

## **POLÍTICA DE DERECHO DE RETRACTO PRANA CLINIC S.A.S.**

### **I. ¿QUÉ ES EL DERECHO DE RETRACTO?**

El Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), permite a los consumidores la devolución total del dinero pagado por un producto o servicio adquirido mediante venta de tiempos compartidos, o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia (comercio electrónico), con el deber del cliente de regresar el bien adquirido al proveedor (PRANA CLINIC), por los mismos medios y condiciones en las que recibió el producto.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

### **II. CONDICIONES PARA EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO.**

Para ejercer el Derecho de Retracto de un producto o servicio adquirido por nuestro portal web [www.clinicaprana.com](http://www.clinicaprana.com), se deben tener presente las siguientes condiciones:

1. La retractación del producto debe ser realizada en un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.
2. El cliente debe presentar la factura original de compra o en su defecto aquel documento equivalente, que pueda acreditar la compra del producto en nuestro portal web.
3. El producto debe estar nuevo, sin abrir, no puede presentar señales de uso, golpes, desgaste, rayones.
4. El producto debe contener todas las etiquetas, accesorios, piezas, empaques originales, así como sus guías o instrucciones de uso, certificados de garantías, manuales, etc.
5. Si hace uso del derecho de retracto, los costos de transporte y lo demás que conlleve la devolución del producto serán asumidos por el cliente.
6. Las demás condiciones que exija la ley.

### **III. EN QUÉ CASOS NO APLICA EL DERECHO DE RETRACTO.**

El Derecho de Retracto NO APLICARÁ en las siguientes situaciones:

1. Cuando el producto este averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
2. En aquellos bienes o servicios cuyo precio este sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.

3. En aquellos bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
4. En aquellos bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
5. Los demás casos que mencione la ley.

#### **IV. ¿CÓMO Y DÓNDE EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO?**

El cliente puede ejercer el Derecho de Retracto, de las siguientes maneras:

1. Nuestro cliente puede comunicarse a nuestra línea telefónica en Medellín, 3052266068, en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am – 4:30 pm y sábados de 9:00 am – 12:00 pm, indicarle al asesor la acción de derecho de retracto.
2. Puede acercarse con el producto y con la factura de compra o documento equivalente que pueda acreditar la compra por el sitio web, a nuestra sede física ubicada en la Calle 26 38 26 EDIF BIO 26 TORRE 3 CONSULTORIO 436. Medellín Colombia, en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am – 4:30 pm y sábados de 9:00 am – 12:00 pm.
3. Puede escribirnos y diligenciar el formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) ubicado en nuestro portal web, y solicitar el Derecho de Retracto.
4. El cliente deberá asumir el valor del flete, envío y gastos adicionales que incurra por la devolución del producto.

#### **V. CONDICIONES DEL REEMBOLSO POR EL RETRACTO O CAMBIO DEL PRODUCTO**

Una vez llegue el producto enviado por el cliente a nuestras instalaciones, PRANA CLINIC, revisará que el producto no presente ninguna alteración, desgaste, uso, y este en perfecto estado, se aceptará el retracto o cambio del producto, y se procederá:

1. Realizar el reembolso, por medio de una consignación bancaria al número de cuenta que indique el cliente (el cliente deberá ser el titular de la cuenta).
2. Recuerde que PRANA CLINIC, se someterá al término legal para realizar el reembolso, es decir que no se excederá de los 30 días calendario para la devolución del dinero al consumidor.
3. Si el producto que retorno a nuestras instalaciones se encuentra en mal estado, usado, con alteraciones de cualquier índole (sellos rotos, rayones, modificaciones, etc.). PRANA CLINIC, no aceptará el retracto, cambio o devolución del producto, y por ende no reembolsará ningún dinero, y procederá a regresar el producto a la dirección inicial del cliente.