

1. POLÍTICAS DE ENVÍO Y TIEMPO DE ENTREGA.

A. ENVÍO.

FUNDACION SANACION PRANICA VALLE se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que el usuario señale en el formulario de pedido, la cual en todo caso deberá estar comprendida dentro del territorio, a través de la empresa de transporte y/o mensajería con quien FUNDACION SANACION PRANICA VALLE tenga convenio.

FUNDACION SANACION PRANICA VALLE no será responsable por los errores en la entrega cuando la dirección de entrega señalada por el usuario en el portal no se ajuste a la realidad o en la misma hayan sido incluidos datos erróneos u omitidos datos necesarios para su ubicación.

B. TIEMPOS DE ENTREGA.

Únicamente para efectos indicativos, el plazo de entrega habitual de FUNDACION SANACION PRANICA VALLE suele oscilar entre tres (3) y diez (10) días hábiles, desde la fecha de confirmación del pago por parte de la entidad intermediaria para éste. No obstante, el plazo máximo que tendrá FUNDACION SANACION PRANICA VALLE para realizar las entregas es de treinta (30) días calendario, contados desde la fecha de confirmación del pago por parte de la entidad intermediaria para éste.

Si el usuario desea más información sobre el procedimiento de alistamiento y entrega por parte de FUNDACION SANACION PRANICA VALLE, podrá comunicarse vía electrónica a info@pranicavalle.com.

En caso de retraso en la entrega, FUNDACION SANACION PRANICA VALLE informará al usuario siempre y cuando tenga conocimiento de este. Cada entrega se considera realizada desde el momento en que la empresa de transporte y/o mensajería correspondiente ponga el producto a disposición del usuario, lo cual se materializa a través del sistema de control utilizado por la empresa de transporte y/o mensajería. No se considerarán retrasos en la entrega, aquellos casos en los que el pedido haya sido puesto a disposición del usuario por parte de la respectiva empresa de transporte y/o mensajería dentro del plazo antes señalado, o éste no haya podido ser entregado por causas no imputables a FUNDACION SANACION PRANICA VALLE.

C. EXTRAVÍO Y ENTREGAS NO REALIZADAS.

En el mismo correo electrónico en el que se informa al usuario que el producto ha salido de los almacenes de FUNDACION SANACION PRANICA VALLE, se proporciona el número de guía del envío y el número telefónico de atención al cliente de la empresa de transporte y/o mensajería con quien FUNDACION SANACION PRANICA VALLE tenga convenio, para que, en caso de que surja cualquier problema con la entrega, el usuario pueda contactar directamente a las empresas mencionadas para resolverlo. Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto y en caso de que no haya nadie en el domicilio, la empresa de transporte y/o mensajería con quien FUNDACION SANACION PRANICA VALLE tenga convenio hará hasta dos intentos de entrega adicionales. En caso de que el usuario se encuentre ausente o no reciba el producto, será devuelto a las bodegas de FUNDACION SANACION PRANICA VALLE, para lo cual CASA 5TA DECORACIÓN se encargará de contactarse con el usuario a fin de volver a coordinar la entrega del paquete. El costo de esta nueva entrega correrá por cuenta exclusiva del usuario, y FUNDACION SANACION PRANICA VALLE no será responsable de los riesgos de pérdida del producto, con relación a esta entrega.

D. ENTREGA DEL PRODUCTO

El usuario deberá comprobar el buen estado del paquete ante la empresa de transporte y/o mensajería que, por cuenta de FUNDACION SANACION PRANICA VALLE, realice la entrega del producto solicitado, indicando en la hoja de entrega cualquier anomalía que pudiera detectar en el embalaje. Si una vez revisado el producto, el usuario detectase cualquier incidencia en el mismo, incluyendo algún golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier imperfección causada en el mismo por el envío, el usuario deberá comunicarlo a FUNDACION SANACION PRANICA VALLE vía correo electrónico dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la entrega, con el fin de iniciar el trámite correspondiente a la devolución del producto. En consecuencia, no habrá lugar a devolución alguna si el usuario no comunica la incidencia a FUNDACION SANACION PRANICA VALLE dentro del plazo aquí previsto.

2. RETRACTO.

FUNDACION SANACION PRANICA VALLE ofrece a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra durante los primeros cinco (5) días hábiles después de la entrega del producto. Los retractos deberán ser solicitados por medio de la línea de atención al cliente o a través del correo electrónico info@pranicavalle.com.

