

VIDANATURA

Política de Reembolsos y Cancelaciones / Refunds and Cancellations Policy

VIDANATURA / Vidanatura LLC

Sitio web / Website
www.vidanatura.com

Soporte / Support
info@vidanatura.com

Documento bilingüe preparado a partir del paquete legal base compartido por VIDANATURA. Revísese con asesoría legal antes de publicar.

Versión en español

Última actualización: 7 de abril de 2026.

En VIDANATURA queremos que cada cliente tenga una experiencia clara, segura y transparente. Esta Política de Reembolsos y Cancelaciones explica cuándo un pedido puede cancelarse, en qué casos se aceptan devoluciones, cómo se manejan productos dañados o incorrectos y qué condiciones aplican a los reembolsos.

Al realizar una compra en www.vidanatura.com o en cualquiera de nuestros canales oficiales, el cliente acepta esta política.

1. Cancelación de pedidos

- Los pedidos solo podrán cancelarse antes de que sean procesados, empacados o entregados al transportista.
- Una vez que el pedido haya sido procesado o enviado, no podrá cancelarse y quedará sujeto a las reglas de devolución establecidas en esta política.
- Las solicitudes de cancelación deben enviarse a info@vidanatura.com con el nombre completo del comprador, número de pedido y motivo de la solicitud.
- La aprobación de una cancelación no está garantizada si el pedido ya entró en flujo logístico o de cumplimiento.

2. Productos elegibles para devolución

- Solo se aceptarán devoluciones de productos nuevos, sin abrir, sin usar, en su empaque original y en condición apta para reventa, salvo que el producto haya llegado defectuoso, dañado o incorrecto.
- Por razones de salud, seguridad e integridad del producto, VIDANATURA podrá rechazar devoluciones de productos abiertos, manipulados, consumidos parcial o totalmente, o que no puedan ser revendidos de forma segura.

- Las solicitudes de devolución deben iniciarse dentro de los siete (7) días calendario siguientes a la fecha de entrega registrada por el transportista, salvo que una ley aplicable exija un plazo mayor.

3. Productos dañados, defectuosos o enviados por error

- Si el cliente recibe un producto dañado, defectuoso o distinto al solicitado, deberá notificarlo dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la entrega.
- La notificación debe incluir evidencia razonable, como fotografías del empaque exterior, etiqueta de envío, lote cuando sea visible y producto recibido.
- Tras la revisión, VIDANATURA podrá, a su discreción comercial razonable y de acuerdo con la ley aplicable, reemplazar el producto, emitir crédito en tienda o procesar un reembolso al método de pago original.

4. Procedimiento de devolución

- No envíe productos de regreso sin autorización previa por escrito de VIDANATURA.
- Si la devolución es aprobada, enviaremos instrucciones, dirección de devolución y, cuando corresponda, un número o referencia interna de autorización.
- El cliente es responsable del costo del envío de devolución, salvo que la devolución se deba a un error de VIDANATURA o a un producto dañado o defectuoso confirmado.
- VIDANATURA no se hace responsable por paquetes perdidos en devolución enviados sin seguimiento o sin prueba de entrega.

5. Reembolsos

- Los reembolsos aprobados se procesarán al método de pago original dentro de aproximadamente cinco (5) a diez (10) días hábiles después de recibir e inspeccionar el producto o de confirmar la incidencia, según corresponda.
- Los tiempos finales de acreditación dependen del banco, emisor de la tarjeta o proveedor de pago del cliente.
- Los cargos de envío originales no son reembolsables, excepto cuando la ley aplicable lo requiera o cuando el error sea atribuible exclusivamente a VIDANATURA.
- VIDANATURA se reserva el derecho de rechazar solicitudes que muestren abuso, fraude, devoluciones repetitivas o actividades inconsistentes con el uso normal del consumidor.

