

## Política de envíos

En Prana Clinic nos esforzamos por garantizar que tu pedido llegue de manera segura y eficiente. A continuación, encontrarás toda la información relacionada con nuestros envíos:

### Procesamiento y confirmación de pedido

Una vez que nuestro almacén termine la preparación de tu pedido, recibirás un correo electrónico de confirmación que incluirá tu número de guía para el seguimiento del envío. Por favor, verifica que los datos proporcionados en tu compra sean correctos para evitar retrasos en la entrega.

### Tiempos y costos de envío

Nuestros tiempos de entrega regulares son los siguientes:

#### 1. Envío gratuito

- Disponible para las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín (y Área Metropolitana), Barranquilla, Cartagena, Montería, Villavicencio, Pereira, Manizales, Apartadó, Ibagué, Sincelejo y Pasto.
- Tiempo estimado: 1 a 3 días hábiles.

#### 2. Resto del país

- Envíos a otras ciudades y municipios de Colombia tendrán un costo adicional, que variará según la distancia desde la ciudad de Medellín.
- Tiempo estimado: hasta 7 días hábiles.

#### 3. Tiempos especiales

- Durante temporadas de alta demanda (como Black Friday, Navidad y otros eventos promocionales), los tiempos de entrega pueden extenderse. Te recomendamos realizar tus compras con anticipación para evitar retrasos.

### Seguimiento de tu pedido

Puedes rastrear el estado de tu pedido en cualquier momento utilizando tu número de pedido/orden. Te ofrecemos varias opciones de contacto para hacer el seguimiento:

- WhatsApp: +57 304 5335386
- Línea de Atención Telefónica: pbx: +57 604 322 0077
- También puedes contactarnos a través de nuestro correo de atención al cliente en: [servicioalcliente@pranaclinic.com](mailto:servicioalcliente@pranaclinic.com)

## **Retrasos y anomalías en la entrega**

Si detectas cualquier anomalía en el estado de tu envío o retraso en la entrega, por favor comunícate con nuestros canales de atención al cliente lo antes posible. Estaremos encantados de ayudarte a resolver cualquier inconveniente.

## **Condiciones generales de envío**

- Los tiempos de entrega indicados son aproximados y están sujetos a variaciones por factores externos, como condiciones climáticas, operativas o logísticas. Por ello, no se consideran fechas límite estrictas.
- Los pedidos se procesan únicamente en días hábiles (de lunes a viernes, excepto festivos).
- Es responsabilidad del cliente proporcionar una dirección completa y correcta para evitar devoluciones o retrasos.

## **Políticas adicionales**

- Pedidos Rechazados o No Recibidos: Si el pedido no puede ser entregado debido a errores en la dirección proporcionada o por rechazo del destinatario, los costos adicionales asociados a un reenvío serán asumidos por el cliente.
- Zonas de Dificil Acceso: En algunas zonas rurales o de difícil acceso, los tiempos de entrega podrían extenderse más allá de lo habitual. En estos casos, nos comunicaremos contigo para ofrecerte información adicional.

Gracias por confiar en nosotros. Estamos comprometidos a ofrecerte la mejor experiencia de compra posible.