

POLÍTICA DECLARACIÓN DE GARANTÍA AL CONSUMIDOR

Nutrabiobiotics garantiza que todos los productos que ofrece para su consumo cumplen estrictamente con las normas y estándares establecidos por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) y otras autoridades competentes. La vigencia de cada lote de producto está determinada expresamente por la **fecha de vencimiento** visible en el empaque final y envases, y la vida útil de cada producto se garantiza siempre y cuando el uso y conservación sea el determinado para el producto.

La fecha de vencimiento prevé el último día en el que se garantiza la seguridad y efectividad del producto, siempre y cuando se haya almacenado de manera continua conforme a las condiciones especificadas en el empaque final y envases, y no se haya abierto o vulnerado los sellos de seguridad o liner. Es así como la fecha de vencimiento indica si el consumidor puede o no iniciar el consumo del producto, sin embargo, la **garantía**, una vez iniciado el consumo será **limitada** a unas condiciones que se describen más adelante.

Nutrabiobiotics garantiza la calidad, seguridad y eficacia de sus suplementos dietarios, farmacéuticos, terapéuticos y fitoterapéuticos mediante protocolos y procedimientos establecidos. Nuestros productos cuentan con registro y autorización sanitaria, cumplen requisitos legales en etiquetado y empaque, con aprobación previa del INVIMA. Implementamos sistemas de gestión de calidad en la fabricación para asegurar la calidad y seguridad.

En Nutrabiobiotics, tenemos una firme convicción de que la supervisión médica es esencial para un tratamiento apropiado. Por esta razón, no realizamos formulaciones ni proporcionamos recomendaciones de consumo personalizadas.

La verificación de alergias y contraindicaciones es responsabilidad médica y del consumidor o paciente. Ante eventos adversos, se debe consultar a un profesional médico y notificarlos a Nutrabiobiotics para generar un reporte al INVIMA y tomar medidas para su seguridad.

En aras de garantizar un servicio excepcional, los **mensajeros** encargados de la entrega de los productos enviados a domicilio, adquiridos a través del Contact Center de Nutrabiobiotics, la Farmacia Funcional (<https://farmaciafuncional.com>) o las farmacias Nutrabiobiotics tienen la responsabilidad de esperar, si así lo solicita el destinatario, para verificar la entrega y confirmar que coincide con lo descrito en la factura. Asimismo, deben proporcionar al destinatario una prueba de entrega para su firma, asegurando su conformidad o permitiendo hacer anotaciones sobre posibles novedades relacionadas con la recepción del pedido.

1. GARANTÍA AL CONSUMIDOR O PACIENTE

Aplica desde la fecha de compra realizada directamente a Nutrabiobiotics o a La Farmacia Funcional, hasta cumplido el período calculado para consumo entre el “modo de uso” y la cantidad de producto establecida por envase o caja final, siempre y cuando la fecha de vencimiento se encuentre vigente.

Ejemplo:

- Nutracéutico X
- **Modo de uso establecido en su envase:** 1 cápsula 3 veces al día.
- **Cápsulas que contiene el envase:** 90 cápsulas.
-

$$\text{Periodo de garantía al consumo} = \frac{\text{Cápsulas totales del envase}}{\text{Total, cápsulas por día "modo de uso"}}$$

- **Período de garantía al consumo:** 30 días.
- **Verificación del período de vigencia del producto:** Producto con fecha de vencimiento vigente, vence en dos meses.

2. GARANTÍA EXTENDIDA AL CONSUMO

Todos los productos Nutrabiobiotics que hayan sido formulados por un médico con posología diferente a la contemplada en el "modo de uso", contarán con garantía extendida al consumo en solidaridad de los tratamientos terapéuticos que de manera personalizada establezcan los médicos formuladores, de tal manera esta garantía aplica exclusivamente con presentación de la fórmula médica, desde la fecha de compra y hasta máximo 6 meses después, siempre y cuando aún esté vigente su fecha de vencimiento.

