

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS POR DERECHO DE RETRACTO

droscargaona.com, ofrece a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra durante los primeros 3 días hábiles después de la entrega del producto.

Los retractos antes mencionados deberán ser solicitados por medio de la página Web. Para poder ejercer el derecho de retracto el consumidor deberá cumplir con unas condiciones generales. Cuando un producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de retracto, esto será especificado en las características del producto.

Después de realizar el retracto en página droscargaona.com tendrá máximo 48 horas hábiles para enviar la guía de logística inversa para la devolución de producto, si este no se envía dentro de los primeros 3 días hábiles después de enviada la guía se entenderá que el cliente desea cancelar el retracto.

CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO

El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.

El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, etc.).

El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.

El producto no debe tener más de TRES (3) días hábiles de entregado.

CONDICIONES DE LOGÍSTICA DEL RETRACTO

Proporcionar información correcta para efectos de envío y facturación, de lo contrario serán a su cargo los gastos de redireccionamiento del pedido.

El personal encargado de la recolección del producto no se encuentra facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo.

CONDICIONES DE REEMBOLSO DEL RETRACTO

Si el producto fue pagado con tarjeta de crédito, se hará reversión a su tarjeta de crédito, se reembolsará el dinero a la tarjeta utilizada hasta en 30 días hábiles después que Dr. Oscar Gaona – Medicina Antienvjecimiento acepte el retracto. Estos tiempos de reversión dependen directamente de la entidad bancaria del consumidor.

Solo cumpliendo estas condiciones el cliente recibirá la totalidad del dinero del producto. En caso contrario el producto será retornado al cliente y no habrá reembolso.

CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO

En caso de que el cliente reciba un producto de características diferentes a lo descrito en la página en el momento de la compra, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

El cliente deberá realizar la solicitud de retracto por la página web dentro de los siguientes 3 días hábiles después de haber recibido el producto, el cliente debe comunicarse con la línea de atención al cliente para hacer la validación o acercarse directamente a la sede principal dentro del lapso de tiempo estipulado.

El cliente deberá enviar las imágenes del producto errado al indicando en el asunto del correo el motivo de la reclamación, dentro de las siguientes 48 hrs hábiles de haber recibido el ítem.

Una vez el área de Servicio al cliente reciba los documentos requeridos y sean corroborados los datos, en el término de 24hrs se procederá a enviar la Guía de Logística Inversa para que se haga la devolución en un punto de correo a elección del cliente, se programará la recolección de la orden.

Una vez realizado el proceso de devolución se procederá a realizar el reordenamiento para que el cliente reciba el producto con las características adquiridas inicialmente.

Si el cliente no envía las imágenes solicitadas no podrá aplicar al derecho de retracto, ateniéndose a lo descrito por esta política.

MEDIOS DE PAGO QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN EL SITIO

Los productos y servicios ofrecidos en el sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen. El uso de tarjetas de crédito se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y, en relación con su emisor, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. Tratándose de tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc. Se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que las Empresas no tendrán responsabilidad por cualquiera de los aspectos señalados. El Sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario.

PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA Y PRECIO

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha de vigencia indicada en la promoción o en virtud del agotamiento de las cantidades de productos disponibles para esa promoción debidamente informados al usuario, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de éstos plazos. Cuando quiera que en una promoción no se indique

una fecha de terminación se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios correspondientes.

Los precios ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del bien ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente ni ningún otro ítem adicional.

Adicionalmente, es posible que cierto número de productos puedan tener un precio incorrecto. De existir un error tipográfico en alguno de los precios de los productos, si el precio correcto del artículo es más alto que el que figura en la página, a nuestra discreción, Dr. Oscar Gaona – Medicina Antienviejecimiento lo contactará antes de que el producto sea enviado, y/o cancelaremos el pedido y le notificaremos acerca de la cancelación.

DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

Los productos adquiridos a través del sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el usuario y disponibles en el sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega se cuentan desde que Dr. Oscar Gaona – Medicina Antienviejecimiento haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo. Los pedidos serán despachados de los depósitos de Dr. Oscar Gaona – Medicina Antienviejecimiento hasta treinta (30) días hábiles después de finalizada la venta.

La empresa responsable de nuestras entregas es COORDINADORA.

COBERTURA Y TARIFAS

- a) Nuestra cobertura será en el territorio nacional Colombiano, incluyendo San Andrés y Providencia.
- b) Para compras inferiores a \$200.000 en la ciudad de Cali, el valor del flete estará a cargo del cliente con un valor de \$5.000. Para compras inferiores a \$300.000 en las ciudades de Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Santa Marta, Sincelejo, entre otras, el valor del flete estará a cargo del cliente con un valor de \$10.000, si la compra es superior a los valores mencionados anteriormente en estas ciudades, el envío será totalmente **gratis**.
- c) Para San Andrés Islas, Providencia, Santa Catalina, el valor del envío es \$25.000. Para Chocó, \$15.000 y para Amazonas 25.000

PLAZOS ESTABLECIDOS PARA LA ENTREGA DE LOS PEDIDOS

- Para Medellín, Bogotá y sus áreas metropolitanas, será entre 3 a 5 días hábiles.
- Para otras ciudades principales o intermedias, el plazo de entrega será entre 5 a 7 días hábiles.

- Para ciudades o municipios con reexpedición, el plazo de entrega será entre 5 a 10 días hábiles.
- Las entregas no se podrán hacer en un horario exacto.

ALGUNOS LUGARES DONDE LLEGAMOS Y SUS PRECIOS DE ENVIÓ:

Local \$5.000: Cali, Palmira, Jamundí, Candelaria, El cerrito y Yumbo.

Regional \$6.000: Buenaventura, Buga, Florida, Ginebra, Guacarí, Popayán, Santander de Quilichao, Tuluá entre otras.

Nacional \$10.000: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Santa Marta, Sincelejo, entre otras.

Zonal \$13.000: Aipe, Apartado, Bosconia, Caucasia, Ciénaga, Coveñas, Girardot, Maicao entre otras.

Otras \$14.500: Aguachica, Betulia, Cajamarca, Chocontá, Jardín, Líbano, Sabanalarga, Santa rosa de osos, Yarumal entre otras.

Especial \$25.0000: San Andres, Bahía Solano, Capurgana, Cumaribo, Guapi entre otras. (Carga Aérea).

El tiempo de entrega del pedido, empezará a contar en el momento en el que se analicen los datos del cliente y se confirme su pago por parte de www.droscargaona.com, lo cual puede tardar hasta un día hábil. Si el pedido se realiza durante el fin de semana, día festivo o por fuera del horario establecido (lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m) solo se dará trámite hasta el día hábil siguiente.