POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y DERECHO DE RETRACTO

I. OBJETO Y APLICACIÓN

La presente política tiene por objeto establecer los lineamientos aplicables a las solicitudes de cambio, devolución de dinero, ejercicio del derecho de retracto y garantía legal respecto de los productos adquiridos por comercializadores y clientes finales a través de los canales dispuestos por LIFEHEALTH UNIVERSAL COL ZOMAC S.A.S. (la "Compañía"). Su aplicación se extiende a todas las transacciones realizadas dentro del territorio colombiano, conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Decreto 587 de 2016 y el Decreto 1074 de 2015, así como demás disposiciones normativas que le sean concordantes o complementarias.

II. CAMBIOS DE PRODUCTO

1. Plazo para presentar la solicitud de cambio: El consumidor podrá presentar solicitud formal de cambio de producto dentro de un término máximo de cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha de recepción del mismo, conforme a la constancia de entrega suministrada por la empresa transportadora o el canal logístico autorizado. Transcurrido dicho plazo, se entenderá aceptado el producto a satisfacción.

2. Requisitos documentales y evidencias: Para que la solicitud de cambio sea admisible, el consumidor deberá allegar la siguiente información mínima y los soportes documentales que la respalden:

1. Fotografías legibles del producto en su estado actual, incluyendo imágenes del envase, número de lote y demás detalles.
2. Documento que acredite la compra: factura, comprobante de pago o, en su defecto, la identificación del comprador con los datos del pedido.
3. Referencia del punto de entrega registrado o número de contacto (WhatsApp) desde el cual se gestionó la orden de compra.

3. Procedimiento para la radicación de la solicitud: El cliente deberá remitir su solicitud mediante correo electrónico dirigido al canal de atención de quejas

y reclamos, al correo electrónico quejasyreclamos@lifehuni.com, anexando la totalidad de los requisitos anteriormente indicados. La solicitud será evaluada por el área responsable dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a su recepción. La respuesta del estudio de la solicitud será comunicada al consumidor por el mismo medio.

4. Asignación de costos logísticos asociados al cambio: La asunción de los costos de transporte, devolución y/o reenvío estará sujeta a la naturaleza del hecho generador de la solicitud, en los siguientes términos:

1. **Responsabilidad de la Compañía** Cuando el cambio obedezca a causas imputables a la empresa, tales como errores en el alistamiento, despacho de referencias distintas a las solicitadas, productos con defectos visibles de fabricación o daños atribuibles al transporte. En tales casos, la compañía asumirá los costos operativos relacionados con la logística inversa.
2. **Responsabilidad del consumidor**: Cuando el motivo de la solicitud sea atribuible a error en la selección del producto, cantidad, presentación o cualquier otro aspecto derivado de un uso inadecuado del canal de compra por parte del cliente. En estos eventos, los gastos logísticos deberán ser asumidos por el consumidor, previa autorización expresa del mismo.

III. DEVOLUCIÓN DE DINERO

1. Plazo para solicitar la devolución: El consumidor podrá presentar solicitud formal de devolución de dinero dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha en que se haya efectuado la transacción o pago, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables. Las solicitudes que se presenten por fuera de este plazo serán inadmitidas, salvo que medie error atribuible a la compañía debidamente acreditado.

2. Causales admitidas para devolución de dinero: La solicitud de reembolso procederá únicamente en los siguientes supuestos:

1. **Producto no disponible en inventario**: cuando, por razones logísticas o de disponibilidad, el bien adquirido no pueda ser entregado y el cliente rechace la opción de cambio.
2. **Rechazo expreso del cliente a la sustitución del producto**: cuando no exista conformidad con un bien sustituto de características similares.

3. **Pagos excedentarios o errores operativos**: cuando el consumidor haya efectuado pagos duplicados, consignaciones erróneas o informado incorrectamente los datos de la cuenta receptora.

3. Procedimiento para la devolución: La solicitud deberá ser enviada por el consumidor al correo electrónico de quejas y reclamos dispuesto por la compañía, detallando el motivo de la petición e incluyendo los datos que permitan verificar la operación. Una vez recibida, la solicitud será objeto de verificación por parte de las áreas de Calidad y Contabilidad dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la solicitud. En caso de aprobación, se enviará al consumidor el siguiente instructivo operativo:

Para proceder con la devolución del dinero es necesario diligenciar el siguiente formulario:	
https://forms.gle/dW8L5KpYYVSkYgvJ9	Le recordamos que deberá adjuntar la certificación bancaria correspondiente. La devolución únicamente se realizará a cuentas registradas a nombre del titular del documento de identidad utilizado en la compra, y deberá corresponder a una de las siguientes entidades o plataformas: Bancolombia, Davivienda, Daviplata o Ahorro a la Mano. No se aceptan cuentas de Nequi ni otras entidades no autorizadas.

