

Política de Transporte Medipiel S.A.S.

- 1. Promesa de Entrega Same Day y Next Day:** En Medipiel, nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes una experiencia de compra ágil y eficiente. Para las ciudades de Medellín y sus municipios aledaños (Bello, Itagüí, Envigado, Sabaneta, La Estrella) y Bogotá, garantizamos la entrega el mismo día (**Same Day**) para pedidos realizados de lunes a sábado antes de la 1:00 p.m., siempre que el producto esté disponible. Si la compra se efectúa de lunes a sábado después de la 1:00 pm, la entrega se realizará al día siguiente (next day). Esta promesa refleja nuestro compromiso con la rapidez y la satisfacción de nuestros clientes. Si realizas la compra el día domingo, la entrega quedara para el día hábil siguiente.

En otras ciudades principales e intermedias, el tiempo estimado de entrega será de entre 2 y 5 días hábiles, considerando condiciones normales de transporte y factores externos, tales como el clima y el orden público.

Para poblaciones alejadas o reexpediciones, el tiempo de entrega estará sujeto a las condiciones y plazos definidos por la transportadora encargada del servicio.

Aunque los plazos de entrega son estimados, Medipiel se esfuerza por cumplir con ellos. No obstante, diversos factores fuera de nuestro control, como condiciones climáticas adversas, alteraciones del orden público, altos volúmenes de demanda durante períodos promocionales o eventos de fuerza mayor pueden generar modificaciones en las fechas de entrega.

Nota: Los plazos de entrega indicados son aproximados y no constituyen un compromiso vinculante con fechas límite definitivas.

- 2. Entrega de Productos:** Una vez verificados los datos correspondientes a la transacción y al ámbito de cobertura de entrega de productos, Medipiel se compromete a realizar los envíos dentro del territorio nacional colombiano, de acuerdo con la cobertura de las transportadoras asignadas. La entrega se efectuará en la dirección proporcionada por el cliente y dentro del término definido al finalizar la compra.

Es fundamental que el comprador revise los productos en presencia del transportista al momento de la entrega. Si se observa algún daño o mal estado del producto, el

consumidor tiene derecho a rechazarlo y devolverlo al transportista. En tal caso, el cliente debe informar de inmediato a Medipiel para gestionar el reenvío del pedido.

- 3. Costos de Envío:** El envío podrá tener un costo para el cliente, el cual dependerá del monto asignado por la compañía y podrá ajustarse según las tarifas definidas por las transportadoras. Medipiel se compromete a comunicar al consumidor el valor del envío en el momento de la compra.
- 4. Servicio de Pedidos y Transporte:** El servicio de pedidos está disponible las 24 horas a través de nuestros canales digitales. Sin embargo, el servicio de transporte está sujeto a la disponibilidad de inventario y al horario de operación de nuestros centros de distribución. En caso de que un producto no esté disponible en el inventario al momento de la compra, el área de Servicio al Cliente (SAC) se encargará de contactar al cliente para informarle sobre la situación. El cliente podrá optar por un reembolso del dinero o por un producto similar al agotado.
- 5. Modificación de Dirección de Entrega:** La compra se facturará con la dirección proporcionada por el cliente al momento de realizar la compra. Si el cliente ha ingresado una dirección incorrecta por error o desea modificarla, deberá cancelar el pedido original y realizar uno nuevo con la dirección correcta. Es importante destacar que el sistema no permite modificar la dirección de entrega una vez que el pedido ha sido facturado.

Si el cliente no cancela el pedido después de haber ingresado una dirección incorrecta, Medipiel no se hace responsable de la pérdida del pedido. Es responsabilidad del cliente asegurarse de que la dirección proporcionada al momento de la compra sea correcta para garantizar una entrega exitosa.