6. Artículos no retornables

- Productos abiertos o usados.
- Artículos promocionales, muestras, regalos o productos marcados como venta final, salvo prohibición legal.
- Tarjetas de regalo, descargas digitales, membresías o accesos ya utilizados, si llegaran a ofrecerse.

7. Contracargos y disputas

Si el cliente considera que existe un error en el cobro o en el cumplimiento del pedido, deberá comunicarse primero con VIDANATURA para intentar resolver el asunto de buena fe. La presentación de contracargos infundados, fraudulentos o duplicados podrá dar lugar a la suspensión de futuras compras,

documentación para el procesador de pagos y el ejercicio de derechos de defensa por parte de la Empresa.

8. Derechos no renunciables

Nada en esta política limita derechos de consumidor que no puedan excluirse o renunciarse bajo la ley aplicable.

English version

Last updated: April 7, 2026.

At VIDANATURA, we want every customer to have a clear, safe, and transparent experience. This Refunds and Cancellations Policy explains when an order may be canceled, when returns are accepted, how damaged or incorrect products are handled, and what conditions apply to refunds.

By placing an order at www.vidanatura.com or through any of our official channels, the customer agrees to this policy.

1. Order cancellations

- Orders may only be canceled before they are processed, packed, or handed to the carrier.
- Once an order has been processed or shipped, it cannot be canceled and will be subject to the return rules set out in this policy.
- Cancellation requests must be sent to info@vidanatura.com and include the buyer's full name, order number, and reason for the request.
- Approval of a cancellation is not guaranteed if the order has already entered the logistics or fulfillment flow.

2. Products eligible for return

- Returns are accepted only for new, unopened, unused products in their original packaging and in resalable condition, unless the product arrived defective, damaged, or incorrect.
- For health, safety, and product integrity reasons, VIDANATURA may reject returns of opened, tampered with, partially or fully consumed products, or products that cannot be safely resold.
- Return requests must be initiated within seven (7) calendar days after the delivery date recorded by the carrier, unless a longer period is required by applicable law.

3. Damaged, defective, or incorrect products

- If the customer receives a damaged, defective, or incorrect product, the customer must notify VIDANATURA within forty-eight (48) hours after delivery.
- The notice must include reasonable evidence, such as photographs of the outer packaging, shipping label, lot number when visible, and the product received.
- After review, VIDANATURA may, in its commercially reasonable discretion and subject to applicable law, replace the product, issue store credit, or process a refund to the original payment method.

4. Return procedure

- Do not send products back without prior written authorization from VIDANATURA.
- If a return is approved, we will provide instructions, the return address, and, when applicable, an authorization number or internal reference.
- The customer is responsible for return shipping costs unless the return results from a VIDANATURA error or a confirmed damaged or defective product.

- VIDANATURA is not responsible for return packages lost in transit when they are sent without tracking or proof of delivery.

5. Refunds

- Approved refunds will be processed to the original payment method within approximately five (5) to ten (10) business days after the product is received and inspected, or after the issue is otherwise confirmed, as applicable.
- Final posting times depend on the customer's bank, card issuer, or payment provider.
- Original shipping charges are non-refundable except where required by applicable law or when the error is solely attributable to VIDANATURA.
- VIDANATURA reserves the right to reject requests showing abuse, fraud, repetitive returns, or conduct inconsistent with normal consumer use.

6. Non-returnable items

- Opened or used products.
- Promotional items, samples, gifts, or products marked as final sale, except where prohibited by law.
- Gift cards, digital downloads, memberships, or access rights that have already been used, if ever offered.

7. Chargebacks and disputes

If the customer believes there is a billing or fulfillment error, the customer must first contact VIDANATURA to attempt to resolve the matter in good faith. Unsupported, fraudulent, or duplicate chargebacks may result in suspension of future purchases, documentation to the payment processor, and exercise of the Company's legal defenses.

8. Non-waivable rights

Nothing in this policy limits consumer rights that cannot be excluded or waived under applicable law.