

POLÍTICA COMERCIAL · COLOMBIA

Política de Envíos y Devoluciones

Documento informativo dirigido a los consumidores de la tienda virtual Biantyx Nutrition, expedido conforme al Estatuto del Consumidor colombiano.

Nombre / Razón social	Biantyx Nutrition
Naturaleza jurídica	Persona natural comerciante
Domicilio	Bogotá D.C., República de Colombia
Sitio web	https://biantyxnutrition.com/
Correo electrónico	biantyxnutrition@gmail.com
Teléfono / WhatsApp	+57 313 202 0005
Vigente desde	26 de agosto de 2026

1. Objeto y ámbito de aplicación

La presente política regula las condiciones de despacho, entrega, retracto, garantía legal y devolución de los productos adquiridos por medios electrónicos a través de la tienda virtual de **Biantyx Nutrition** (en adelante, «el Proveedor»), y aplica a toda persona natural o jurídica que adquiera productos como destinatario final (en adelante, «el Consumidor»), con entrega dentro del territorio de la República de Colombia.

Al realizar un pedido, el Consumidor declara haber leído y aceptado esta política, la cual forma parte integral del contrato de compraventa celebrado a distancia.

Marco normativo

Esta política se expide en cumplimiento de las siguientes normas colombianas:

- **Ley 1480 de 2011** — Estatuto del Consumidor, en particular sus artículos 5, 7, 8, 10, 11, 16, 46, 47, 50 y 51, relativos a calidad e idoneidad, garantía legal, ventas a distancia, derecho de retracto, deberes del proveedor en comercio electrónico y reversión del pago.
- **Decreto 1074 de 2015** — Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, que compila la reglamentación en materia de protección al consumidor y reversión de pagos.
- **Ley 527 de 1999** — Validez jurídica de los mensajes de datos y del comercio electrónico.
- **Decreto 3249 de 2006** y normas concordantes del INVIMA, aplicables a la comercialización de suplementos dietarios.

Naturaleza de los productos

Los productos comercializados por Biantyx Nutrition son **suplementos dietarios** que cuentan con registro sanitario o notificación sanitaria expedida por el INVIMA. **No son medicamentos**, no están destinados a diagnosticar, tratar, curar ni prevenir enfermedad alguna, y no sustituyen una alimentación variada y equilibrada ni el tratamiento médico prescrito. Por tratarse de productos de uso personal e ingestión humana, su manipulación y devolución están sujetas a las condiciones sanitarias descritas en los numerales 7 y 8 de esta política.

2. Cobertura, transportadora y tarifas de envío

Los despachos se realizan a nivel nacional a través de la empresa de transporte **Interrapidísimo** u otro operador logístico habilitado que el Proveedor designe, sin que ello implique variación en las tarifas informadas al Consumidor al momento de la compra.

2.1. Tarifas vigentes

Zona	Cobertura	Tarifa	Compras ≥ \$150.000 COP
Zona 1	Bogotá D.C. y municipios aledaños	\$9.000 COP	Envío sin costo
Zona 2	Demás municipios del territorio nacional	\$18.500 COP	Envío sin costo

El valor del envío se calcula automáticamente en el carrito de compras y se informa de manera clara y previa a la confirmación del pedido, junto con el precio total a pagar, en cumplimiento del deber de información consagrado en los artículos 23 y 50 de la Ley 1480 de 2011.

2.2. Beneficio de envío sin costo

Los pedidos cuyo subtotal, antes de impuestos y descuentos aplicados con posterioridad, sea igual o superior a **ciento cincuenta mil pesos (\$150.000 COP)** se despachan sin costo de envío en cualquiera de las dos zonas. Si con posterioridad a la compra el Consumidor ejerce el derecho de retracto o devuelve parcialmente productos y el valor retenido queda por debajo de dicho umbral, el Proveedor podrá descontar del reembolso el valor del envío que originalmente fue asumido.