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 realizar el retracto en los medios mencionados, FUNDACION SANACION PRANICA VALLE tendrá cinco (5) días calendario 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 desea cancelar el 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 (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

B. CONDICIONES DE REEMBOLSO DEL RETRACTO

Si el retracto es aceptado, FUNDACION SANACION PRANICA VALLE generará en la cuenta del cliente un cupón por el reembolso, en caso de que el cliente no desee que el reembolso se efectúe por medio de bono, se realizará a través de consignación bancaria a nombre de los titulares de la cuenta de FUNDACION SANACION PRANICA VALLE o reversión a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, lo anterior de acuerdo con el método de pago utilizado inicialmente en la compra. FUNDACION SANACION PRANICA VALLE tendrá hasta treinta (30) días calendario para realizar la devolución del dinero.

Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por FUNDACION SANACION PRANICA VALLE, el producto se retornará a la dirección registrada por el cliente y no se realizará el reembolso.

3. POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES.

A. ALCANCE DE LA GARANTIA

Los productos gozan de una garantía limitada, única y exclusiva, por desperfectos de fabricación.

Todo lo anterior dentro del término estipulado de garantía que se menciona en el desarrollo de la presente política, siempre y cuando se encuentren bajo condiciones normales del uso estipuladas.

B. QUE NO SE ENTIENDE POR GARANTIA

Los productos no gozan de una garantía:

1. Cuando se presenten daños derivados de peladuras, desgaste, rasgones, agujeros, quemaduras o rupturas, en razón al mal uso del consumidor o contacto de alta presión con otros objetos o superficies, cuidados inadecuados, abuso, manipulación, mal transporte, descuido o daño ocasionado por accidentes.
2. Cuando los productos fuesen usados en las condiciones distintas a las normales o fuera utilizado con otros fines distintos para los que fue diseñado.
3. Cuando se presenten golpes evidentes, maltrato o cualquier uso que no fuera apropiado para el producto.
4. Cuando el daño obedezca a desastres naturales.
5. Cuando exista desgaste natural de telas, vinilos, costuras y recubrimientos de este.
6. Por el mal ensamble o armado de los muebles, lámparas y demás accesorios por personas no autorizadas.
7. Por exposición directa al medio ambiente o sus elementos como son lluvia, nieve, humedad, polvo, fuego o luz directa del sol.
8. Por exposición o tratamiento con productos químicos.
9. Por traslados, mudanzas o cualquier movimiento de los productos fuera del domicilio original al que fue enviado.
10. Los accesorios externos o ajenos del producto de cualquier clase sean realizados por un tercero no autorizado.
11. El daño sea ocasionado por un tercero.
12. Exista pérdida o deterioro del producto o partes de este.

C. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD EN LA GARANTÍA

La empresa se exonera de toda responsabilidad cuando existe:

- Fuerza mayor.
- Caso fortuito.
- Hecho de un tercero.
- Uso indebido del producto por parte del consumidor o distribuidor.
- El consumidor o distribuidor no atendió el modo de uso del producto.
- Deterioro normal del producto.
- Un hecho que se constituya como no garantía, de acuerdo con el literal anterior

D. CAMBIOS

La empresa procederá a realizar cambios de acuerdo con los siguientes términos y condiciones para el consumidor,

- Se procederá a cambios cuando el producto:
 1. Haya sido inútil para su normal uso, esto es por falta de idoneidad del producto.

- Para que proceda el cambio por esta razón, se requiere que sea solicitado dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del producto, especificada en la factura.

El producto no puede haber sido usado, dañado, o poseer algún tipo de deterioro, además debe estar con etiquetas, en perfectas condiciones y debe contener su embalaje original. Para realizar el trámite de cambio, el consumidor debe presentar su factura de compra o deberá identificarse.

- Cuando el producto haya sido reparado y la falla se repita, a elección del consumidor, se procederá a:
 1. Una nueva reparación.
 2. Cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, el cual se realizará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la aceptación de la solicitud por parte de la empresa, y el término de la garantía empezará a correr nuevamente. En caso en que el precio del producto nuevo sea superior al anterior, el consumidor pagará el respectivo excedente.
 3. Devolución del dinero.
- No se realizarán cambios cuando las razones sean atribuibles a gustos o apreciaciones personales del consumidor.

E. EXCEPCIONES A LA GARANTÍA

Los productos que la empresa ofrezca en promoción o con descuentos y sean imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados, no tendrán garantía, siempre y cuando en el producto y en la oferta se mencione la excepción a la garantía y la característica especial del producto.