



TÉRMINOS Y CONDICIONES

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA TIENDA VIRTUAL.

En el presente documento, se denominará “Clientes” a los visitantes del sitio, sean estos compradores o potenciales compradores. Las compras, pagos y transacciones que realicen los clientes a través de la tienda virtual de NATURAL'S PHARMA S.A.S, en el sitio web www.naturalspharma.com.co, en adelante “el sitio”, estarán sujetos a los presentes términos y condiciones, por lo tanto para hacer uso del mismo, es requisito indispensable declarar y aceptar cada uno de los puntos que se describen a continuación.

En caso de no estar de acuerdo con los términos y condiciones previamente estipulados NATURAL'S PHARMA S.A.S para el uso de este sitio, por favor absténgase de hacer uso de él.

Límite de compras: la cantidad máxima de productos por compra es de 50 unidades por usuario, en cada ingreso a la página.

II. VISUALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Calidad del producto. Los productos de NATURAL'S PHARMA S.A.S cumplen las normas del INVIMA y las disposiciones del gobierno nacional, nuestro procedimiento de calidad, producción y almacenamiento cumplen con la normatividad sanitaria y estándares de BPM: “Buenas prácticas de manufactura”. Por ende todo producto propio aquí comercializado cuenta con registro sanitario del INVIMA.

Nuestro departamento de calidad, asegura que las materias primas, los productos que producimos, cumplan con los requisitos de idoneidad y seguridad y se encuentren dentro de los estándares sanitarios aceptados nacional e internacionalmente.

No es posible garantizar a los clientes que ingresen a www.naturalspharma.com.co, que la imagen que visualice en el sitio sea completamente igual al producto real. La correcta visualización está sujeta a la resolución de la pantalla del computador o dispositivo móvil que utilice el cliente para ingresar al el sitio web (computador, Tablet, Smartphone, o cualquier otro).

Así mismo los montajes de los productos de NATURAL'S PHARMA S.A.S son realizados en programas especializados de diseño y escenarios que cuentan con una iluminación variada, su brillo en mayor o menor cantidad puede generar variaciones en los colores reales del



producto, haciendo que ganen o pierdan fuerza en su intensidad. No garantizamos que todas las variables de visualización del producto y la percepción del mismo que pueda tener cada comprador, sean idénticas a lo desarrollado por la marca NATURAL'S PHARMA S.A.S.

III. REVERSION DEL PAGO, RETRACTO Y CAMBIOS:

Reversión del pago:

Se entenderá por reversión del pago, el reintegro del dinero a cambio de la devolución del producto recibido. La reversión aplica únicamente en casos de pago con tarjeta de crédito o débito.

1. Causales para la reversión del pago:
 - Cuando el producto adquirido no sea recibido.
 - Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
 - Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
2. El plazo máximo para reclamar una reversión del pago será de 5 días hábiles, a partir del día en que debió recibir el envío.
3. Tiempo de devolución del dinero: 30 días a partir de recibida la reclamación.
4. Para iniciar el trámite, el cliente deberá comunicarse a los teléfonos (601)-3054484 y/o 3157743406 o al correo electrónico facturacion@naturalspharma.com.co en su reclamación:
 - a. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
 - b. Indicación de la causal que sustenta la petición que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas anteriormente.
 - c. Valor por el que se solicita la reversión.
 - d. Copia de la cédula de ciudadanía, número de cuenta bancaria, tarjeta de crédito o pago al que fue cargada la operación.

Derecho de retracto

1. El cliente deberá devolver el producto a NATURAL'S PHARMA S.A.S por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, sin haber sido usado, con sus sellos originales, y con los empaques y etiquetas intactos.
2. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.
3. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien.



Políticas de cambios por garantía: Se entenderá por cambio, la sustitución de un producto por otro, por errores de calidad o falencias en producción (Productos sin termo-encogible, sin número de lote, sin fecha de vencimiento o que presente algunas alteraciones debido a que son productos realizados con componentes de fuente natural y pueden presentar algunas variaciones).

