



ENVÍOS Y DEVOLUCIONES

ENVÍOS

Tiempos

Los envíos toman de 2 a 3 días hábiles en ser entregados, en ciudades de difícil acceso el envío puede demorar hasta 15 días hábiles. En caso de situaciones ajenas a nosotros como cierres viales, desorden público, entre otros, el plazo máximo de entrega será de 30 días a contar desde la fecha de la confirmación del pedido.

Costos

Cali tiene envío gratis por compras superiores a \$200.000. Otras ciudades tienen envío gratis por compras superiores a \$500.000, por compras inferiores a este monto, el costo de envío será calculado dependiendo de la ciudad. Para verificar cobertura de envíos gratis y costos debes realizar el proceso de compra en el checkout se te indicará el costo antes de pagar.

Imposibilidad de entrega

Si nos resulta imposible efectuar la entrega de su pedido después de tres (3) intentos, llevaremos su pedido al punto definido por nosotros. Asimismo, lo contactaremos explicándole dónde se encuentra su pedido y cómo hacer para que le sea enviado de nuevo. Si no va a estar en el lugar de entrega a la hora convenida, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros para convenir la entrega en otro día u horario.

En caso de que transcurridos 10 días desde que su pedido esté disponible para su entrega, y el pedido no haya sido entregado por causa no imputable a nosotros, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. Como consecuencia de la resolución del contrato, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, en el plazo máximo de 30 días desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato. Por favor, tenga en cuenta que el transporte derivado de la resolución del contrato puede tener un costo adicional, por lo que estaremos autorizados a repercutirle los costos correspondientes.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Brevemente

Una vez recibas tu compra tienes 5 días hábiles para solicitar la devolución por retracto y 15 días calendario para solicitar un cambio. Para formalizar tus solicitudes por favor contáctanos, revisaremos tu caso y nos pondremos en contacto contigo en la menor brevedad posible.

Derecho de retracto

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 47 del Estatuto del Consumidor, se entiende pactado el derecho de retracto. El derecho de retracto le brinda la posibilidad al consumidor de resolver el contrato dentro del término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la entrega del pedido y el consumidor deberá devolver el producto en los mismos medios y condiciones



en que lo recibió. Los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el comercio. Una vez se haya devuelto el bien, en las mismas condiciones en que le fue entregado, se hará la devolución del dinero dentro de los siguientes treinta (30) días calendario.

Para ejercer el derecho de retracto usted deberá notificarnos escribiéndonos al correo electrónico: naturlybybellezafro.com, de su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo electrónico).

Política de cambios

En los casos en que usted considere que los productos adquiridos a través de www.naturlyhairs.com no se ajusta a sus necesidades, y sin perjuicio del derecho de desistimiento o retracto que le asiste legal y contractualmente, podrá solicitar el cambio, en los casos en que aplique, contáctanos en un plazo máximo de 10 días calendario contados desde la confirmación del envío, siempre que el producto presente idéntico importe.

El costo de envío asociado al cambio deberá ser cubierto por el cliente. Naturly hair generará un enlace mediante el cual el cliente podrá pagar el monto que corresponda a través de cualquiera de nuestros medios de pago disponibles.

Devoluciones de productos defectuosos

En los casos en que usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberá ponerse en contacto con nosotros de forma inmediata facilitando los datos del producto, así como evidencia fotográfica del daño que sufre.

Procederemos a examinar detenidamente el producto devuelto y le comunicaremos por e-mail dentro de un plazo razonable si procede el reembolso o la sustitución del mismo (en su caso). El reembolso o la sustitución del artículo se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro de los 30 días siguientes a la fecha en la que le enviemos un correo electrónico confirmando que procede el reembolso o la sustitución del artículo no conforme.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de algún defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos por el servicio de courier autorizado por el comercio. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra, (a menos que no sea posible, situación que se comunicará de inmediato al consumidor, informándole las opciones a escoger para efectuar la devolución del valor de la compra).



