

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y RECLAMACIONES

En **SlimPro Technology S.A.S.** trabajamos para garantizar la calidad, seguridad y adecuada entrega de nuestros productos y dispositivos. Por esta razón, hemos establecido el siguiente procedimiento para atender novedades relacionadas con los pedidos.

- **72 HORAS PARA REPORTAR**

El cliente contará con un plazo máximo de **setenta y dos (72) horas contadas a partir de la recepción del producto o dispositivo** para informar a SlimPro Technology S.A.S. cualquier novedad relacionada con su pedido.

Las solicitudes de cambio o devolución dentro de este plazo podrán presentarse por las siguientes razones:

- **Productos potencialmente defectuosos.**
- **Problemas con el empaque primario y/o secundario.**
- **Defectos relacionados con el servicio.**
- **Diferencias en las cantidades despachadas** frente a las cantidades facturadas y/o remisionadas.
- **Error en la referencia entregada** al cliente.
- **Productos que no cumplan con las especificaciones previamente acordadas con el cliente.**

El cliente deberá informar la novedad a través de los canales oficiales de atención de SlimPro Technology S.A.S., indicando el número de factura o pedido y proporcionando la información y evidencias necesarias para evaluar el caso.

Cuando sea necesario, se podrá solicitar **registro fotográfico, video, información del empaque, lote, referencia, número de serie u otros datos de trazabilidad del producto.**

- **72 HORAS PARA RESPONDER**

Una vez recibida la solicitud de devolución, cambio o reclamación **con la información necesaria para su evaluación, SlimPro Technology S.A.S. contará con un plazo máximo de setenta y dos (72) horas para revisar el caso y dar una respuesta al cliente.**

Dentro de este plazo, SlimPro Technology S.A.S. podrá determinar, según corresponda:

1. **Cambio del producto**

Cuando se determine que procede el cambio, SlimPro Technology S.A.S. coordinará con el cliente la sustitución del producto o dispositivo por la referencia correspondiente, sujeto a disponibilidad.

## 2. Devolución del dinero

Cuando corresponda realizar una devolución de dinero, SlimPro Technology S.A.S. gestionará el reembolso al cliente conforme al medio de pago utilizado y las condiciones aplicables.

## 3. Reposición o solución de la novedad

Cuando la situación pueda solucionarse mediante reposición de unidades, corrección del despacho u otra alternativa, SlimPro Technology S.A.S. informará al cliente la solución correspondiente.

## 4. Respuesta a la reclamación

Si después de la revisión se determina que la solicitud no procede, SlimPro Technology S.A.S. comunicará al cliente las razones de la decisión.

**Nuestro compromiso es que, dentro de las primeras 72 horas después de recibida la reclamación, el cliente tenga una respuesta y una solución o el procedimiento a seguir claramente definido.**

### • CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN

Para facilitar la evaluación y trazabilidad del producto, el cliente deberá conservar, cuando corresponda:

- Producto y accesorios.
- Empaque primario y secundario.
- Etiquetas y elementos de identificación.
- Número de lote y/o número de serie.
- Factura y/o remisión.
- Evidencia fotográfica o audiovisual de la novedad.

En el caso de productos que presenten una posible falla o defecto, **SlimPro Technology S.A.S. podrá realizar una evaluación técnica y/o de calidad antes de determinar la solución correspondiente.**

Por razones de **seguridad, trazabilidad y control de calidad**, los productos y dispositivos médicos no deberán ser manipulados, alterados o utilizados de manera diferente a las condiciones establecidas por el fabricante.

### • ERRORES EN EL DESPACHO

Si el cliente recibe una referencia diferente a la facturada o una cantidad diferente a la indicada en la factura y/o remisión, deberá reportarlo dentro de las **72 horas siguientes a la recepción del pedido**.

Una vez verificada la novedad, SlimPro Technology S.A.S. coordinará el cambio, reposición o solución correspondiente.

## 5. PRODUCTOS POTENCIALMENTE DEFECTUOSOS

Cuando el cliente reporte un producto potencialmente defectuoso dentro de las primeras 72 horas, SlimPro Technology S.A.S. realizará la revisión correspondiente.

Dependiendo del resultado de la evaluación, podrá proceder:

- Cambio del producto.
- Reposición.
- Devolución del dinero, cuando corresponda.
- Investigación de calidad.
- Solicitud de información adicional al cliente.
- Otra solución técnicamente procedente.

Cuando se trate de un dispositivo médico, la evaluación podrá incluir la revisión de **lote, referencia, trazabilidad, condiciones de almacenamiento, empaque y demás información relevante**.

### • CASOS EN LOS QUE PODRÁ NO PROCEDER LA DEVOLUCIÓN

La solicitud podrá ser rechazada cuando, después de la evaluación correspondiente, se determine que la novedad fue ocasionada por:

- Uso inadecuado del producto.
- Manipulación incorrecta.
- Almacenamiento en condiciones diferentes a las recomendadas.
- Daños ocasionados después de la entrega.
- Alteración del producto, empaque, etiquetas o elementos de identificación.
- Incumplimiento de las condiciones de conservación o utilización establecidas por el fabricante.

La decisión será comunicada al cliente y estará sustentada en la evaluación realizada.

- **NUESTRO COMPROMISO: 72 + 72**

En **SlimPro Technology S.A.S.** queremos que nuestro proceso sea claro y transparente:

**72 HORAS PARA REPORTAR**

El cliente tiene hasta **72 horas después de recibir su pedido** para reportar una novedad relacionada con las condiciones establecidas en esta política.

**72 HORAS PARA RESPONDER**

Una vez recibida la reclamación con la información necesaria, **SlimPro Technology S.A.S. tendrá hasta 72 horas para revisar el caso y dar una respuesta al cliente, indicando la solución o el procedimiento a seguir.**

**Nuestro compromiso es brindar una atención rápida, transparente y orientada a solucionar las novedades de nuestros clientes.**

- **DERECHOS LEGALES DEL CLIENTE**

La presente política establece el procedimiento interno de **SlimPro Technology S.A.S.** para el reporte y atención de novedades dentro de las primeras 72 horas.

El plazo de 72 horas **no pretende limitar, excluir o sustituir los derechos que puedan corresponder al cliente de acuerdo con la legislación colombiana aplicable**, incluyendo las disposiciones relacionadas con garantía legal, calidad, seguridad, idoneidad, retracto, reversión del pago u otros derechos que resulten aplicables según la naturaleza de la operación y del producto.

Cuando una situación se encuentre sometida a un término legal diferente, **se aplicará el término y procedimiento establecido por la normativa correspondiente.**

- **CANALES DE ATENCIÓN**

Para reportar una novedad, cambio, devolución o reclamación, el cliente deberá comunicarse a través de los canales oficiales de SlimPro Technology S.A.S.:

**Empresa:** SlimPro Technology S.A.S.

**Página web:** [www.slimprotechnology.com](http://www.slimprotechnology.com)

**Correo electrónico:** [slimprotechnology@hotmail.com](mailto:slimprotechnology@hotmail.com)

**WhatsApp:** 3176688512

**Horario de atención:** 8am – 6pm