

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA TIENDA VIRTUAL

En el presente documento, se denominará “Clientes” a los visitantes del sitio, sean estos compradores o potenciales compradores. Las compras, pagos y transacciones que realicen los clientes a través de la tienda virtual de LABORATORIOS CIENCIA Y NATURALEZA (CINAT), en el sitio www.cinatlaboratorios.com, en adelante “el sitio”, estarán sujetos a los presentes términos y condiciones. El mero uso de este sitio implica la aceptación de estos Términos y Condiciones

En caso de no estar de acuerdo con los términos y condiciones previamente estipulados por LABORATORIOS CIENCIA Y NATURALEZA SAS (CINAT) para el uso de este sitio, por favor absténgase de hacer uso de él.

1. VISUALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Calidad del producto. Los productos de LABORATORIOS CIENCIA Y NATURALEZA SAS (CINAT) cumplen las normas del INVIMA y las disposiciones del gobierno nacional, nuestro procedimiento de calidad, producción y almacenamiento cumplen con la normatividad.

No es posible garantizar a los clientes que ingresen a www.cinatlaboratorios.com, que la imagen que visualice en el sitio sea completamente igual al producto real. La correcta visualización está sujeta a la resolución de la pantalla del computador o dispositivo móvil que utilice el cliente para ingresar al sitio web (computador, Tablet, Smartphone, o cualquier otro). Así mismo los montajes de los productos de LABORATORIOS CIENCIA Y NATURALEZA SAS (CINAT) son realizados en programas especializados de diseño y escenarios que cuentan con una iluminación variada, su brillo en mayor o menor cantidad puede generar variaciones en los colores reales del producto, haciendo que ganen o pierdan fuerza en su intensidad. No garantizamos que todas las variables de visualización del producto y la percepción del mismo que pueda tener cada comprador, sean idénticas a lo desarrollado por la marca CINAT.

2. REVERSION DEL PAGO, RETRACTO Y CAMBIOS:

3.1. Reversión del pago:

1. Se entenderá por reversión del pago, el reintegro del dinero a cambio de la devolución del producto recibido. La reversión aplica únicamente en casos de pago con tarjeta de crédito o débito.

2. Causales para la reversión del pago:

- Cuando el producto adquirido no sea recibido.

- 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.
 - Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
3. El plazo máximo para reclamar una reversión del pago será de 5 días hábiles, a partir del día en que debió recibir el envío.
 4. Tiempo de devolución del dinero: 30 días a partir de recibida la reclamación.
 5. Para iniciar el trámite, el cliente deberá comunicarse al correo servicioalcliente@cinatlaboratorios.com indicando en su reclamación: Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, indicación de la causal que sustenta la petición que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas anteriormente, valor por el que se solicita la reversión, copia de la cédula de ciudadanía, número de cuenta bancaria, tarjeta de crédito o pago al que fue cargada la operación.
 6. El cliente deberá coordinar la recogida del producto a través del teléfono en Bogotá (57)(1) 322 9675 El cliente deberá entregar el producto en el mismo lugar y en las mismas condiciones en que le fue entregado o según lo convenido con LABORATORIOS CIENCIA Y NATURALEZA SAS (CINAT).

3.2. Derecho de retracto

1. El cliente deberá devolver el producto a LABORATORIOS CIENCIA Y NATURALEZA SAS (CINAT) por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, sin haber sido usado, con sus sellos originales, y con los empaques y etiquetas intactos.
2. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente.
3. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien.

3.3. Políticas de cambios por garantía:

Se entenderá por cambio, la sustitución de un producto por otro, por errores de calidad o falencias en producción (productos sin termoencogible, sin número de lote, sin fecha de vencimiento o que presente alguna alteración).

3.3.1 Condiciones para cambios y/o devoluciones:

1. Devolver el producto en un estado adecuado y con un consumo mínimo para detectar sus defectos en caso de tenerlos.
2. El producto deberá ser devuelto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que el cliente la recibió. Al realizarse cambios únicamente por calidad del producto los costos de transporte y/o envío serán asumidos por LABORATORIOS CIENCIA Y NATURALEZA SAS (CINAT)
3. El plazo máximo para cambios será de 30 días hábiles, a partir del día de recibo de los productos.
4. Al momento de recepción de cualquier producto adquirido mediante la tienda virtual, LABORATORIOS CIENCIA Y NATURALEZA SAS (CINAT) verificará el cumplimiento de esta Política de Cambios y Devoluciones, y dependerá de esto, que su solicitud sea procedente y aceptada.

2.3. Procedimiento para cambios:

La reclamación deberá realizarse a través del correo corporativo servicioalcliente@cintalaboratorios.com y LABORATORIOS CIENCIA Y NATURALEZA SAS (CINAT) responderá en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, desde el momento en que haya sido recibido el producto para su revisión.

3.4. Para cualquier cambio y/o devolución, es responsabilidad del cliente:

- Conservar los empaques y etiquetas del producto.
- Tener en cuenta los términos y condiciones descritos en este sitio, antes de la compra de cualquiera de los productos disponibles.
- Proporcionar información correcta para efectos de envío y facturación, de lo contrario serán a su cargo los gastos de redireccionamiento del pedido.
- Leer y seguir atentamente las instrucciones de conservación, almacenamiento y consumo de los productos.
- Revisar antes de finalizar su compra que los productos incluidos en el carrito sean la cantidad y el contenido neto deseado.
- Tener en cuenta que no se realizan cambios en los siguientes casos: Reacciones adversas declaradas en la etiqueta, cambios en las características propias de los productos tales como color y sabor pues, estas se consideran normales en productos de origen natural. Para cualquier inquietud en este sentido puede comunicarse al correo servicioalcliente@cintalaboratorios.com.

3. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ENVÍO.

4.1. Cobertura y Tarifas:

a) Nuestra cobertura será en territorio colombiano exceptuando San Andrés Islas, Providencia, Santa Catalina, Chocó y Amazonas.

b) Para compras inferiores o iguales a \$100.000 el valor del flete estará a cargo del cliente, para la ciudad de Bogotá con valor de \$6.000, para otras ciudades \$10.000. Si la compra es superior a \$100.000 el envío será totalmente gratis.

4.2. Plazos establecidos para el envío de los pedidos:

- CINAT enviará los productos entre uno y tres días hábiles a partir de la verificación del pago por parte del cliente en la plataforma Payu.
- El tiempo de entrega dependerá de la empresa transportadora y sus tiempos de entrega oscilan entre uno y tres días.
- Las entregas no se podrán hacer en un horario exacto.

3.3. Seguimiento del pedido

En caso de no recibir el pedido en el plazo establecido, puede contactarse al correo electrónico servicioalcliente@cinatlaboratorios.com, para verificar el estado del pedido.

3.4. Entrega del pedido

- El pedido podrá ser entregado o inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará con la firma de la guía del transportador.
- En caso de que el producto tenga señas de daños o rupturas en su empaque en el momento de la entrega, debe registrarlo en la guía del transportador como una observación y comunicarse inmediatamente con la línea de servicio al cliente (57)(1) 322 9675 o través del correo servicioalcliente@cinatlaboratorios.com.