



POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

1. Aceptación

Al realizar una compra en nuestro sitio web, el cliente acepta las presentes políticas de reembolso, devolución y cancelación.

2. Casos en los que aplica un reembolso o reposición

Se podrá solicitar un reembolso o reemplazo cuando:

- El producto recibido sea incorrecto.
- El producto llegue dañado.
- El producto presente defectos de fabricación.
- El producto tenga una fecha de caducidad vencida.
- El pedido no pueda ser surtido por falta de inventario.
- La paquetería confirme la pérdida del envío.

3. Casos en los que NO aplica un reembolso

- No se aceptarán devoluciones ni reembolsos cuando:
- El producto haya sido abierto, consumido o manipulado.
- El sello de seguridad esté roto.
- Existan daños por mal uso o almacenamiento inadecuado.
- El cliente no esté satisfecho con el sabor, olor o presentación del producto.
- No se obtengan los resultados esperados.
- Se trate de productos en liquidación o promoción especial.
- La dirección proporcionada para la entrega sea incorrecta.



4. Reporte de incidencias

Cualquier incidencia deberá reportarse dentro de las primeras 48 horas posteriores a la recepción del pedido.

La solicitud deberá enviarse a:

 atencionacliente@proquinat.com.mx

Incluyendo:

- Número de pedido.
- Nombre del comprador.

Fotografías del producto y del empaque.

- Evidencia de la incidencia reportada.

5. Reembolsos

Una vez aprobada la solicitud:

- El reembolso se realizará mediante el mismo método de pago utilizado en la compra, cuando sea posible.
- El proceso puede tardar de 1 a 5 días hábiles.
- Los tiempos finales dependerán de la institución bancaria o plataforma de pago.

6. Cancelaciones

Los pedidos podrán cancelarse únicamente antes de ser procesados o enviados.

Una vez entregados a la paquetería, no será posible cancelarlos.



7. Gastos de envío

Los gastos de envío únicamente serán reembolsables cuando el error sea atribuible a la empresa o cuando se envíe un producto incorrecto o dañado.

8. Limitación de responsabilidad

Los suplementos alimenticios comercializados por la empresa no son medicamentos y no están destinados a diagnosticar, tratar, curar o prevenir enfermedades.

Los resultados pueden variar entre personas, por lo que no se garantizan resultados específicos.

9. Modificaciones

La empresa podrá actualizar estas políticas en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor una vez publicadas en el sitio web.