3. MODO DE HACER EFECTIVA LA GARANTÍA AL CONSUMO

Toda solicitud de efectividad de la garantía se gestionará a través del procedimiento de PQRS de Nutrabiobiotics:

Para los fines de efectividad de la garantía se gestionará una PQRS y el término de respuesta es **quince (15) días hábiles** contados a partir de la notificación del radicado con número de caso PQRS, surtida por Nutrabiobiotics al correo electrónico, dirección física, WhatsApp o teléfono suministrado para tales fines.

En caso de que para emitir respuesta de fondo se requiera investigación sobre la **muestra de retención** el término para la emisión de la respuesta será máximo de **treinta (30) días hábiles** contados a partir de la notificación del número de radicado, debido a que estamos sujetos a la entrega de resultados por parte del laboratorio para emitir respuesta final y de fondo. En todo caso, la necesidad de la investigación debe notificarse al solicitante, caso contrario será exigible el cumplimiento en el término inicialmente mencionado.

4. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA GARANTÍA

Nutrabiobiotics no garantiza que la calidad, seguridad y eficacia de sus productos se mantenga de forma ininterrumpida, cuando el consumo se haya iniciado, esto en razón a que no es posible controlar ni garantizar que el consumidor realice el uso y conservación conforme las instrucciones previstas en el envase o empaque final, a continuación, las causales de exoneración asociadas a este enunciado:

- No se garantiza que la calidad, seguridad y eficacia se mantenga si el consumidor no hace uso del producto conforme el “Modo de uso” predeterminado en el empaque final o el envase.
- Nutrabiobiotics no será responsable de la garantía si se reporta avería de producto ocasionada en el transporte después del término establecido en este documento y sin que se haya hecho salvedad expresa del modo de recibo en la prueba de entrega que porta el mensajero para el recibo a satisfacción.
- No se garantiza que la calidad, seguridad y eficacia se mantenga si el consumidor realiza uso y, o, conservación fuera de las especificaciones ambientales indicadas para el producto: El producto haya sido expuesto de manera directa a la luz o la humedad, haya sido sometido a temperatura por encima de la declarada en su envase, o, requiera cadena de frío.
- La preservación de la calidad, seguridad y eficacia del producto no puede asegurarse en el caso de consumidores que necesiten almacenarlo a temperaturas específicas, si residen en una ciudad con variaciones térmicas que superen la temperatura indicada para el producto.
- Nutrabiobiotics no estará obligado a recibir Probioessens en devolución debido a que es un producto que contiene probióticos.
- Nutrabiobiotics no estará obligado a recibir devoluciones de producto por justificación de error en la elección del producto por parte del consumidor o paciente.
- Nutrabiobiotics queda exonerado de toda responsabilidad por la garantía del producto que haya sido mezclado con otro o haya sido contaminado por agentes.
- Nutrabiobiotics queda exonerado de responder por la garantía del producto que se encuentre en envase no original.
- Nutrabiobiotics no es responsable de la garantía frente a inconformidad por sabor del producto ya que esto consiste en un juicio subjetivo.
- Nutrabiobiotics queda exonerado en caso de que el paciente o consumidor presente efectos secundarios no deseados o reacciones de hipersensibilidad. En todo caso, ante este escenario es fundamental acudir a su médico tratante.

5. PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA

Nutrabiobiotics se compromete a gestionar sus PQRS asociadas a la garantía de producto en el menor tiempo posible. A continuación, se describe el paso a paso que debe seguir el interesado en la efectividad de la garantía:

- 5.1 Primero:** Redactar un mensaje contando de manera detallada lo que sucedió y con qué productos, preferiblemente con las fechas de la ocurrencia, asociando la factura de compra que llegó con el pedido y manifestando qué le solicita a Nutrabiobiotics hacer al respecto.
- 5.2 Segundo:** Tomar **fotos o videos** donde se evidencie lo que se desea probar para adjuntar al mensaje. Por ejemplo, que los productos no han sido destapados, el daño en la caja en que fueron embalados los productos y la foto de la guía firmada con novedad de abolladura en la caja, la filtración de un producto estando el producto completamente sellado, entre otros.
- 5.3 Tercero:** Enviar el mensaje junto con las evidencias y datos de contacto a través de WhatsApp al número **+57 300 5046192** o a las direcciones de correo electrónico servicioalcliente@nutrabiobiotics.com.co.
- 5.4 Cuarto:** Dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a su comunicación, recibirá en su WhatsApp o correo electrónico un mensaje de confirmación de radicado de su PQRS indicándole el número de caso y el estado en qué se encuentra.


Nota: El horario de atención para los medios mencionados es de **lunes a viernes**, de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. Por lo cual, sus mensajes serán contestados en horario hábil. Adicionalmente, las reclamaciones por producto que haya sido comprado a proveedor o aliado autorizado deberán requerirse mediante el proveedor o aliado autorizado y, este a su vez deberá sustentar a Nutrabiobiotics la solicitud, por lo que se recomienda al consumidor o paciente seguir los pasos "primero" y "segundo" y llevarlos documentados al establecimiento de comercio del aliado o proveedor autorizado en que realizó la compra, exigiendo soporte de recibo de la reclamación.

- 5.5 Respuesta:** La respuesta asociada a las pretensiones manifiestas en su requerimiento de efectividad de la garantía podrá ser aprobada o no aprobada.
 - **Aprobada:** En los casos aprobados se indicará el sentido de la respuesta y el procedimiento a seguir de acuerdo con su caso.
 - **No Aprobada:** En los casos no aprobados se dará sustento del sentido de la respuesta con los soportes de respaldo que considere pertinentes Nutrabiobiotics y, si el solicitante no está de acuerdo con la respuesta podrá presentar sus objeciones de manera sustentada máximo a los 5 días hábiles, contados a partir del recibo del mensaje de la no aprobación. Dichas objeciones deberán ser enviadas a través de correo electrónico a servicioalcliente@nutrabiobiotics.com.co.

5.5.1 Términos y condiciones ante aprobación

- **Cambios de producto:** Notificada la aprobación de cambio de producto, Nutrabiobiotics tendrá máximo **10 días hábiles** para realizar el cambio de producto siempre y cuando el interesado no tenga a su cargo acciones pendientes (Notificación de la dirección a donde requiere el envío del producto de cambio o en la que requiere la recolección del producto en reclamación, entre otros que se requieran en la respuesta de aprobación enviada al correo del solicitante).
- **Devolución de dinero:** Notificada la aprobación de devolución de dinero y habiendo recibido por parte del solicitante los documentos requeridos en el mensaje de aprobación, Nutrabiobiotics dispondrá de un plazo de **15 días hábiles** para llevar a cabo la transferencia de los fondos correspondientes al pago del producto asociado con la mencionada aprobación.

Nota: La devolución de dinero se llevará a cabo exclusivamente para los productos objeto de reclamación que hayan sido expresamente aprobados por Nutrabiobiotics en la respuesta de aprobación. No se reconocen valores diferentes a los indicados en la factura por el producto reclamado.


Julio Montoya
Gerente General
Nutrabiobiotics S.A.S.

Esta Declaración de Garantía al Consumidor se ajusta a lo estipulado por la Ley 1480 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 735 de 2013. Será aplicable a todas las adquisiciones de productos Nutrabiobiotics realizadas directamente por el paciente o consumidor a Nutrabiobiotics, o, a la Farmacia Funcional en Colombia. Cualquier modificación o actualización de esta declaración, en concordancia con las modificaciones normativas vigentes en Colombia, será notificada al consumidor o paciente principalmente a través de la publicación del documento más reciente en la página web oficial de Nutrabiobiotics y <https://farmaciafuncional.com/>.