



TÉRMINOS Y CONDICIONES – MULTINATURE

Versión: 1.0.0

Fecha de última actualización: 30/03/2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Multinature (en adelante, “Multinature” o “la Plataforma”) es una plataforma digital dedicada a la comercialización de suplementos alimenticios y a la gestión de servicios relacionados con nutrición y bienestar.

El acceso, navegación y uso de la Plataforma, así como la adquisición de productos o servicios, implica la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones.

2. DEFINICIONES

Para efectos del presente documento:

- **Usuario:** Persona que accede, navega o realiza compras en la Plataforma
 - **Especialista:** Profesional que utiliza la Plataforma para recomendar productos o servicios
 - **Paciente:** Usuario que registra información de salud dentro de la Plataforma
 - **Plataforma:** Sistema digital operado por Multinature
 - **Productos:** Suplementos alimenticios comercializados a través de la Plataforma
 - **Pedido:** Solicitud de compra realizada por el Usuario
-

3. NATURALEZA DE LOS PRODUCTOS

Los productos ofrecidos por Multinature son suplementos alimenticios y:

- No constituyen medicamentos
- No sustituyen atención médica profesional
- No deben considerarse como tratamiento médico

El uso y consumo de los productos es responsabilidad exclusiva del Usuario.

4. PROCESO DE COMPRA

El Usuario podrá realizar pedidos a través de la Plataforma.

El pago será procesado mediante proveedores externos, incluyendo, pero no limitado a:

- Openpay
- PayPal
- Mercado Pago
- Kueski

Multinature no almacena información financiera o bancaria del Usuario.

La confirmación del pedido estará sujeta a la validación del pago.

5. PROCESAMIENTO DE PEDIDOS

Los pedidos serán procesados bajo las siguientes condiciones:

- Confirmación de pago requerida
 - Preparación del pedido: hasta 1 día hábil
 - En caso de falta de inventario, el pedido podrá retrasarse hasta la disponibilidad del producto
-

6. ENVÍOS

Los envíos se realizarán a través de proveedores logísticos autorizados (DHL, FedEx, Estafeta u otros).

- Tiempo estimado de entrega: 2 a 9 días hábiles
- No se realizan envíos en fines de semana ni días festivos

Multinature no garantiza tiempos exactos de entrega, ya que estos dependen de terceros.

7. ENTREGAS E INTENTOS DE ENTREGA



La paquetería podrá realizar entre 2 y 3 intentos de entrega.

En caso de que:

- El Usuario no se encuentre disponible
- Los datos proporcionados sean incorrectos

El pedido podrá ser devuelto a origen.

El Usuario es responsable de:

- Proporcionar información correcta
- Dar seguimiento a su número de guía

El reenvío del pedido podrá generar costos adicionales.

8. ENTREGAS FALLIDAS

8.1 Por causa imputable al Usuario

Incluye:

- Dirección incorrecta
- Teléfono incorrecto
- Ausencia en el domicilio

El Usuario será responsable de los costos adicionales de reenvío.

8.2 Por causa imputable a terceros o logística

Incluye:

- Pérdida del paquete
- Daño durante envío
- Incumplimiento del servicio logístico

Multinature podrá:

- Reenviar el producto sin costo, o



- Generar saldo a favor
-

9. CANCELACIONES

Las cancelaciones solo serán válidas antes de que el pedido sea enviado.

Una vez que el pedido tenga estatus “Enviado” o equivalente, no será posible su cancelación.

10. DEVOLUCIONES

Las devoluciones aplicarán únicamente en los siguientes casos:

- Producto defectuoso
- Producto incorrecto

Condiciones:

- Producto sin uso
 - Empaque original
 - Solicitud dentro de los 15 días hábiles posteriores a la entrega
-

11. REEMBOLSOS

11.1 Política General

Los reembolsos se realizarán mediante **saldo a favor dentro de la Plataforma**.

11.2 Excepciones

Se podrá realizar reembolso al método de pago original en los siguientes casos:

- Transacciones fraudulentas o no reconocidas
- Contracargos iniciados por el Usuario
- No entrega comprobada del pedido por causas atribuibles a Multinature o a la logística

11.3 Solicitud de reembolso

El Usuario podrá solicitar un reembolso directo a través de los canales de soporte, sujeto a validación.

11.4 Tiempos

El reembolso, una vez aprobado, podrá tardar hasta 5 días hábiles.

12. CONTRACARGOS Y FRAUDE

Multinature se reserva el derecho de:

- Investigar transacciones sospechosas
- Solicitar documentación adicional
- Suspender o bloquear cuentas

En caso de contracargo, se priorizará la resolución conforme a la evidencia disponible, incluyendo comprobantes de entrega.

13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Multinature no será responsable por:

- Fallas en servicios de terceros
 - Retrasos logísticos
 - Uso indebido de productos
 - Información incorrecta proporcionada por el Usuario
-

14. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido de la Plataforma es propiedad de Multinature y está protegido por la legislación aplicable.



15. MODIFICACIONES

Multinature podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento.

16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este documento se rige por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

Para cualquier controversia, las partes se someten a los tribunales de Guadalajara, Jalisco.

17. CONTACTO

Correo: atencion@multinature.mx

Teléfono/WhatsApp: 33 3417 3934