2.3. Zonas de difícil acceso

En municipios apartados, zonas de difícil acceso o territorios con restricciones de la transportadora, podrán aplicarse tarifas adicionales o tiempos de entrega superiores. En tal caso, el Proveedor informará previamente al Consumidor y este podrá aceptar el cargo adicional o cancelar el pedido con reembolso íntegro.

3. Tiempos de alistamiento y entrega

Los términos de entrega se cuentan a partir de la **confirmación efectiva del pago** por parte de la pasarela de pagos y se expresan en días hábiles (lunes a viernes, excluyendo festivos nacionales).

Etap	Término estimado
Confirmación del pedido	Inmediata, mediante correo electrónico al Consumidor
Alistamiento y despacho	1 a 2 días hábiles
Entrega Zona 1 (Bogotá D.C.)	1 a 3 días hábiles adicionales
Entrega Zona 2 (resto del país)	2 a 8 días hábiles adicionales

Los tiempos de entrega son **estimados** y dependen del operador logístico. No constituyen una obligación de resultado en cuanto a la hora o el día exacto de entrega. El Proveedor no será responsable por retrasos derivados de fuerza mayor, caso fortuito, paros, bloqueos viales, condiciones climáticas adversas, novedades atribuibles a la transportadora o información de contacto o dirección incorrecta suministrada por el Consumidor, de conformidad con el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

3.1. Confirmación y seguimiento

Una vez despachado el pedido, el Proveedor remitirá al Consumidor el número de guía para el seguimiento del envío. El Consumidor podrá igualmente solicitar información sobre el estado de su pedido por los canales indicados en el numeral 11.

4. Recepción del pedido

Al momento de la entrega, el Consumidor o la persona autorizada para recibir deberá:

1. Verificar que el empaque exterior se encuentre sellado, sin señales de violación, humedad o daño.
2. Verificar que el contenido corresponda a los productos, cantidades y presentaciones solicitados.
3. Verificar que los sellos de seguridad de cada producto se encuentren intactos y que la fecha de vencimiento sea legible y vigente.

Si se advierte alguna anomalía, el Consumidor deberá dejar constancia en la guía de la transportadora cuando ello sea posible y reportarla al Proveedor **dentro de los cinco (5) días calendario** siguientes a la entrega, conservando el empaque original y adjuntando registro fotográfico. Este reporte oportuno facilita el trámite, sin que su omisión implique renuncia a los derechos que la ley reconoce al Consumidor.

4.1. Entregas fallidas

La transportadora realizará hasta **dos (2) intentos de entrega** en la dirección registrada. Si ambos resultan fallidos por causa no imputable al Proveedor —dirección inexacta o incompleta, ausencia de persona que reciba, datos de contacto errados o rechazo injustificado—, el pedido será devuelto al Proveedor. En tal caso, el Consumidor podrá solicitar un nuevo despacho asumiendo el costo del reenvío, o solicitar el reembolso del valor de los productos, descontando los costos de transporte efectivamente incurridos.

5. Derecho de retracto

Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011

El Consumidor tiene derecho a retractarse de la compra **dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto**, sin necesidad de justificar su decisión, por tratarse de una venta celebrada mediante métodos no tradicionales o a distancia. Ejercido el retracto, el Proveedor reintegrará **la totalidad del dinero pagado, dentro de los treinta (30) días calendario** siguientes a la manifestación del retracto. Los costos de transporte de la devolución son asumidos por el Consumidor.

5.1. Procedimiento

1. Manifestar el retracto por escrito al correo **biantyxnutrition@gmail.com** o al WhatsApp **+57 313 202 0005**, dentro del término legal, indicando número de pedido y datos de contacto.
2. Recibir del Proveedor las instrucciones de devolución dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.
3. Remitir el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, con su empaque original, accesorios y sellos de seguridad intactos.
4. Recibido y verificado el producto, el Proveedor procederá al reembolso dentro del término legal.

