



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los siguientes son los Términos y Condiciones generales del sitio web www.proquident.com.co, del cual es propietario la sociedad Proquident S.A., con NIT. 890914979 - 7. Los cuales son de obligatorio cumplimiento para quien navegue por el sitio web. Cualquier persona que desee acceder y/o adquirir productos se sujetará a lo aquí establecido, por lo tanto a realizar cualquier compra se deberán leer y entender, ya que la utilización de su contenido y servicios implica la aceptación expresa de los Términos y Condiciones.

Propiedad Intelectual: Todo el contenido multimedia del sitio web está sujeto a derechos de propiedad industrial. Está prohibida su reproducción o copia. La navegación en el sitio web no constituye por si misma autorización o licencia sobre las marcas y productos ofrecidos.

Capacidad de Ejercicio: El sitio web está habilitado únicamente para aquellas personas que en la legislación colombiana sean capaces para contratar, entendiendo por ellos mayores de edad o tener las facultades para vincular a las personas jurídicas.

Independencia de disposiciones: En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en los Términos y Condiciones sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la vigencia del resto de las disposiciones no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

Errores e inexactitudes: La navegación por el sitio web es gratuito y su utilización será por riesgo y cuenta del usuario. Proquident S.A., se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los Términos y Condiciones o interrumpir el funcionamiento del sitio por cuestiones técnicas o de mantenimiento.

Precios: Los precios de los productos ofertados en el sitio web se establecen conforme a la legislación vigente. Los precios y promociones del sitio web podrán ser diferentes a los valores de los mismos productos en establecimientos físicos.

Valor mínimo de compra: El valor mínimo de compra es de treinta y cinco mil pesos colombianos (COP\$35.000)

Medios de pago: Se encuentran disponibles en el sitio web para la compra de los productos las siguientes pasarelas de pago: PayU, PSE (Pagos Seguros en Línea),



Visa, MasterCard, American Express, Baloto, Diners Club, Efecty, Bancolombia y Davivienda. Una vez realizado el pago se e enviará una notificación al correo electrónico indicado confirmando el pago exitoso de la compra.

Aun cuando Proquident S.A., ponga a disposición del usuario un sistema seguro para la realización de las transacciones, en ningún caso se hace responsable por fallos de comunicación o débito ante las entidades bancarias

Costos de envío: Los costos de envío corren por cuenta del usuario, quien será informado del valor al momento de confirmar la compra de los productos y, al confirmarse el pago se enviará al correo electrónico registrado el código de la guía de envío.

Los envío a ciudades principales, ciudades con reexpedición y Oriente Antioqueño, se realizará a través de la empresa transportadora TCC.

Condiciones de entrega: La promesa de entrega de los productos adquiridos en el sitio web dependerá de la ubicación geográfica de destino, así:

- Entrega a nivel local: Son aquellas que se ubican dentro del Área Metropolitana, las cuales se harán al día siguiente hábil después de confirmado el pago y notificado su envío.
- Entrega a nivel nacional: Para ciudades principales y el Oriente Antioqueño la entrega se realizará durante los 3 días hábiles siguientes después de confirmado el pago y notificado su envío. Para poblaciones con reexpedición, la entrega se realizará durante los 5 días hábiles siguientes después de confirmado el pago y notificado su envío.
- El pedido será entregado en la dirección proporcionada en el registro del sitio web, si la dirección esta errada y necesita ser modificada o se desea cambiar la fecha de recepción de los productos adquiridos, el usuario deberá enviar una comunicación al correo servicioalcliente@proquident.com.co, para reprogramar la entrega. El tiempo de la promesa de entrega comenzará a contar nuevamente después de ser notificado.
- La entrega se hará a cualquier persona mayor de edad que se encuentre en la dirección de envío siempre que cuente con el número de Orden de Compra o Ticket y que acredite su identidad. Por lo tanto, Proquident S.A., se exonera de cualquier responsabilidad por la entrega a personas no indicadas.



Devoluciones: Proquident S.A., aceptará devoluciones cuando la misma corresponda a una de estas causales:

1. Errores en Despacho: Que por fallas de control interno, se haya entregado un producto no solicitado, que difiera en especificación técnica y/o en exceso de las cantidades solicitadas por el cliente y se informe en un tiempo inferior a las 12 horas hábiles siguientes de haberlos recibido al siguiente correo servicioalcliente@proquident.com.co.
2. Calidad del Producto: Que el producto entregado presente deterioro (productos averiados; con desperfectos en el empaque, sello o etiqueta) y se notifique en un tiempo inferior a las 12 horas hábiles siguientes de haberlos recibido al siguiente correo servicioalcliente@proquident.com.co.

Todos los costos de envío serán asumidos por el Usuario, Proquident S.A., no cubre gastos de flete por motivo de devolución ni hará reintegros de dinero por productos devueltos. El usuario no podrá descontar el valor de la devolución sin la correspondiente nota crédito emitida por Proquident S.A.