4. Término para el reembolso: El valor aprobado para devolución será reintegrado al consumidor dentro de un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la recepción del formulario debidamente diligenciado y validada la información bancaria aportada. El incumplimiento en el diligenciamiento completo y correcto de los datos requeridos suspenderá el término para el reembolso hasta tanto se subsane la omisión.

5. Exclusiones de procedencia del reembolso: No será procedente la devolución de dinero en los siguientes casos:

- Cuando el producto haya sido utilizado total o parcialmente, o su empaque haya sido abierto o alterado, salvo que se trate de un defecto comprobado.
- Cuando la solicitud se origine en compras efectuadas más de treinta (30) días calendario previos, según criterio técnico de la compañía.

- Cuando el producto no haya sido adquirido directamente a través de los canales oficiales de venta de la empresa.
- Cuando el pago no se haya efectuado a las cuentas bancarias corporativas debidamente registradas.
- Cuando el monto solicitado ya haya sido aplicado como abono o saldo a favor en otras compras posteriores.

IV. GARANTÍA LEGAL

1. Plazo para ejercer la garantía: El término para presentar solicitudes asociadas a la garantía legal variará en función del perfil del cliente y del nivel de rotación del producto, de la siguiente manera:

1. Hasta cinco (5) días calendario contados a partir de la recepción del producto, para clientes minoristas o consumidores finales con bajo volumen de compra.
2. Hasta treinta (30) días calendario contados desde la entrega del producto, para empresarios o comercializadores con inventario de alto volumen, siempre que se pueda acreditar la fecha efectiva de venta o distribución al consumidor final.

Vencidos estos plazos, se entenderá que no procede reclamación por garantía legal, salvo que se demuestre que el defecto era oculto o no perceptible razonablemente al momento de la entrega.

2. Alcance de la garantía: La garantía legal cubre únicamente los defectos atribuibles al proceso de fabricación o distribución, incluyendo, pero sin limitarse a:

1. Fallas en la integridad del producto atribuibles a la producción (cápsulas reventadas, cantidad incompleta o inconsistencias en la formulación).
2. Alteraciones organolépticas injustificadas como sabor, olor o textura anómala frente a las especificaciones del producto.
3. Daños visibles en el empaque primario o secundario, tales como envases rotos, estallados o con contenido expuesto, siempre que no sean atribuibles al manejo inadecuado del consumidor.

3. Exclusiones a la garantía: No será procedente el reconocimiento de la garantía en los siguientes casos:

1. Uso indebido del producto o manipulación inadecuada posterior a la entrega.
2. Productos que presenten vencimiento del lote reportado o que hayan superado razonablemente su vida útil.

3. Productos consumidos total o parcialmente, o con alteraciones evidentes en su empaque original, salvo cuando la reclamación se fundamente en defectos identificados tras su primer uso inmediato, aplicable a suplementos o cosméticos.

4. Procedimiento para hacer efectiva la garantía: El consumidor deberá remitir su solicitud al correo electrónico de atención de quejas y reclamos de la Compañía, incluyendo de manera obligatoria la siguiente documentación:

1. Fotografías claras y completas del producto, donde se evidencie el estado del envase, el número de lote y la fecha de vencimiento.
2. Copia de la factura de compra o comprobante equivalente.
3. Documento de identidad del comprador.
4. Canal de compra utilizado (punto físico, e-commerce, WhatsApp, etc.).

Una vez recibida la información completa, el área de Calidad evaluará la solicitud y emitirá respuesta dentro de un plazo máximo de cinco (5) días calendario.

V. DERECHO DE RETRACTO

1. Plazo para ejercer el derecho de retracto: El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del producto, en los términos de la Ley 1480 de 2011. El término se contará a partir del día hábil siguiente al de la recepción del bien por parte del consumidor o de un tercero autorizado.

2. Exclusiones a la procedencia del retracto: No procederá el ejercicio del derecho de retracto respecto de:

1. Productos que hayan sido abiertos, manipulados o parcialmente consumidos.
2. Productos que no conserven intacto el sello de seguridad o termoencogible original.
3. Productos que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez conforme lo dispone el parágrafo del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

3. Procedimiento para la presentación de la solicitud: El consumidor deberá presentar su solicitud de retracto mediante comunicación escrita enviada al correo oficial de quejas y reclamos dispuesto por la Compañía (quejasyreclamos@lifehuni.com), dentro del plazo legal indicado. En dicha

solicitud deberá adjuntar evidencia fotográfica que permita verificar el estado físico y la integridad del producto.

Una vez recibida la solicitud, la Compañía evaluará la procedencia del retracto con base en la documentación aportada y, en caso de aceptación, instruirá al consumidor sobre la logística de devolución.

