

NIT.900.964.870-2

POLITICA COMERCIAL DE DERECHO DE RETRACTO o GARANTIA DEL PRODUCTO

DERECHO DE RETRACTO Y CONDICIONES DE DEVOLUCION

De conformidad con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el usuario deberá devolver el producto a **MS NATURALS S.A.S.**, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el usuario. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Para devolver un producto, el usuario deberá ponerse en contacto con **MS NATURALS S.A.S.** La devolución de un producto se hará de conformidad con los Términos y Condiciones establecidos en el Estatuto del Consumidor. Todo producto debe ser devuelto en las mismas condiciones en las cuales fue recibido, sin daños, sin ser utilizado y en su empaque original.

RECLAMACIONES Y GARANTÍAS

MS NATURALS S.A.S., garantiza el suministro de un producto en condiciones de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos.

MS NATURALS S.A.S., brinda aplicación a las disposiciones consagradas en Ley 1480 de 2011 y la Ley 527 DE 1999 y demás normas que sean concordantes. El término máximo para establecer una reclamación o solicitar garantía será de treinta (30) días calendario contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

CANALES DE ATENCIÓN PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN.

Para realizar devolución de un producto, se tramita a través de correo electrónico redesmsnaturals@gmail.com

CONDICIONES DEL PRODUCTO PARA APLICAR A LA DEVOLUCIÓN

El proceso de devolución de productos podrá llevarse a cabo teniendo en cuenta las siguientes políticas de devolución definidas por la Compañía y amparadas por la normatividad vigente:

NIT.900.964.870-2

- a. Los productos deberán ser enviados, sin usar y conservando las etiquetas originales con los que fueron entregados.
- b. El cliente deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.
- c. La solicitud de devolución debe estar asentada dentro del plazo límite.
- d. Los productos adquiridos en promoción, descuento o a través de la sección de ofertas no están sujetos a devolución, solo se podrá devolver bajo condiciones especiales referentes a la calidad del producto.

PLAZOS DE RESPUESTA DE LA DEVOLUCIÓN.

La compañía brindará respuesta en un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del producto objeto de devolución, por medio de los datos personales que indico en la solicitud.

Si la respuesta es favorable para el consumidor se le informaran los pasos para continuar con el proceso según la opción de devolución, de ser contrario se le notificará y se procederá a enviarle nuevamente el producto hacia la dirección inicial.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

MS Naturals quedará exonerado de cualquier responsabilidad frente a cualquier daño o variación que pudiere sufrir el producto derivado de un hecho o circunstancia causada por fuerza mayor o caso fortuito, que se haya presentado un uso indebido del producto por parte del cliente, desconociendo las instrucciones de etiquetado relativas al consumo y cuidado del producto, o que por actuaciones de un tercero se pueda haber causado daño al producto.