



Preguntas Frecuentes

G-DI01
V1 12/03/2026

¿Los productos son originales?

Sí. Todos los productos que comercializamos son originales y se entregan en su empaque y presentación del fabricante. Nuestro negocio actúa como distribuidor de diferentes marcas, por lo que la información sobre ingredientes, beneficios y recomendaciones de uso es proporcionada por cada fabricante.

¿En cuánto tiempo se ven resultados de los productos?

Los resultados pueden variar según cada persona, su alimentación, constancia y estilo de vida. Generalmente se recomienda consumirlo **de forma continua durante varias semanas**.

¿Quién puede consumir los suplementos dietarios?

En general, estos productos están dirigidos a **adultos sanos**.

Si estás **embarazada, en lactancia, tienes alguna condición médica o tomas medicamentos**, se recomienda consultar con tu médico.

¿Los suplementos sustituyen una alimentación saludable?

No. Los suplementos son **complementos nutricionales** y no sustituyen una dieta equilibrada ni tratamientos médicos.

¿Cómo debo consumir los suplementos?

Cada producto tiene **indicaciones específicas del fabricante**. Se recomienda seguir siempre **las instrucciones de la etiqueta**.



Preguntas Frecuentes

G-DI01
V1 12/03/2026

¿Cómo sé si un producto capilar o cosmético es adecuado para mí?

Cada producto está formulado para **tipos específicos de cabello o piel**. Se recomienda revisar la descripción del producto y sus ingredientes.

¿Los productos cosméticos pueden causar alergias?

Cada piel puede reaccionar de manera diferente. Se recomienda realizar una **prueba en una pequeña zona de la piel antes del uso completo, si presentas alguna reacción suspende su uso**.

¿En cuánto tiempo se ven resultados con productos capilares o cosméticos?

Los resultados pueden variar según el tipo de cabello o piel y la constancia en el uso. En general, los cambios se observan con **uso continuo durante varias semanas**.

¿Qué pasa si el producto no me dio el resultado esperado?

Los resultados pueden variar según cada persona, hábitos y constancia en el uso. Por esta razón **no realizamos devoluciones por inconformidad con resultados**.

¿Qué pasa si mi producto llega dañado?

Si tu producto llega dañado, debes reportarlo dentro de las **primeras 24 horas después de recibirlo**, enviando evidencia fotográfica. (Ver Política de cambios y devoluciones)



Preguntas Frecuentes

G-DI01
V1 12/03/2026

¿Qué garantía tienen los productos?

Todos los productos cuentan con la **garantía legal establecida en la normativa de protección al consumidor en Colombia**, conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.

La garantía aplica únicamente en casos de:

- Defectos de fabricación.
- Daños en el producto no atribuibles al consumidor.
- Errores en el despacho del pedido.

¿Cómo puedo solicitar una garantía?

Para solicitar una garantía debes:

1. Comunicarte a través de nuestros canales de atención.
2. Presentar el **comprobante de compra**.
3. Enviar **evidencia del defecto o daño del producto**.

Una vez revisado el caso, se podrá proceder con **cambio o reposición del producto**, según corresponda.

¿Cuándo no aplica la garantía?

La garantía no aplica en los siguientes casos:

- Uso inadecuado del producto.
 - Manipulación incorrecta.
 - Daños ocasionados por el consumidor.
 - Productos que hayan sido **abiertos o consumidos cuando su naturaleza no permite su reutilización**, como suplementos alimenticios o productos cosméticos.
-



Preguntas Frecuentes

G-DI01
V1 12/03/2026

¿Puedo devolver un producto si cambio de opinión?

Sí. De acuerdo con el **derecho de retracto**, el consumidor puede solicitar la devolución del producto dentro de los **cinco (5) días hábiles siguientes a la compra o a la entrega del producto**, conforme a lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

Para ejercer este derecho, el producto debe:

- No haber sido usado.
 - Conservar su **empaquete original y sellos de seguridad**.
 - Estar en **perfecto estado**.
-

¿En qué casos no se aceptan devoluciones?

No se aceptan devoluciones cuando:

- El producto ha sido **abierto o utilizado**.
 - Se trata de **suplementos alimenticios abiertos** como colágeno o creatina.
 - Se trata de **productos cosméticos o capilares abiertos**.
 - El producto no conserva su **empaquete original o sellos de seguridad**.
-

¿Quién paga el envío en caso de devolución?

Si el cliente ejerce el **derecho de retracto**, los **costos de transporte y devolución serán asumidos por el consumidor**, conforme a la normativa vigente.

En caso de **error en el envío o defecto del producto**, el negocio asumirá los costos correspondientes.



Preguntas Frecuentes

G-DI01
V1 12/03/2026

¿Hacen envíos a todo el país?

Sí. Realizamos envíos a diferentes ciudades dentro del territorio nacional.

¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?

Los tiempos de entrega pueden variar dependiendo de la ciudad y la empresa transportadora. Generalmente los envíos se entregan dentro de un plazo estimado de **1 a 5 días hábiles**.

Estos tiempos pueden variar por factores externos como:

- Condiciones climáticas
 - Novedades logísticas de la transportadora
 - Alta demanda en temporadas especiales
 - Orden público
-

¿Cuándo se envía mi pedido?

Los pedidos se procesan una vez se haya **confirmado el pago del producto**.

Una vez realizado el despacho, el cliente podrá recibir la información correspondiente para **realizar el seguimiento del envío**, cuando aplique.

¿Qué debo hacer si mi pedido llega dañado?

Se recomienda verificar el estado del paquete **al momento de recibirlo**.

Si el producto presenta alguna novedad, debe reportarse dentro de las **primeras 24 horas posteriores a la entrega**, enviando evidencia del daño para poder gestionar el caso.



Preguntas Frecuentes

G-DI01
V1 12/03/2026

**Para Mayor Información Contáctanos
en los siguientes Canales**

Línea Única de WhatsApp: 304 391 3330

Correo electrónico: gentestilos.col@gmail.com

Redes Sociales:

 **[Gentestilospeluqueria](https://www.facebook.com/Gentestilospeluqueria)**

 **[gentestilos_col](https://www.instagram.com/gentestilos_col)**