

POLITICA DE RETRACTOS Y DEVOLUCIONES M.M LIFE SCIENCES S.A.S

M.MLIFE SCIENCES S.A.S, así como aquellos que administran los servicios prestados por medio de la pagina web <https://www.cannasens.losdebuho.co/wp/> que será la plataforma online que realiza la venta al consumidor final, acatando lo dispuesto por el ESTATUTO DEL CONSUMIDOR, (ley 1480 de 2011) ofrece a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra durante los primeros 5 días hábiles después de la entrega del producto.

Los retractos antes mencionados deberán ser solicitados por medio de la línea de servicio al cliente _____ en la ciudad de Bogota, o por medio de la aplicación de mensajería instantánea WHATSAPP al número _____ o al correo electrónico devolucionesonline@cannasens.com con asunto "devolución".

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 ser informado sobre el retracto, MM LIFE SCIENCES dispone de máximo cinco (5) días hábiles para enviar la guía de logística inversa para la devolución de producto, si este no se envía dentro de los primeros 5 días calendario después de enviada la guía se entenderá que el cliente desiste del retracto.

a. 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.
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- Si el retracto es aceptado, se realizará a través de un reembolso por vía de giro en una de las plataformas que considere M.M LIFE SCIENCES S.A.S para este fin, por transferencia bancaria en cabeza del titular de la cuenta de M.M LIFE SCIENCES S.A.S o reversión a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, lo anterior de acuerdo al método de pago utilizado inicialmente en la compra.
- Si durante el proceso de de retracto y devolución, el producto objeto de retracto no es obedece con los lineamientos acá trazados por M.M LIFE SCIENCES S.A.S el producto se retornará a la dirección registrada por el cliente y se anulará el respectivo reembolso del dinero.

b. RECLAMACIÓN DE ENTREGA ERRADA.

En caso de que el comprador reciba un producto de características diferentes a lo descrito en la página en el momento de la compra, se deberán seguir los siguientes pasos para realizar el cambio del producto.

El cliente deberá informar del retracto a través de los canales descritos en la presente política, adjuntar los documentos requeridos por el representante de M.M LIFE SCIENCES S.A.S y sean corroborados los datos, en un término de 1 a 2 días calendario se procederá a enviar la Guía de envío inverso para que se proceda con la devolución de la mercancía objeto de la reclamación.

Por último, si el producto devuelto cumple con los lineamientos acá trazados por M.M LIFE SCIENCES S.A.S descritos en la presente política se remitirán los productos solicitados en un plazo que no podrá exceder los 3 días hábiles.

c. REVERSIÓN DEL PAGO

El cliente podrá solicitar que se reverse el pago de un producto comprado en el portal de la entidad bancaria emisora del medio de pago ingresado en la transacción objeto de reversión. La reversión del pago se podrá solicitar en los términos descritos por el artículo 50 del Estatuto del Consumidor (ley 1480 de 2011) que reza al siguiente tenor literal:

“ Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.”

d. RECLAMACIÓN POR PIEZA FALTANTE

Dado el caso que el comprador reciba un producto incompleto, M.M LIFE SCIENCES S.A.S determina el siguiente procedimiento para la reclamación y restitución.

Dentro de las 48 horas siguientes a la entrega del pedido se tiene que presentar la novedad por medio de los canales trazado por M.M LIFE SCIENCES S.A.S en la presente política. Una vez vencido este termino no habrá lugar a reclamo por producto faltante.

Una vez el área de encargada reciba la reclamación y sean confirmada la información suministrada en el término de 48 horas se procederá a dar una respuesta al cliente.

Analizando cada caso se solicitará al cliente que indique la mercancía faltante o si desea solicitar reembolso de la misma.