4. Condiciones del producto para proceder con el retracto: Para que el retracto sea aceptado, el producto deberá conservar:

1. Su estado original de empaque, sin alteraciones físicas o funcionales.
2. Las condiciones de higiene, seguridad y conservación necesarias para su comercialización.
3. Ausencia de signos de uso, deterioro, apertura o manipulación.

5. Documentación requerida para el trámite: El consumidor deberá remitir junto con su solicitud los siguientes documentos:

1. Copia de la factura de compra o documento equivalente.
2. Copia legible del documento de identidad del comprador.
3. Fotografías nítidas del producto, empaque, sello de seguridad y número de lote o fecha de vencimiento.

6. Costos asociados al retracto: De conformidad con la Ley 1480 de 2011, el costo del transporte y los demás que conlleve la devolución del producto serán asumidos por el consumidor. El valor pagado por el producto será reintegrado dentro del término legal, una vez se verifique que cumple con los requisitos exigidos.

VI. TIEMPOS Y REEMBOLSOS

1. Tiempo de respuesta a solicitudes: Todas las solicitudes relacionadas con cambios, devoluciones de dinero, reclamos por garantía legal o ejercicio del derecho de retracto serán atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días calendario, contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación completa de la solicitud y sus respectivos soportes documentales. En caso de requerirse información adicional por parte del consumidor, el término se suspenderá hasta tanto se reciba la documentación completa.

2. Método de reembolso: Cuando proceda la devolución de dinero, el reembolso se realizará exclusivamente mediante transferencia bancaria a una cuenta de titularidad del comprador, debidamente identificada mediante certificación bancaria y documento de identidad. Solo se aceptarán cuentas pertenecientes a las entidades financieras autorizadas por la Compañía, las cuales serán informadas expresamente al consumidor.

3. Reembolsos parciales: No se contemplan reembolsos parciales bajo ninguna circunstancia. La Compañía solo autorizará reembolsos por el valor total del producto objeto de reclamación, siempre que se acredite el cumplimiento integral de los requisitos establecidos en la presente política.

VII. PROCESO EN CASO DE DISPUTAS

En caso de que se presenten controversias, inconformidades o reclamaciones por parte de los consumidores frente a las decisiones adoptadas en relación con cambios, devoluciones, garantías o ejercicio del derecho de retracto, se seguirá el siguiente procedimiento interno:

1. **Instancia inicial – Área de Calidad:** Todas las solicitudes serán evaluadas, en primera instancia, por el área de Calidad de la Compañía, la cual verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presente política y emitirá una respuesta técnica o administrativa dentro del plazo establecido.
2. **Escalamiento – Comité de Ética:** Si tras la respuesta inicial persiste la inconformidad del consumidor o surgen circunstancias excepcionales que ameriten una segunda revisión, el caso será elevado al Comité de Ética de la Compañía. Este órgano interdisciplinario analizará los antecedentes, las pruebas allegadas y emitirá una decisión definitiva, garantizando el respeto del debido proceso interno y los derechos del consumidor.
3. **Comunicación de la decisión:** La determinación adoptada por el Comité de Ética será comunicada por escrito al consumidor, a través del mismo canal por el cual se presentó la solicitud. Dicha decisión será definitiva en la vía

   interna, sin perjuicio de los recursos legales que el consumidor pueda ejercer ante las autoridades competentes.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

Régimen aplicable a compras en tienda física: Las adquisiciones realizadas de manera presencial en puntos de venta autorizados por la Compañía se regirán por el manual operativo interno vigente para canal físico. En consecuencia, las condiciones de cambio, garantía o retracto podrán diferir de las previstas en la presente política, las cuales aplican exclusivamente para transacciones realizadas a través de canales virtuales o no presenciales.

Costos de envío y recolección: Los valores asociados al transporte para efectos de devoluciones, cambios o garantía serán asumidos conforme al régimen de responsabilidad aplicable a cada caso, y se liquidarán de acuerdo con las tarifas oficiales definidas anualmente por la Compañía o los operadores logísticos contratados. Dichos costos podrán ser actualizados sin previo aviso y serán informados al consumidor al momento de gestionar la solicitud.

Formulación de política complementaria sobre daños en transporte: La Compañía se encuentra actualmente en proceso de elaboración y aprobación de una política específica para la atención de casos relacionados con daños ocasionados durante el transporte. Hasta tanto se adopte dicho lineamiento, las reclamaciones por esta causal serán analizadas individualmente por el área de Calidad bajo criterios de razonabilidad, evidencia y trazabilidad del proceso logístico.

La presente política de cambios, devoluciones, retracto y garantías entra en vigencia a partir del primero (1) de julio de 2024, y tendrá una vigencia indefinida hasta tanto no sea modificada, sustituida o derogada expresamente por la Compañía. Cualquier modificación será publicada a través de los canales oficiales y se aplicará exclusivamente a las transacciones celebradas con posterioridad a su entrada en vigor.