

POLÍTICA DE ENVÍOS Y DEVOLUCIONES

Si usted realizara compras en nuestro sitio web o a través de redes sociales de LUISA MARÍA CALDERON FRANCO en adelante **RUBIO NATURAL** (como establecimiento comercial), lea detenidamente estas condiciones de entrega y devolución antes de terminar el pedido de productos en la tienda online o en redes sociales.

ENTREGA DE PEDIDO

*Los pedidos realizados en www.rubionatural.com o a través de nuestras redes sociales, solo serán entregados en la dirección proporcionada por usted, en los datos de envío del territorio colombiano, estas entregas solo se realizarán los días hábiles.

*Si usted suministra mal sus datos de envío, deberá correr con los costos de la entrega que nuevamente se le realizará.

*La entrega de los productos adquiridos en nuestro sitio web www.rubionatural.com o diferentes canales digitales dispondrá hasta 5 días hábiles para su entrega a ciudades principales; existen envíos con re-expedición estos podrían tardar hasta 10 días hábiles según su locación o distancia; tener en cuenta que si su envío cuenta con alguna novedad esta no entrará a aplicar en los días hábiles (días hábiles no aplica sábados, domingos ni festivos); en caso de presentarse alteraciones de orden público o por causas ajenas a RUBIO NATURAL, el tiempo estimado de entrega puede verse afectado y el costo del producto y flete no será devuelto.

*El producto podrá ser recibido por cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el lugar de entrega, esta deberá firmar el documento de la empresa transportadora y luego verificar que el producto se encuentre en perfecto estado.

*En caso de que no se revise el producto en el momento de la entrega, el cliente tendrá 24 horas después de recibirlo para notificar la inconformidad con su producto, después de este tiempo no se aceptan reclamaciones.

*En caso de no encontrarse ninguna persona para recibir el producto despachado, el pedido será devuelto al lugar de despacho, si el cliente desea que le reenvíen su pedido, es su obligación comunicarse a nuestras líneas de servicio al cliente para programar el reenvío de sus productos, lo cual generará un costo que deberá asumir el cliente.

*Si en el momento de la entrega el cliente no recibe el producto por causas ajenas a **RUBIO NATURAL**, el costo del envío no será devuelto.

A. MÉTODO DE ENVÍO

¿Cuándo se hace el envío de mi pedido?

Los pedidos son entregados a la transportadora, después de la confirmación de tu pago el mismo día siempre y cuando se realice hasta las 16:00 horas del día, si el pago se hace después de ese horario, RUBIO NAURAL no garantiza el envío del pedido el mismo día, por lo cual, será enviado al día siguiente hábil. Una vez entregado al operador logístico,

recibirás el pedido en el plazo establecido en el literal I de los presentes términos y condiciones.

¿Cuánto cuesta el envío de mi pedido?

El valor del envío se calcula, según el destino, peso, dimensiones y cantidad de productos adquiridos.

¿Cómo me entero si el pedido fue exitoso?

Recibirás un correo electrónico confirmándote tu compra por parte de **RUBIO NATURAL**.

¿Cómo rastreo el estado de mi orden?

Para realizar el rastreo del pedido, se debe ingresar al portal web www.interrapidisimo.com/sigue-tu-envio/ y en la sección rastrear guía se debe ingresar el número de guía, el cual le llegará al cliente a su correo electrónico o se enviará a sus redes sociales.

B. MEDIOS DE PAGO

El cliente tiene varias opciones de pago las cuales son: PSE (débitos desde cuentas de ahorros y corrientes en Colombia), WOMPI, tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express, Credencial y Diners. Transferencia bancaria a la cuenta de ahorros número 43200001915 de Bancolombia. Para pagos en efectivo se pueden realizar en nuestro punto de venta ubicado en Bello Antioquia CR 48 #54 – 27 Barrio Prado.

POLÍTICA DE CAMBIO, DEVOLUCIÓN Y DERECHO DE RETRACTO

UNA VEZ EFECTUADA LA COMPRA NO HAY DEVOLUCIÓN DEL DINERO.

