

Esta política de devolución y reembolso es válida a partir del Sep 2023.

## POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO - Natuyral Resvex

### *Cómo solicitar una devolución por insatisfacción con el producto:*

Si usted no se encuentra satisfecho con el producto o se arrepintió de su compra, puede solicitar la devolución de su dinero dentro de los 7 días siguientes a la fecha de recepción del pedido.

Para hacer válida la devolución por insatisfacción:

- El producto deberá estar en buenas condiciones de funcionamiento y sin daños evidentes por mal uso.
- El producto deberá conservar la envoltura original sin muestras de maltrato.

Para iniciar el proceso es necesario enviar un correo electrónico al [gerenciageneral@naturalresvex.com](mailto:gerenciageneral@naturalresvex.com) indicando su nombre completo y número de pedido. Recibirá su reembolso en los siguientes 30 días posteriores a la fecha en la que se reciban los productos devueltos. El monto se reembolsará utilizando el mismo método de pago que seleccionó al comprar en nuestra tienda en línea, sin embargo los gastos derivados de la devolución correrán a cargo del cliente.

### *Cómo solicitar una devolución por productos defectuosos o dañados:*

Tomando como base la Ley Federal de Protección al Consumidor, en el caso de artículos con defecto de fabricación, fallas en el funcionamiento, productos con daños o faltantes, usted tiene derecho a solicitar la devolución de su dinero dentro de los siguientes 30 días a la fecha de recepción del pedido en su domicilio.

Para hacerlo, deberá enviar un correo electrónico a [gerenciageneral@naturalresvex.com](mailto:gerenciageneral@naturalresvex.com) indicando su nombre completo, número de pedido e información sobre el defecto de fabricación de su producto (descripción con fotos o videos). Revisaremos su caso y el monto se reembolsará utilizando el mismo método de pago que seleccionó al comprar en nuestra tienda en línea. No habrá costo adicional para que reciba su reembolso.

### *Cómo devolver los productos:*

Siguiendo lo dispuesto en la Ley Federal de Protección al Consumidor, los gastos de envío de devolución de productos por insatisfacción o por arrepentimiento el costo de devolución correrá a cargo del cliente, sin embargo en caso de devolución por productos defectuosos o con daños ocasionados durante el envío, el costo de devolución corre por nuestra cuenta.

Tras enviarnos el correo electrónico, usted recibirá un código de autorización a su correo electrónico así como una guía para enviar la mercancía a través de nuestro operador de logística. El producto debe enviarse en su empaque original con etiquetas, accesorios y los elementos adicionales que se hayan enviado en el paquete y formen parte del artículo a devolver.

Los gastos de embalaje corren por cuenta del cliente, por ello le sugerimos utilizar el mismo embalaje en el que recibió su compra en caso de no estar dañado o en una caja adecuada que conserve la integridad del producto durante el transporte.

La devolución del producto deberá hacerse a la dirección:

Bogotá - Colombia

*Contáctenos:*

Si tiene alguna pregunta o duda sobre nuestras políticas de reembolso o devolución, mantenemos nuestros canales de comunicación a sus órdenes. Puede enviarnos un correo electrónico al correo electrónico [gerenciageneral@naturalresvex.com](mailto:gerenciageneral@naturalresvex.com) con su duda, nombre completo y teléfono (en caso de que desee que lo contactemos a través de otro medio).

