

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿A qué ciudades realizan envíos?

MSE FARMA realiza envíos a todo el territorio colombiano a través de la transportadora Interrapidísimo y, en caso de ser necesario, otros operadores logísticos aliados. La cobertura puede variar según la disponibilidad logística y condiciones de seguridad de cada zona.

2. ¿Cuáles son los tiempos de entrega?

- Bogotá y municipios cercanos: entre 1 y 3 días hábiles después de la confirmación del pago.
- Ciudades principales (Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, etc.): entre 2 y 5 días hábiles.
- Municipios intermedios y zonas rurales: entre 3 y 8 días hábiles, de acuerdo con la cobertura de Interrapidísimo.

Los tiempos de entrega pueden variar por causas ajenas a MSE FARMA, como condiciones climáticas, de orden público, alta demanda o retrasos operativos de la transportadora; sin embargo, realizaremos seguimiento para apoyarte en la solución.

3. ¿Cuál es el costo del envío?

El costo del envío se calcula según el destino, el peso y el volumen del pedido, y se informará de forma clara antes de finalizar la compra. En algunas campañas podremos ofrecer envío gratis por montos mínimos de compra, referencias específicas o ciudades determinadas; estas condiciones se comunicarán previamente en nuestros canales oficiales.

4. ¿Cómo puedo rastrear mi pedido?

Una vez tu pedido sea despachado, recibirás el número de guía y la confirmación de la transportadora (Interrapidísimo) por correo electrónico o WhatsApp. Con ese número podrás rastrear el envío en la página oficial de la transportadora y consultar el estado de tu pedido en tiempo real.

5. ¿Qué pasa si no estoy en casa al momento de la entrega?

Interrapidísimo realizará uno o varios intentos de entrega en la dirección registrada. Si no es posible realizar la entrega, el pedido puede ser devuelto al centro de distribución. En ese caso, MSE FARMA se comunicará contigo para

reprogramar el envío o gestionar la devolución, lo cual puede generar costos adicionales de reenvío que estarán a cargo del cliente.

6. ¿Qué debo revisar al recibir el pedido?

Al recibir tu pedido te recomendamos:

- Verificar que la caja o el empaque no estén abiertos, rotos o con señales de manipulación.
- Revisar que los productos correspondan a lo que ordenaste.
- Confirmar que los empaques estén íntegros y que las fechas de vencimiento sean vigentes y razonables para su uso.

Si encuentras alguna novedad, no consumas el producto y repórtala en las primeras 24 horas, preferiblemente con fotografías del empaque, la guía de envío y el producto.

7. ¿Qué tipo de productos envían?

MSE FARMA comercializa y envía:

- Medicamentos OTC (de venta libre) con registro Invima.
- Suplementos dietarios y nutracéuticos con registro Invima.
- Productos cosméticos y de cuidado personal con registro Invima o registro sanitario equivalente en el país de origen, cuando sean importados.

No enviamos medicamentos de control especial ni productos que requieran fórmula médica.

8. ¿Puedo programar un horario específico de entrega?

Por tratarse de un servicio de mensajería externa, no podemos garantizar horarios de entrega exactos. Puedes dejar observaciones (horario laboral, portería, nombre de quien recibe) en las notas del pedido, y estas se remitirán a la transportadora como referencia.

9. ¿Qué pasa si mi pedido se retrasa?

Si tu pedido supera el tiempo estimado de entrega, puedes comunicarte con MSE FARMA indicando tu número de orden. Nosotros validaremos con Interrapidísimo el estado de la guía y te informaremos las acciones a seguir para que recibas tu compra o, si aplica, gestionaremos la solución correspondiente.