Todo producto debe entregarse completo, en envase y presentación original. La aceptación de la devolución está sujeta a la revisión técnica de los productos. Si se encuentran productos en mal estado por una manipulación inadecuada o no cumplen con los requisitos aquí establecidos para la devolución, la misma no se efectuará.

No se aceptan devoluciones de productos que se encuentre con sellos rotos, envases comenzados, en mal estado, con marcas especiales y etiquetas destruidas. Productos deteriorados por mala manipulación, almacenamiento, exposición al fuego, humo, agua y factores que determinen el inadecuado almacenamiento de los productos.

Para llevar a cabo las devoluciones se seguirá el siguiente procedimiento:

1. Notificar y radicar la petición o solicitud: Se debe realizar la notificación de su solicitud o reclamo, teniendo en cuenta la causal de la devolución, adjuntando la relación detallada de los productos a devolver considerando la siguiente información: Esta notificación se puede realizar a través del correo electrónico servicioalcliente@proquident.com.co o a través del formulario de contáctenos en nuestro sitio web.



2. Remitir los productos a devolver: Se deben entregar los productos en el área de recepción de nuestra bodega ubicada en Guarne Antioquia: Autopista Medellín – Bogotá entre retorno 11 y 12, entrando 1.5km por la vía al batallón Juan del Corral.
3. Recepción Técnica: Se realiza una verificación técnica de los productos y se valida la solicitud o el reclamo presentado.
4. Respuesta a la Petición: En un periodo no superior a 24 horas hábiles, se dará respuesta a la petición, informando el tratamiento a aplicar.
5. Nota de Devolución: Si la devolución es aceptada, internamente se realiza la respectiva nota de devolución.
6. Cierre del tratamiento: El tratamiento se cerrará cuando el usuario firme la nota de devolución o se haya notificado de la no aceptación a su petición o reclamo.

PQR: Se informa que al presentarse fallas de calidad en el servicio, atención del personal o especificaciones técnicas de nuestros productos, Proquident S.A. cuenta con el proceso de gestión de la calidad encargado de recibir las quejas y reclamos y tramitar una respuesta oportuna, comprometidos con el mejoramiento continuo en pro de la satisfacción de nuestros clientes. Para esta gestión se debe hacer uso del buzón de sugerencias, el correo electrónico servicioalcliente@proquident.com.co. o comunicarse con nuestra oficina al (+57) 4 288 6055 ext 108.

Garantías: Proquident S.A., realizará los cambios por garantía, de conformidad con las políticas de garantía conferidas por el respectivo productor, o de acuerdo con los términos de ley. Para los productos que no cuenten con garantía, Proquident S.A., podrá, a su arbitrio, proceder a su cambio o aceptar su devolución.

La garantía de los productos será única y exclusivamente responsabilidad de Proquident S.A., en su calidad de comercializador y según la normatividad vigente.

Proquident S.A., en ningún caso será responsable responderá por daños directos o indirectos que presente el usuario por la indebida utilización de los productos.

Derecho de retracto: Es la facultad que tiene el consumidor de reversar su compra, esto es, devolver el producto y obtener el reembolso de su dinero, de conformidad con el Art. 47 del Estatuto del consumidor y que aplica para ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de 5 días. Para esto, el usuario debe:



1. Notificar al correo servicioalcliente@proquident.com.co. Su intención de ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción del producto.
2. Devolver el producto por los mismos medios en que lo recibió.
3. Devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, debe tener los sellos de seguridad, etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales.
3. Pagar los costos de transporte y demás valores que se deriven de la devolución del producto.

No aplica para compras de productos perecederos, compra de productos hechos a la medida o para el suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

Reversión de pagos: El usuario podrá solicitar la reversión del pago cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para ello, el usuario deberá:

1. hacer la solicitud al correo servicioalcliente@proquident.com.co. dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.
2. Notificar a la entidad bancaria utilizada como emisor del instrumento de pago electrónico para la compra.
3. Devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, debe tener los sellos de seguridad, etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales.

Uso de cookies: El sitio web utiliza cookies para fines estadísticos y para mejorar la experiencia de compra de los usuarios.

Origen de ingresos: El usuario declara que los recursos utilizados para la compra de los productos ofertados en el sitio web provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos o de financiación del terrorismo, nacionales o internacionales, ni incurre en lavado de activos o en conductas constitutivas de financiación del terrorismo, y que en consecuencia se obliga a responder ante Proquident S.A., por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de su incumplimiento.



Legislación aplicable y jurisdicción: Las transacciones que se realicen entre el usuario y Proquident S.A., a través del sitio web estarán regidas por la ley colombiana. Cualquier controversia será sometida a las leyes aplicables y a los Tribunales competentes de la Ciudad de Medellín y los procedimientos se llevarán a cabo en idioma castellano.