



Medical Care & Nutrition

Laboratorios S.P.P.

POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

La siguiente política de devoluciones solo se aplica a las compras realizadas a través de [www. medcare.com.co](http://www.medcare.com.co) Las compras realizadas en tiendas físicas no podrán ser cambiadas por este medio y tendrán que gestionarse directamente en nuestros puntos de venta presenciales.

Las compras realizadas en grandes superficies o en tiendas de otros distribuidores autorizados, sólo pueden ser devueltas o cambiadas directamente contactando al vendedor original.

Si deseas hacer un cambio, devolución o solicitud de garantía de alguno de nuestros productos comprados online, puedes hacerlo de la siguiente manera:

- A través de nuestra página web www. medcare.com.co
- A través de nuestras líneas de atención (5237869) (3155443804 (3143427618)

Ten presente que Medical Care & Nutrition se reserva el derecho de aceptar los cambios, devoluciones o garantías con previo análisis del producto. Verificando el estado del producto en las condiciones antes mencionadas.

Condiciones para realizar un cambio o devolución:

- Es obligatorio presentar tu factura o número de orden, informando el número de cédula registrado.
- Productos que se encuentren en promoción o con descuento no tienen cambio.
- Para que tu solicitud sea aprobada se requiere que el(los) producto(s) que se pretende(n) cambiar o devolver se encuentre(n) en las mismas condiciones y características en que ha(n) sido recibido(s), en consecuencia, el(los) productos deberá(n):

- Tener las marquillas y etiquetas aún puestas y en el empaque original.
- No debe estar usado o lavado.
- No debe estar modificado o alterado de su estado original.

DEVOLUCIONES:

Las devoluciones de dinero sólo aplican al ejercer el derecho de retracto para compras efectuadas a través de la Tienda Virtual (Online), y en los eventos y condiciones previstos en la ley 1480 de 2011 Artículo 47, siempre que lo ejerza durante los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de compra.

De acuerdo con el numeral 7 del artículo 47 de la ley 1480, se exceptúan del derecho de retracto los bienes de uso personal.

En caso de que se cumplan con los requisitos anteriormente mencionados, Medical Care & Nutrition te devolverá la suma total que pagaste por los productos, este pago no incluye los gastos de transporte, los cuales deben ser asumidos por el comprador, sin que se hagan descuentos o retenciones. La devolución se hará en un plazo máximo de (30) días calendario, a través de alguna de las siguientes formas:

- Transferencia Electrónica: Dentro de los (10) días hábiles siguientes de recibir el producto.
- Reversión del pago: (30) hábiles después de recibir el producto. Se efectúa a la misma cuenta o tarjeta de crédito, desde la cual se realizó la compra.
- Consignación Cuenta Bancaria: Se realizará consignación bancaria a nombre del cliente.

Ten en cuenta que los gastos de envío para devolver tus productos y ejercer tu derecho de retracto, corren por tu cuenta.

REVERSIÓN DEL PAGO

La ley dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico y/o ventas online, cuando se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos a solicitud del consumidor cuando:

- La compra corresponda a una transacción no solicitada.
- No se haya recibido el producto comprado dentro del tiempo informado en la política de entrega.
- El producto entregado no corresponda a lo solicitado o esté defectuoso.

Si se cumple con alguna de las causales anteriores, para proceder con la reversión del pago dentro los cinco (5) días hábiles siguientes, el consumidor deberá devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del medio de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador, una vez la mercancía haya sido recibida de vuelta.

CAMBIOS

Para hacer un cambio en Medical Care & Nutrition tienes un plazo de 30 días calendario después de realizada la compra.

El cambio deberá efectuarse por un producto de igual o mayor valor (se realizará un cobro de dinero por la diferencia del valor). Si el cambio se hace por un producto de menor valor, no se hará la devolución de la diferencia en dinero.

Todos los cambios están sujetos a disponibilidad de inventario. La nota crédito en tienda es válida por un periodo de doce (12) meses.

Ten en cuenta que los costos de transporte para el primer cambio por talla o color corren por cuenta nuestra. Si vas a realizar un segundo cambio, deberás asumir los gastos de transporte.

GARANTIAS:

En Medical Care & Nutrition elaboramos y comercializamos productos con excelentes estándares de calidad, por lo tanto, son totalmente garantizados. Los clientes deben leer muy bien las instrucciones de uso y las etiquetas de uso y cuidado.

Sin embargo, si el producto llegase a tener defectos de calidad a pesar de su uso adecuado, durante la vigencia de la garantía, o llegase imperfecta, se procederá como se indica a continuación:

Los productos tienen garantía de 60 días contados a partir de la fecha de facturación del producto.

La respuesta de la aprobación a la garantía estará sujeta al resultado de la evaluación técnica realizada por Medical Care & Nutrition:

Debes tener en cuenta que un producto no tiene garantía si:

- No se han seguido las instrucciones detalladas en el producto.
- El producto estuvo en contacto con otros productos o con químicos

- No se han seguido las instrucciones brindadas en las etiquetas del cuidado correcto del producto.
- El daño o avería es producto del uso incorrecto del producto.
- El producto fue alterado, violentado o modificado por el cliente.
- El daño o avería es producto del desgaste normal del producto.

En caso de que el producto se admita, se procederá a su cambio. De repetirse la falla, a la elección del consumidor, se le hará el cambio. En caso de no estar disponible la misma referencia, el cliente podrá elegir una de la misma especie y/o características similares, o solicitar que el valor del producto.

La nota crédito tendrá una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la fecha en la que se realice.

Cuando el daño provenga de mala utilización del producto por parte del consumidor, o este no atienda o haya atendido las instrucciones uso del producto, no se dará garantía.

Sólo se hará devolución de dinero cuando haya garantía en segunda instancia.

Los costos de transporte en casos de ser aceptada la garantía corren por cuenta de Medical Care & Nutrition de no ser aprobada tu solicitud, deberás pagar los costos de envío para que te enviemos tu prenda de vuelta.

COMO HACER UN CAMBIO O UNA DEVOLUCION O SOLICITUD DE GARANTÍA

Tienda Online:

Para gestionar tu solicitud, debes escribirnos a través de Contacto y colocar en mensaje [CAMBIOS, GARANTIAS Y DEVOLUCIONES](#) y solicitar tu cambio, devolución o garantía para que nos pongamos en contacto contigo y gestionar la recolección de la(s) prenda(s) con nuestra transportadora o coordinar contigo para que hagas el envío de las prendas, de acuerdo al caso.

Dirección para Devoluciones de dinero, Garantías y Cambios

Para devolver tus productos debes enviarlos con el siguiente rótulo:

Medical Care & Nutrition –Bogotá - Colombia

Att. Cambio o Devolución Tienda Online

Dirección: calle 8 bis 79 c 34 Barrio castilla.

Bogotá - Colombia

Tel: 5237869

Recuerda incluir la factura original y marcar de la manera anterior el paquete para evitar demoras en el procesamiento.

Una vez recibamos tu pedido y verifiquemos que está apto para ser devuelto, cambiado o para garantía, nos comunicaremos contigo para notificarte si fue aprobado o denegado.

Si el producto no cumple con las especificaciones dadas para realizar el cambio, devolución de dinero o garantía, se te informará a través de un correo electrónico la razón por la cual no fue recibida tu petición y se enviará el producto nuevamente a la dirección de entrega inicial.

Es importante tener en cuenta que en este caso el gasto de envío de regreso correrá por tu cuenta.

En caso de que haya sido aprobado procederemos a hacer el cambio, garantía o devolución en un plazo máximo de 15 días calendario.

