



MKY Natural – Política de envíos y devoluciones

Generalidades:

Tenga en cuenta que las compras realizadas a través de nuestro Sitio Web **MKY Natural** serán entregadas exclusivamente en Colombia.

El monto mínimo de compras a través del Sitio Web <https://mkynatural.com> es de \$20.000.

Envío gratis en Medellín y área metropolitana en pedidos iguales o superiores a \$200.000.

Costo de envío y tiempos de entrega:

Los tiempos de entrega podrán variar según el lugar de destino, entre 1 y 5 días hábiles después de aceptada la orden de compra.

Las compras realizadas durante los fines de semana o días festivos se entregarán a partir del siguiente día hábil.

Los pedidos fuera del área metropolitana de Medellín se entregan a través de una empresa de transporte certificada, tal como Envía, Servientrega o Inter Rapidísimo. Será responsabilidad del comprador (Cliente) asumir el valor del transporte.

Es importante que al momento de ingresar la dirección de entrega verifique que ésta es correcta y que tiene toda la información requerida completa, de esta forma podremos cumplir con los plazos de entrega definidos.

Si llegado el caso, ante circunstancias imprevistas ajenas a la voluntad de **MKY Natural**, la entrega presenta un retraso, se informará oportunamente al cliente a través de correo electrónico o vía telefónica.

Causales de devolución:

Por la seguridad de todos nuestros clientes, los cambios y devoluciones de los productos naturales y cosméticos adquiridos en **MKY Natural** tienen una condición especial, de acuerdo con el concepto del **Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011, Art: 47 y la Resolución 1403 de 2007**, expedida por el *Ministerio de la Protección Social*; *teniendo en cuenta que estos productos son bienes que requieren condiciones de almacenamiento y custodia, los cuales son esenciales para garantizar la conservación de calidad.*

El cliente tendrá derecho a la devolución del dinero o al cambio del producto, cuando se trate de alguno de los siguientes casos:



- Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado.
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

En estos casos, los costos de la devolución serán asumidos por **MKY Natural**.

Según nuestra política de devolución, el plazo para realizar la solicitud de devolución de dinero o cambio de producto en alguno de los 2 casos mencionados anteriormente es de dos (2) días hábiles a partir del día de recibido el pedido.

La solicitud de devolución o cambio de producto deberá hacerse a través del correo electrónico comercial@mkynatural.com **MKY Natural** dará respuesta en un plazo máximo de 15 días calendario.

Tener en cuenta que no se realizan cambios o devolución de dinero 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 fuente natural. Sin embargo, **MKY Natural** brinda asesoría en cualquier duda que se pueda presentar al respecto.

Derecho de retracto:

Los clientes tienen derecho a ejercer su derecho de retracto en las compras realizadas a través del Sitio Web <https://mkynatural.com>, es decir, pueden desistir de una compra realizada y solicitar la devolución del dinero, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- El plazo máximo para ejercer el derecho de retracto es de un (1) día hábil, contados a partir de la fecha de la entrega del pedido.
- El comprador debe hacer la devolución del producto a **MKY Natural** en las mismas condiciones en que lo recibió, sin haber sido usado y con los empaques y etiquetas intactos.
- El costo del transporte y otros costos asociados a la devolución serán asumidos por el comprador.
- **MKY Natural** tiene un plazo de hasta 30 días calendario a partir del momento en que se ejerció el derecho de retracto, para hacer la devolución del dinero.

Para ejercer el derecho de retracto, el cliente deberá enviar un correo electrónico a comercial@mkynatural.com