

## **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:

✉ [atencioncliente@proquinat.com.mx](mailto:atencioncliente@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.