

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES



BIOGEL LABORATORIOS S.A.S. ofrece a sus clientes la posibilidad de solicitar la devolución, cuando aplique alguno de los siguientes novedades:

1. El producto adquirido que no sea recibido. (solo pedidos realizados vía WhatsApp o Web)
2. Producto errado. (solo pedidos realizados vía WhatsApp o Web)
3. Producto defectuoso.

Para el caso de productos comprados en nuestro punto de fabrica, el trámite deberá realizarse mediante nuestro correo electrónico info@sole.com.co explicando la novedad y adjuntando soportes del caso.

Derecho de retracto: La ley 1480 (estatuto del consumidor), habla del derecho de retracto en su artículo 47. Nos acogemos a él en los casos en los cuales aplica, y en las excepciones.

Para todo tipo de devolución, el cliente se comunicará a info@sole.com.co incluyendo nombres y apellidos, cédula, dirección de entrega, dirección de correo electrónico, teléfono y motivo de la devolución.

Teniendo en cuenta lo siguiente:

- El producto debe tener el 80% o más del contenido para aceptar el reclamo.
- Es indispensable que el cliente marque el producto con su nombre y apellido con marcador indeleble, lo cual nos ayudará posteriormente a asegurarle que es el mismo producto.

El departamento de Calidad analizará y se comparará con el estándar o muestra de retención, si amerita, se harán los respectivos análisis para determinar si efectivamente el producto está defectuoso.

- Si el producto cumple con todos los estándares, y se considera un producto aceptable por parte del departamento de Calidad, será devuelto al cliente con envío al costo (lo asumirá el cliente).

- Si el producto es encontrado como defectuoso, por razones exclusivamente atribuibles a BIOGEL LABORATORIOS SAS la empresa enviará un producto nuevo, sin ningún costo.
- El área de Servicio al Cliente se contactará para realizar el cambio de producto (por uno nuevo). Durante los 5 días hábiles siguientes a esta comunicación se realizará el despacho del producto correcto.

Los gastos de devolución y reordenamiento del nuevo producto serán asumidos por BIOGEL LABORATORIOS SAS siempre y cuando la falta haya sido de la compañía.

PRODUCTO NO RECIBIDO

Cuando el cliente no reciba el producto solicitado a través del sitio web o alguno de nuestros canales de venta propios (WhatsApp e Instagram) podrá realizar la reclamación dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha estimada de entrega (2 a 7 días hábiles), indicada por nosotros al momento de realizar su compra.

El área de servicio al cliente procederá a estudiar el caso y brindará oportunamente la respuesta al cliente.

Si el pedido no ha salido de las instalaciones de BIOGEL LABORATORIOS SAS el cliente podrá escoger el envío inmediato del producto o la devolución del dinero

En caso de reversión del pago, como respuesta a dicha reclamación, el área de Servicio al Cliente solicitará la cuenta bancaria en donde le será reembolsado el dinero en su totalidad. El cliente recibirá la totalidad del dinero dentro de los 10 días calendario siguientes a la aceptación de la reclamación.

- Si el pedido fue devuelto a las instalaciones de BIOGEL LABORATORIOS S.A.S por parte de la transportadora, se estudiará la razón de la devolución, y se procederá con el nuevo envío.
- Si la falla fue por parte de la compañía procederemos con el nuevo envío y asumiremos los nuevos gastos de envío y logística.
- Si el error fue por parte del cliente, deberá asumir el valor del envío de la devolución y el valor del nuevo envío hasta su destino.

El costo del envío a todo Colombia, es de \$12.000 pesos, este valor aplica para un paquete normal en el cual va un kit, o 4 productos individuales.

Si tu pedido es superior a esta cantidad deberá ser empacado en una caja, y el costo del envío tendrá un incremento según el peso, este costo lo estipula la transportadora luego de ser pesado y será informado al cliente para que realice el pago respectivo.

PRODUCTO ERRADO

Cuando el cliente reciba un producto diferente al solicitado en su compra, deberá solicitar el cambio dentro de los 2 días calendario siguientes a la recepción del producto, al correo electrónico info@sole.com.co incluyendo nombres y apellidos, cédula, dirección de entrega, dirección de correo electrónico, teléfono, canal por el cuál realizó su pedido y anexando las imágenes del producto errado.

Cabe aclarar que el producto deberá estar en su empaque

original.DEVOLUCIÓN DE DINERO

En caso de reembolso de dinero, por productos defectuosos o razones atribuibles a la empresa, el cliente enviará la solicitud al correo info@sole.com.co adjuntando certificado bancario, cédula y nombre completo.

El cliente recibirá la totalidad del dinero dentro de los 10 días calendario siguientes a la aceptación de la reclamación.

Si el motivo de reembolso es porque el cliente se equivoca al hacer el pago, BIOGEL LABORATORIOS S.A.S realizará la devolución, pero descontará el costo de 4 x1000, retenciones de ley, y costos de transacción bancaria y recibirá la totalidad del dinero dentro de los 10 días calendario siguientes a la aceptación de la reclamación.

ENVÍOS Y TIEMPOS DE ENTREGA

El costo del envío a todo Colombia, es de \$12.000 pesos, este valor aplica para un paquete normal en el cual va un kit, o 4 productos individuales.

Si tu pedido es superior a esta cantidad deberá ser empacado en una caja, y el costo del envío tendrá un incremento según el peso, este costo lo estipula la transportadora luego de ser pesado y será informado al cliente para que realice el pago respectivo.

El pedido puede tardar en llegar de 2 a 7 días hábiles a ciudades principales y hasta 15 días hábiles para el resto del país (ciudades reexpedidas, y demás) esto depende de muchos factores como transporte, cantidad de pedidos, lejanía del sitio de entrega, estado de las carreteras.

Ventas a crédito sin intereses

La oferta consiste en 0% de interés y 0% de fianza* en todos los comercios aliados por compras desde \$100.000 hasta \$600.000, diferidas a 3 (tres) cuotas, en WhatsApp y en la página web por compras desde \$50.000

La palabra GRATIS se refiere a los intereses u otros costos asociados al crédito, siempre y cuando cumpla las condiciones mencionadas abajo.

El precio del producto o servicio adquirido se mantiene y deberá ser pagado en los tiempos y sujeto a las condiciones acordadas con Addi.

Importante: La aprobación está sujeta a política de crédito y verificación de identidad.