

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y GARANTÍAS – QUICKEN

Vigencia: Anexo a los Términos y Condiciones – Actualización 08 de abril de 2026.

En **SUMINISTROS ÚNICOS ESPECIALES S.A.S. (QUICKEN)**, garantizamos la calidad de nuestros productos y el cumplimiento de la normativa colombiana vigente. La presente política regula de manera integral los procesos de devoluciones, cambios y garantías.

1. CONDICIONES GENERALES

Para que una solicitud sea válida, el cliente deberá cumplir con:

- Presentar factura de compra o número de pedido.
- Realizar la solicitud dentro de los plazos establecidos según el caso.
- Aportar evidencia fotográfica cuando aplique.
- Conservar el producto en condiciones adecuadas.

Condición obligatoria: El producto debe estar en su empaque original, con sellos de seguridad intactos y sin señales de uso, salvo en casos de garantía por calidad.

2. TIPOS DE SOLICITUD Y PROCEDIMIENTO

A. Derecho de Retracto (Cambio de decisión)

Aplica cuando el cliente decide no conservar el producto sin que exista falla.

- **Plazo:** 5 días hábiles posteriores a la fecha de entrega registrada por el operador logístico.
- **Condición:** Producto sellado, sin uso y en perfecto estado.
- **Canales:** Correo o WhatsApp oficiales.
- **Costos:** El cliente asume el 100% del envío de devolución. El producto deberá ser enviado a la dirección indicada por QUICKEN al momento de aprobar la solicitud, previa coordinación con el área de servicio al cliente.
- **Restricción:** Por razones sanitarias, no aplica retracto en productos abiertos o manipulados.

B. Error en el Despacho o Producto Averiado (Logística)

Aplica cuando el producto recibido no corresponde al pedido o llega abierto/roto por transporte.

- **Plazo de reporte:** Máximo 48 horas después de la fecha de entrega registrada por el operador logístico.
- **Evidencia obligatoria:** Fotos del empaque externo, guía de transporte y producto afectado.
- **Costos:** QUICKEN asume la recolección y el nuevo envío una vez validado el caso.

C. Garantía Legal (Calidad del Producto)

Aplica cuando el producto presenta defectos de calidad o fabricación (alteraciones en sabor, textura o condiciones de conservación atribuibles al proceso de fabricación o distribución).

- **Plazo:** El término de garantía será el establecido por la normativa colombiana vigente o el indicado en el empaque del producto, lo que ocurra primero.
- **Procedimiento:** El producto podrá ser sometido a análisis técnico interno o de laboratorio especializado. El proceso tendrá un tiempo de respuesta de hasta 15 días hábiles.
- **Resultado:** Si procede, se realizará reposición, cambio o devolución del dinero. Si no procede, se informará técnicamente al cliente.
- **Exclusiones:** No aplica garantía si el producto fue almacenado inadecuadamente (calor, humedad), manipulación indebida o percepciones subjetivas sin falla comprobable.

3. PRODUCTOS SIN DERECHO A DEVOLUCIÓN

No se aceptarán devoluciones ni cambios en:

- Productos abiertos o consumidos.
- Productos con sellos de seguridad alterados.
- Productos con daño por mal uso o almacenamiento.
- Productos en promoción por fecha de vencimiento informada.
- Compras realizadas por canales no oficiales o a terceros no autorizados.

4. DEVOLUCIONES DE COMBOS Y OBSEQUIOS

- **Combos y Kits:** En compras de combos, kits o promociones, las devoluciones deberán realizarse de manera completa. No se aceptan devoluciones parciales de productos que hagan parte de una oferta o paquete.
- **Obsequios:** En caso de que la compra incluya obsequios o productos promocionales, estos también deberán ser devueltos en perfecto estado para que proceda el reembolso total.

5. TIEMPOS DE RESPUESTA

- **Confirmación de recepción de solicitud:** hasta 2 días hábiles.
- **Evaluación y respuesta final:** hasta 15 días hábiles (En cumplimiento de la normativa colombiana de PQR).

6. REEMBOLSOS DE DINERO

Una vez aprobada la devolución, recibido el producto en las instalaciones de QUICKEN y verificado el cumplimiento de las condiciones aquí establecidas:




- **Validación Física:** QUICKEN se reserva el derecho de verificar el estado físico, integridad y condiciones del producto recibido antes de proceder con cualquier reembolso o cambio.
- **Parcialidad:** En caso de evidenciarse incumplimiento parcial de las condiciones, QUICKEN podrá realizar devoluciones parciales o rechazar la solicitud, según corresponda.
- **Tiempos Bancarios:** Una vez gestionado el reembolso, los tiempos de procesamiento dependen exclusivamente de la entidad financiera del cliente y pueden variar según sus políticas internas.
- **Tarjeta de crédito:** Se gestiona la reversión con la pasarela (PayU, Mercado Pago). El tiempo estimado es de 15 a 25 días hábiles.
- **PSE o transferencia:** Se realizará a la cuenta indicada por el cliente en un plazo de hasta 8 días hábiles tras suministrar los datos bancarios correctamente.

7. COSTOS DE TRANSPORTE

- **Error o garantía aprobada:** QUICKEN asume los costos.
- **Derecho de retracto:** El cliente asume los costos de envío a la dirección suministrada por QUICKEN.

8. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN

Toda solicitud debe realizarse por:

-  **Correo:** pqrs@quicken.com.co
-  **WhatsApp:** (+57) 310-512-2322 / (+57) 310-582-9197
-  **Línea fija:** (+57) 601-739-7260

Horario de atención: De lunes a viernes en horario laboral administrativo vigente.

Importante: Solicitudes realizadas por canales no oficiales o sin el cumplimiento de los requisitos establecidos no serán consideradas válidas.

9. DISPOSICIONES FINALES

- **Abandono del proceso:** En caso de que el cliente no realice el envío del producto objeto de devolución dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario después de aprobada la solicitud, QUICKEN podrá dar por finalizado el proceso sin lugar a reembolso.
- **Información Incorrecta:** QUICKEN no será responsable por devoluciones fallidas o retrasos derivados de información incorrecta o incompleta suministrada por el cliente.
- **Reserva de Derecho:** QUICKEN se reserva el derecho de rechazar o anular solicitudes que no cumplan con los requisitos técnicos, sanitarios y legales establecidos en la presente política.
- **Naturaleza de Productos:** Los productos comercializados son suplementos dietarios y no constituyen medicamentos.