POLÍTICA DE GARANTÍAS

POLÍTICA DE GARANTÍAS

NATURLY HAIR S.A.S.

El presente documento relaciona las políticas de garantías y procedimientos de servicio de **NATURLY HAIR S.A.S.**, para el manejo de averías de los productos que ésta provee al **CONSUMIDOR**.

Los numerales contenidos en este documento deberán ser tenidos en cuenta y seguidos por **NATURLY HAIR S.A.S.** y por el **CONSUMIDOR** con el objetivo de dar el correspondiente y oportuno trámite para la atención y solución de garantías que puedan presentarse.

I. DEFINICIONES

De conformidad con la Ley 1480 de 2011, se entenderá por:

I.I. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

I.II Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

I.III. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas, según la descripción de la ficha técnica. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

I.IV. Producto: Todo bien o servicio.

I.V. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

I.VI. Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.



I.VII. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

II. DE LA GARANTÍA

II.I. TIEMPO DE GARANTÍA: NATURLY HAIR S.A.S. reconoce el siguiente tiempo de garantía para los productos que le sean vendidos al **CONSUMIDOR**. El tiempo de garantía establecido comienza a aplicar desde la fecha en que es entregado el producto al **CONSUMIDOR**

El tiempo de garantía que aplica para productos comercializados a través de la plataforma www.naturlyhairs.com es de 30 días calendario

II.II. PRODUCTO FUERA DEL TIEMPO DE GARANTÍA: El producto adquirido o entregado, según corresponda, fuera del período de garantía señalado en el presente documento, no estará cubierto por la misma.

II.III. REQUISITOS PARA APLICAR LA GARANTÍA: Es requisito primordial para el reconocimiento de la garantía que el producto no presente síntomas de maltrato, mal uso o manipulación inadecuada por parte del **CONSUMIDOR**. En este sentido, la garantía sólo cubrirá aquellos productos que el departamento técnico de **NATURLY HAIR S.A.S.** indique, y ello con fundamento en la determinación de que la falla o daño en el producto obedece netamente a problemas de calidad y/o de fabricación.

II.IV. PRODUCTO Y DOCUMENTOS SOPORTE: Con el fin de lograr el reconocimiento de la garantía con que cuentan los productos ofrecidos por **NATURLY HAIR S.A.S.**, el **CONSUMIDOR** deberá aportar imágenes (fotos), videos o demás medios que considere pertinentes con los cuales ilustra el daño que presenta el producto, con el propósito de que **NATURLY HAIR S.A.S.** pueda diagnosticar de manera clara y oportuna la aplicabilidad o inaplicabilidad de la garantía. Asimismo deberá aceptar una visita técnica presencial y/o virtual (video llamada) para obtener un diagnóstico definitivo, en caso de ser necesario.

II.V. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA.

De conformidad con lo establecido por el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la garantía comprende **la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario**, Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución parcial o total del dinero, según sea el caso.

En caso de que la asistencia técnica no sea el resultado de un proceso de reconocimiento de garantía, el **CONSUMIDOR** deberá asumir los respectivos gastos, incluyendo el transporte requerido para la prestación del servicio.

III. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE GARANTÍAS Y TIEMPO DE RESPUESTA

III.I. Sin perjuicio de los medios que la Ley 1480 de 2011 dispone para el efecto, el **CONSUMIDOR** podrá radicar una solicitud, queja o reclamo por garantía, a través del correo naturlybybellezafro@gmail.com o a través del Whatsapp +44 7710 173736

En cualquiera de los casos, nuestros asesores de servicio al cliente verificarán su solicitud y procederán con el trámite pertinente para dar respuesta a la misma dentro de los términos estipulados en nuestra normatividad.

III.II. En los términos del artículo 2 del Decreto 735 del 2013 de la Superintendencia de Industria y Comercio, para solicitar la efectividad de la garantía legal, el **CONSUMIDOR** estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición de **NATURLY HAIR S.A.S.** en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del **CONSUMIDOR**, y a indicar la fecha de la compra o de entrega, según corresponda.