Condiciones para cambios y/o devoluciones:

1. Devolver el producto en un estado adecuado y con un consumo mínimo para detectar sus falencias en caso de haberlas.
2. El producto deberá ser devuelto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que el cliente la recibió. Al realizarse cambios únicamente por calidad del producto los costos de transporte y/o envío serán asumidos por NATURAL'S PHARMA S.A.S
3. El plazo máximo para cambios será de 30 días hábiles, a partir del día de recibo de los productos y en el caso de alimentos perecederos será su fecha de expedición.
4. Deberán presentar la factura de compra.
5. Al momento de recepción de cualquier producto, NATURAL'S PHARMA S.A.S verificará el cumplimiento de esta Política de Cambios y Devoluciones, y dependerá de esto, que su solicitud sea procedente y aceptada.

Procedimiento para cambios: La reclamación deberá realizarse a través del correo corporativo facturacion@naturalspharma.com.co y NATURAL'S PHARMA S.A.S responderá en un plazo máximo de QUINCE (15) días hábiles, desde el momento en que haya sido recibido el producto para su revisión. Envío del producto dentro de los plazos y en las condiciones establecidas en el aparte anterior. Tiempo de reposición del producto, 30 días a partir de recibida la reclamación.

Para cualquier cambio y/o devolución, es responsabilidad del cliente:

- Conservar siempre todos los empaques y etiquetas del producto, al menos por los 8 días posteriores a la recepción del pedido.
- Tener en cuenta los términos y condiciones descritos en este sitio, antes de la compra de cualquiera de los productos disponibles.
- Proporcionar información correcta para efectos de envío y facturación, de lo contrario serán a su cargo los gastos de redireccionamiento del pedido.
- Leer y seguir atentamente las instrucciones de conservación y almacenamiento de los productos.
- Leer detalladamente la información declarada en la etiqueta con el fin de conocer el almacenamiento y consumo correcto del producto.



- Revisar antes de finalizar su compra que los productos incluidos en el carrito sean la cantidad y el contenido neto deseado.

Tener en cuenta que no se realizan cambios en los siguientes casos:

- Reacciones adversas declaradas en la etiqueta.
- Cambios en las características propias de los productos tales como color y sabor pues, estas se consideran normales en productos de fuente natural.
- Sin embargo NATURAL'S PHARMA S.A.S brinda asesoría en cualquier duda que se pueda presentar al respecto.

IV. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ENVÍO.

La empresa responsable de nuestras entregas es por SERVIENTREGA y ENVIA.

Cobertura y Tarifas:

- a) Nuestra cobertura será en el territorio nacional Colombiano, incluyendo San Andrés y Providencia.
- b) Para compras inferiores a \$250.000, el valor del flete será a cargo del cliente, para las ciudades de Bogotá y Barranquilla. con valor de 20.000 si es superior a \$250.000 en estas ciudades el envío será totalmente gratis.
- c) Para compras a otras ciudades, el valor oscila entre 15.000 y 40.000 , dependiendo del destino.
- d) Aplican condiciones y restricciones para los departamentos: Leticia, Putumayo, Quibdó, San Andrés y Providencia, Vichada, debido a que el tiempo de entrega es mayor y el costo varía.

Plazos establecidos para la entrega de los pedidos, son:

- Para Bogotá, Barranquilla y sus áreas metropolitanas, será entre 1 a 3 días hábiles.
- Para otras ciudades principales o intermedias, el plazo de entrega será entre 2 a 5 días hábiles.
- Para ciudades o municipios con reexpedición, el plazo de entrega será entre 5 a 7 días hábiles.
- Las entregas no se podrán hacer en un horario exacto.



El tiempo de entrega del pedido, empezará a contar en el momento en el que se analicen los datos del cliente y se confirme su pago por parte de www.naturalspharma.com.co , lo cual puede tardar hasta un día hábil. Si el pedido se realiza durante el fin de semana, día festivo o por fuera del horario establecido (lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM) solo se dará trámite hasta el día hábil siguiente.

Seguimiento del pedido

En caso de que no hayas recibido tu pedido en el plazo ofrecido, te solicitamos contactarte al correo electrónico facturacion@naturalspharma.com.co, para verificar el estado del pedido.

Entrega del Pedido.

- El pedido podrá ser entregado o inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastara con la firma de la guía del transportador.
- En caso de que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debes registrarlo en la guía del transportador como una observación y comunicarse a los teléfonos (601)-3054484 y/o 3157743406 o al correo electrónico facturacion@naturalspharma.com.co