5.2. Condición del producto devuelto

El producto debe reintegrarse **sin abrir, sin uso y con el sello de seguridad original intacto**. Esta exigencia obedece a la naturaleza sanitaria de los suplementos dietarios: una vez abierto el envase, el producto no puede ser reincorporado al inventario ni comercializado nuevamente, por razones de higiene, inocuidad y trazabilidad sanitaria.

5.3. Excepciones legales al retracto

De conformidad con el párrafo del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto no resulta aplicable, entre otros, a:

- Bienes de uso personal.
- Productos perecederos o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

- Bienes confeccionados conforme a las especificaciones del Consumidor o claramente personalizados.
- Productos cuyo envase, sello de seguridad o empaque primario haya sido abierto o violado.

Las presentes excepciones se aplican de manera restrictiva y de buena fe. En caso de duda razonable sobre su procedencia, el Proveedor resolverá en favor del Consumidor.

6. Garantía legal

De conformidad con los artículos 7 y 8 de la Ley 1480 de 2011, el Proveedor responde por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos comercializados.

Término de la garantía legal en productos perecederos

Tratándose de bienes perecederos, el término de la garantía legal corresponde a la **fecha de vencimiento o expiración** impresa en el envase del producto. En consecuencia, la garantía legal de los suplementos dietarios comercializados por Biantyx Nutrition se extiende hasta la fecha de vencimiento indicada en cada producto.

6.1. Situaciones cubiertas

- Producto entregado que no corresponde al solicitado, en referencia, presentación o cantidad.
- Producto con envase averiado, sello de seguridad violado o empaque primario comprometido.
- Producto vencido al momento de la entrega, o con fecha de vencimiento tan próxima que impida su consumo razonable conforme a la posología informada.
- Defectos de fabricación, alteraciones organolépticas evidentes o cualquier circunstancia que afecte la calidad e idoneidad del producto.
- Producto que no cumple con las condiciones informadas en la ficha del producto o en el rotulado.

6.2. Efectividad de la garantía

Conforme al artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, la garantía se hará efectiva, a elección del Consumidor cuando la ley así lo permita, mediante **la reposición del producto, el cambio por uno equivalente o la devolución del dinero pagado**. Los costos de transporte asociados a la efectividad de la garantía serán asumidos íntegramente por el Proveedor.

El Proveedor dará respuesta a la solicitud de garantía dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a su radicación.

6.3. Exclusiones de la garantía

De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011, el Proveedor se exonera de responsabilidad cuando el defecto o la afectación del producto obedezca a:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hecho de un tercero ajeno al Proveedor.
- Uso indebido del producto por parte del Consumidor, o inobservancia de las instrucciones de consumo, conservación o almacenamiento informadas en el rotulado y en la ficha del producto.
- Almacenamiento inadecuado con posterioridad a la entrega, en particular exposición a humedad, calor excesivo o luz solar directa.
- Alteración, manipulación o trasvase del producto a envases distintos del original.

7. Producto equivocado, incompleto o averiado

Cuando el pedido llegue incompleto, averiado o con productos distintos a los solicitados, el Consumidor deberá reportarlo dentro de los **cinco (5) días calendario** siguientes a la entrega,

adjuntando registro fotográfico del producto y del empaque. Verificada la novedad, el Proveedor procederá, sin costo alguno para el Consumidor, a la recolección del producto y a su reposición, o al reembolso del valor pagado cuando la reposición no resulte posible.

8. Reversión del pago

Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011

Cuando la compra se realice mediante mecanismos de comercio electrónico y se haya utilizado para el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el Consumidor podrá solicitar la **reversión del pago** cuando: (i) sea objeto de fraude; (ii) corresponda a una operación no solicitada; (iii) el producto adquirido no sea recibido; (iv) el producto entregado no corresponda al solicitado; o (v) el producto entregado se encuentre defectuoso.