III.III. El representante del Departamento técnico designado por **NATURLY HAIR S.A.S.** para la atención de garantías y/o reclamaciones de productos, deberá evaluar si ésta se encuentra dentro de los términos de garantía de acuerdo con los numerales II.I, II.II y II.III del presente documento, y comunicará al **CONSUMIDOR** si se hará efectiva o será negada.

III.IV. Si el bien o producto se encuentra aún en poder del **CONSUMIDOR**, en caso de que el Departamento técnico de **NATURLY HAIR S.A.S.** determine y comunique la viabilidad del reconocimiento de la garantía, éste procederá a establecer comunicación directa con aquel, a efectos de coordinar **las condiciones de devolución** del producto adquirido y respecto del cual se está reconociendo la garantía solicitada.

El **CONSUMIDOR** contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que **NATURLY HAIR S.A.S.** haya establecido comunicación directa con él, para poner a disposición de aquella el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

III.V. En los eventos en que el **CONSUMIDOR** opte por la reposición del bien o el cambio del producto por otro de similares características, éste deberá efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a aquel en el que el **CONSUMIDOR** ponga a disposición de **NATURLY HAIR S.A.S.** el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

III.VI. En los eventos de controversia sobre el monto de la devolución, sobre la equivalencia del bien de reposición o cambio, o respecto del funcionamiento del bien entregado en reposición, la efectividad de la garantía legal se hará mediante la devolución del precio de venta efectivamente pagado por el producto. En todo caso, **NATURLY HAIR S.A.S.** y el **CONSUMIDOR** podrán solucionar sus controversias a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos.

III.VII. En los casos en los que deba procederse con la devolución del dinero, ésta se realizará a más tardar dentro de los quince (30) días hábiles siguientes a aquel en el que el **CONSUMIDOR** ponga a disposición de **NATURLY HAIR S.A.S.** el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

La suma a devolver corresponderá con la pagada por el **CONSUMIDOR**.

Las demoras que se presenten en la devolución del dinero por cuenta de las gestiones de los operadores o intermediarios financieros no serán imputables a **NATURLY HAIR S.A.S.**

III.VIII. Cuando el Departamento técnico de **NATURLY HAIR S.A.S.** determine que la garantía no será reconocida, el bien será dejado a disposición del **CONSUMIDOR** en el mismo lugar en que éste lo entregó a **NATURLY HAIR S.A.S.**

III.IX. En ningún caso se acepta la devolución o cambio de productos de uso personal como.

IV. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PIEZA FALTANTE

En caso de que el cliente reciba un producto o pedido incompleto, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

Dentro de los dos días hábiles siguientes a aquel en que se recibió el producto, el cliente deberá comunicarse con la línea de Servicio al Cliente para radicar la reclamación sobre la pieza faltante de su ítem.

Una vez el área de Servicio al Cliente reciba la reclamación y sean corroborados los datos, en el término de dos días hábiles se procederá a dar una respuesta al cliente. Dependiendo el caso, se enviará la pieza faltante o se solicitará al cliente que inicie el proceso de devolución a través de la página para enviar el producto completo.



Si el cliente no radica la reclamación podrá aplicar al derecho de retracto a través de la página, ateniéndose a lo descrito por esta política (según normativa y entendiendo que algunos de nuestros productos son de uso personal)

V. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA.

NATURLY HAIR S.A.S. Se exonera de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando previo análisis por parte del departamento técnico encargado de determinar la aplicabilidad o inaplicabilidad de las garantías, demuestre que el defecto proviene de: 1. Fuerza mayor o caso fortuito; 2. El hecho de un tercero; 3. El uso indebido del bien por parte del **CONSUMIDOR**, y 4. Desatención por parte del **CONSUMIDOR** de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.