impuestos, gastos de envío y cargos adicionales.
- Tiempos y modalidades de entrega.
- Existencia del derecho de retracto y reversión del pago.
- Medios de atención al cliente y canales de reclamación.

	POLITICAS DE TERMINOS Y CONDICIONES DE CAMBIOS DEVOLUCIONES, GARANTIAS Y DERECHO DE RETRACTO.	CÓDIGO: PTCDG- 01
	VAPOR LIFE STORE S.A.S NIT. 901.850.139-1	VERSIÓN: 01 Fecha: 15/10/2025

COSTOS DE TRANSPORTE Y REVISIÓN

Todo producto que ingrese para revisión, diagnóstico o garantía deberá ser enviado por cuenta del consumidor. Solo cuando se confirme un defecto de fabricación, **VAPOR LIFE STORE S.A.S.** asumirá los costos de transporte correspondientes al retorno del producto reemplazado o reparado.

DISPOSICIONES FINALES

La presentación de una reclamación no implica su aceptación automática; será evaluada conforme a la ley y las políticas internas de calidad.

Cualquier modificación a esta política será publicada en los medios oficiales de **VAPOR LIFE STORE S.A.S.** y aplicará a partir de su fecha de publicación.

En caso de conflicto, prevalecerán las normas imperativas de protección al consumidor sobre cualquier disposición contenida en este documento.