Excepto cuando:

Se entenderá por cambio, la sustitución de un producto por otro, ya sea por calidad o idoneidad.

Se entenderá por devolución/retracto, el reintegro del dinero a cambio de la devolución del producto recibido, con las excepciones para ejercer el derecho de retracto que consagra la ley.

Política de cambio

En caso de inconformidad con el producto adquirido, puedes cambiarlo de conformidad con lo establecido en la ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes y vigentes. Cabe recordar que en dicha ley los productos cosméticos y productos de uso personal no tiene derecho a cambios (artículo 47, numeral 7 ley 1480 de 2011).

Para ejercer el derecho a un cambio los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- No deben haberse usado, lavado o dañado.
- Deben conservar la etiqueta original.
- Deben devolverse en el empaque original.
- Debe presentarse comprobante de compra o certificado de regalo.
- Los productos en promoción, no tienen cambio ni devolución de dinero.

En el caso de requerir un cambio que no sea por calidad, el producto deberá ser devuelto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que se recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución serán cubiertos por el consumidor.

Cambio por calidad

En el evento de que un producto presente un problema de calidad, reconoceremos el cambio del producto y todos los gastos de transporte serán cubiertos por **RUBIO NATURAL**.

Si la solicitud de efectividad de la garantía no fuera aceptada después de haber sido evaluada por nuestro departamento técnico debido a la falta de conformidad con las condiciones para ejercer el derecho de cambio de los productos de acuerdo al artículo 16 de la Ley 1480 de 2011 (Exoneración de responsabilidad de la garantía) lo contactaremos dentro de los 3 días siguientes a la fecha de la reclamación, para coordinar de nuevo su envío con un flete por cobrar, el que deberás pagar a la empresa transportadora en el momento en que se haga la entrega del producto.

Para inquietudes puedes comunicarte con la Línea de Atención al Cliente 3218310953 en Medellín de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. hora colombiana o al correo rubionaturalco@gmail.com En el caso de que www.rubionatural.com envíe por error un artículo diferente al solicitado reconoceremos el cambio. Todos los gastos de transporte serán reembolsados. Programaremos a nuestro transportador para que recoja el producto equivocado para luego hacer el envío del que pediste inicialmente.

Mala fe por parte del consumidor

En caso de que dentro del proceso suscitado por controversias en la solicitud y trámite de la reversión del pago resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar.

Derecho de retracto.

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la ley 1480 art. 47 y el decreto 587 de 2016, el término máximo para ejercer el derecho de retracto en caso de que la compra se realice mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual o redes sociales, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito cualquier otro instrumento de pago electrónico, será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

En caso de devolución por retracto, el producto deberá ser devuelto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución serán cubiertos por el consumidor. En caso de que la reclamación sea por defectos de calidad del producto, o error en el envío, los costos de transporte y/o envío serán asumidos por **RUBIO NATURAL**.

Los eventos en los que los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor son:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. 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.
4. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso de fábrica, mas no por el tratamiento del transportador. En caso de que se presente alguno de los eventos mencionados, **RUBIO NATURAL** devolverá la suma total pagada, sin que se procedan a hacer descuentos o retenciones, y se aplicará el término de ley para dichos efectos.

Para interponer el derecho de retracto, debe solicitarlo al correo rubionaturalco@gmail.com expresando el número de orden, número de factura y productos que desea devolver y el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

Queja ante el proveedor del bien o servicio.

El consumidor deberá presentar queja ante el proveedor por escrito, de manera verbal o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente sobre el contenido mínimo de la queja. Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Adicionalmente, tratándose de bienes, en la misma oportunidad indicará al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.

Cualquiera fuere el medio utilizado para interponer la queja, el proveedor deberá emitir constancia de la presentación de la misma, con indicación la fecha y causal que la sustentan. Cuando la identidad, dirección, teléfono y demás datos de contacto del proveedor se desconozcan, o cuando se niegue a recibir la queja, el consumidor quedará eximido de la obligación de presentarla y mantendrá el bien a disposición para que el proveedor o productor pueda recogerlo en las mismas condiciones y en mismo lugar en que se recibió. con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.