Para que proceda la reversión, el Consumidor deberá, **dentro de los cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió recibir el producto o lo recibió en las condiciones antes descritas, presentar queja ante el Proveedor y notificar de la reversión al emisor del instrumento de pago y, cuando corresponda, al adquirente o pasarela de pagos. Cuando la solicitud obedezca a producto entregado, el Consumidor deberá devolverlo.

9. Reembolsos

Los reembolsos se efectuarán, salvo acuerdo distinto con el Consumidor, por el **mismo medio de pago** utilizado en la transacción original y a nombre del titular que realizó la compra.

Causal	Término del reembolso	¿Quién asume el transporte?
Derecho de retracto	Hasta 30 días calendario	El Consumidor
Efectividad de la garantía legal	Dentro de los términos legales, una vez resuelta la solicitud	El Proveedor
Producto equivocado, incompleto o averiado	Una vez verificada la novedad	El Proveedor
Cancelación antes del despacho	Dentro de los 15 días hábiles siguientes	No aplica

Los términos anteriores corresponden a la gestión a cargo del Proveedor. El tiempo en que los fondos se reflejen efectivamente en el producto financiero del Consumidor depende de la entidad emisora del instrumento de pago y puede requerir uno o dos ciclos de facturación adicionales, circunstancia ajena al control del Proveedor.

9.1. Cancelación de pedidos

El Consumidor podrá solicitar la cancelación del pedido sin costo alguno mientras este no haya sido despachado. Una vez despachado, la solicitud se tramitará conforme a las reglas del derecho de retracto previstas en el numeral 5.

10. Condiciones especiales de los suplementos dietarios

- Los productos se despachan con fecha de vencimiento vigente y en su empaque original de fábrica.
- El Consumidor debe conservar los productos en lugar fresco y seco, protegidos de la luz solar directa y fuera del alcance de los niños.
- Los suplementos dietarios no sustituyen una alimentación variada y equilibrada. Ante cualquier condición de salud, embarazo, lactancia o tratamiento farmacológico en curso, se recomienda

consultar previamente a un profesional de la salud.

- Los resultados asociados al consumo de suplementos dietarios varían según cada organismo, los hábitos alimentarios y el estilo de vida de cada persona. La ausencia de un resultado esperado por el Consumidor no constituye, por sí sola, un defecto de calidad o idoneidad del producto.

11. Canales de atención, peticiones, quejas y reclamos

Canal	Detalle	Horario de atención
Correo electrónico	biantyxnutrition@gmail.com	Recepción permanente
WhatsApp / Teléfono	+57 313 202 0005	Lunes a viernes, 8:00 a.m. - 6:00 p.m.
Formulario web	Sección de contacto de la tienda virtual	Recepción permanente

Toda petición, queja o reclamo será atendida dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a su radicación. Para agilizar el trámite, se recomienda indicar el número de pedido, la descripción de la novedad y el registro fotográfico cuando aplique.

12. Autoridad de vigilancia y control

La **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** es la autoridad competente para conocer de las reclamaciones de los consumidores en materia de protección al consumidor y comercio electrónico. El Consumidor podrá acudir a dicha entidad a través del sitio **www.sic.gov.co**, sin perjuicio de las acciones judiciales que le asisten conforme a la ley.

13. Vigencia y modificaciones

La presente política rige a partir del 26 de agosto de 2026 y permanecerá vigente mientras el Proveedor desarrolle su actividad comercial. El Proveedor podrá modificarla en cualquier momento para ajustarla a cambios normativos, operativos o comerciales; las modificaciones se publicarán en el sitio web y regirán desde su publicación, sin afectar los pedidos realizados con anterioridad, los cuales se regirán por la versión vigente al momento de la compra.

Esta política se interpreta de conformidad con la legislación colombiana. En caso de contradicción entre su texto y una norma imperativa de protección al consumidor, prevalecerá siempre la disposición legal más favorable al Consumidor.