# PREGUNTAS FRECUENTES DE ENVÍO

Preguntas Frecuentes NAT-HERB

1. ¿Cómo realizo el pago de mi pedido?
Para concretar tu compra, debes realizar el pago mediante alguno de los métodos de pago habilitados en nuestra tienda en línea.
Una vez confirmado el pago, procederemos con la preparación y despacho de tu pedido.

2. ¿Cuándo envían mi producto?
El despacho se realiza en un plazo máximo de 24 horas después de haber confirmado el pago.
Una vez despachado, recibirás la información correspondiente al envío cuando aplique.

3. ¿Cuál es el costo del envío?
Realizamos envíos a nivel nacional dentro de Colombia.
El costo del envío dependerá de la ciudad de destino y de la modalidad de transporte seleccionada.
Para compras superiores a $100.000 COP, los envíos dentro de Bogotá no tienen costo.
Para otras ciudades del país, el costo correspondiente será informado al momento de realizar la compra.

4. ¿Qué empresas utilizan para realizar los envíos?
Dependiendo de la ubicación y disponibilidad del servicio, nuestros pedidos pueden ser enviados mediante:

- Interrapidísimo, para envíos nacionales.
- Uber, para entregas disponibles dentro de su zona de cobertura.
- DiDi, para entregas disponibles dentro de su zona de cobertura.

La modalidad de envío podrá variar de acuerdo con la ciudad y las condiciones de cada servicio.

5. ¿Cuánto tarda en llegar mi pedido?
Una vez despachado, el tiempo estimado de entrega es de 2 a 3 días hábiles.
Los tiempos pueden variar dependiendo de la ciudad de destino, la empresa transportadora, las condiciones de operación y situaciones externas que puedan afectar la entrega.
6. ¿Qué datos debo proporcionar para el envío?
Para asegurar una entrega exitosa, es indispensable proporcionar correctamente:

- Nombre completo.
- Número de identificación.
- Número de celular.
- Ciudad.

- Dirección exacta.
- Barrio.
- Detalles adicionales de entrega, como apartamento, casa, oficina, torre, conjunto o indicaciones especiales.

Es responsabilidad del cliente proporcionar información correcta y completa para facilitar la entrega.

7. ¿Qué hago si mi producto llega en mal estado?
Si el producto presenta averías, roturas, falta de contenido o signos de uso previo, debes reportarlo dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del pedido.
Será necesario enviar fotografías claras del producto y del empaque recibido.
El caso será gestionado de acuerdo con nuestra Política de Devoluciones y Cambios.

8. ¿Realizan reembolsos de dinero?
Las solicitudes de devolución, cambio o compensación serán evaluadas de acuerdo con las condiciones de cada caso y la normativa colombiana aplicable.
No se realizarán reembolsos por situaciones que no estén contempladas en nuestra política o que no correspondan a un derecho reconocido por la legislación vigente.

9. ¿Por qué no promocionan ciertos productos en redes sociales?
En NAT-HERB procuramos cumplir con las disposiciones legales aplicables a la comercialización y comunicación de productos derivados de cannabis.
Por esta razón, determinados productos o contenidos pueden no ser promocionados mediante publicidad masiva en redes sociales u otros medios.
Nuestra comunicación comercial se desarrolla de acuerdo con las restricciones y condiciones establecidas por la normativa colombiana vigente.

10. ¿Dónde puedo consultar y comprar nuestros productos?
Puedes conocer nuestro catálogo y realizar tus compras a través de nuestra tienda en línea:
🛒 Tienda NAT-HERB
https://comercializadora-medical-cbd-sas.cercia.co/

11. ¿Cómo puedo comunicarme con NAT-HERB?
Para consultas, reclamos, novedades relacionadas con pedidos o información sobre nuestros productos, puedes comunicarte con nosotros:
📱 Línea de atención y reclamos:
311 280 9785
📧 Correo electrónico:
ventas@medicalcbd.com.co

---

*Calidad, confianza y bienestar.*