

POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

NATURANA S.A.C. ofrece a sus clientes la posibilidad de realizar cambios y devoluciones de su compra durante los primeros diez (10) días calendarios después de la entrega del pedido. Para poder ejercer el derecho de devolución o cambio el consumidor deberá cumplir con las siguientes condiciones generales.

MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN / CAMBIO

- Producto defectuoso.
- No es el producto comprado.

CONDICIONES GENERALES:

1. Todo cambio o devolución se realizará hasta diez (10) días calendarios.
2. Es indispensable contar con el producto completo, tal y como fue entregado, es decir con todos sus elementos tales como: etiquetas, accesorios, empaques, en buen estado y sin señales de uso.
3. Recuerde que tanto el producto como la documentación original (boleta/factura), es importante para solicitar una devolución. Importante: De no tener la documentación del comprobante de pago, el reclamo de este documento deberá hacerse dentro de las 48 horas luego de recibir el producto.
4. En el caso de productos en promoción, se requiere la entrega de todos los productos incluidos en la promoción correspondiente.
5. Es importante además la veracidad de la información proporcionada en la solicitud de devolución.

Para un cambio y/o devolución, si es necesario, NATURANA podrá solicitar documentos o imágenes como certificación del buen estado y embalaje correcto del producto, el cliente deberá cumplir con proporcionar dicha documentación y/o imágenes para seguir con el proceso de devolución.

Tener en cuenta que el plazo máximo de duración del proceso de calidad es de cinco (5) días hábiles desde la llegada del producto a nuestros almacenes, recibirás un mail cuando tu producto se encuentre iniciando este proceso.

En caso de aceptar la devolución del producto, luego del control de calidad en NATURANA, tienes la potestad de solicitar:

- El cambio del producto idéntico (sujeto a disponibilidad del stock)
- Una nota de crédito para ser usada en una próxima compra.
- Nota de crédito y devolución de dinero (de acuerdo al método de pago utilizado).
(Cuando sea necesario realizar una nota de crédito, por la devolución, esta será considerada como puntos negativos en el periodo siguiente y se descontaran las comisiones que correspondan).

En caso la devolución no corresponda (una vez Control de Calidad y/o Servicio al Cliente haya evaluado el caso), se enviara el producto en el mismo estado que lo enviaste.

No es el producto que compraste:

Si recibes un producto distinto al que compraste debes reportarlo como máximo luego de 2 días calendario luego de recibido el producto, enviando necesariamente fotografías del producto recibido.

Una vez recibido el producto, el área de Post-Venta se comunicara contigo para continuar con el proceso de canje del productos (los gastos de envío serán asumidos por la empresa).

RESTRICCIONES:

LA EMPRESA no aceptara cambios ni devoluciones por productos con fecha de caducidad vencidos.