

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

CHALLENGER S.A.S.

En consideración a los términos y condiciones de entrega previstos, y en cumplimiento a los estándares normativos que le son aplicables, el proceso de devolución de productos podrá llevarse a cabo teniendo en cuenta las siguientes políticas de devolución definidas por la Compañía y amparadas por la normatividad vigente:

a) Derecho de retracto: Por disposición de la ley, las compras realizadas en medios no presenciales, tales como este Sitio, están sujetas al Derecho de retracto.

El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

¿Cuáles son las condiciones para que el cliente pueda ejercer el derecho de retracto?

- La reclamación debe ser realizada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, en el formulario del siguiente link <https://corporativo.challenger.com.co/contactanos>, o a la línea de atención al cliente (1) 425 62 40 ext 140, o al correo electrónico atencionalcliente@challenger.co
- El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
- En el caso de productos que requieran armado, ya sea por parte del cliente o por parte de un técnico indicado por CHALLENGER S.A.S. el derecho de retracto sólo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado y se mantiene en su embalaje original.
- Una vez aceptada la devolución del producto, el usuario deberá devolver el producto a CHALLENGER S.A.S., por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. En este caso, el cliente debe pagar el valor del flete de la devolución del producto a la ciudad origen del almacén o bodega de CHALLENGER S.A.S., incluido el valor del empaque siempre y cuando este haya sido manipulado, de lo

contrario este valor será asumido por la compañía. El cliente puede autorizar para que el valor del empaque y el transporte sea descontado de la devolución del dinero de su compra.

- Se debe recoger el producto en el mismo sitio de entrega del producto, no se recogerá en direcciones diferentes.
- El horario de recogida es a lo largo del día acordado, sin especificar un rango de hora puntual.
- El dinero no será devuelto hasta tener el producto en CHALLENGER S.A.S.

CHALLENGER S.A.S. solo efectuara devoluciones de dinero en caso de retracto a la tarjeta de crédito con la que se realizó la compra o en caso de pagar con Efecty, Baloto o PSE a la cuenta bancaria del titular de la compra. El proceso de devolución del dinero a la tarjeta de crédito puede tardar de quince (15) a treinta (30) días calendario. En caso de ser a la cuenta bancaria podrá tardar hasta treinta (30) días calendario después de enviar la documentación solicitada por CHALLENGER S.A.S., y/o la entidad financiera respectiva.

b) Reversión de pago: A diferencia del derecho de retracto en el que el consumidor busca la resolución del contrato de compraventa por su mera voluntad, en la reversión de pago se busca que el dinero de la transacción que se realizó por medios electrónicos y de forma no presencial sea reversado por el mismo medio. Para solicitar la reversión del dinero que pagó en su compra a través de CHALLENGER S.A.S., informamos que, de acuerdo con la normatividad vigente, su solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe ser una compra realizada a través de CHALLENGER S.A.S. en este sitio web y el pago de dicho producto debe realizarse un medio electrónico de pago.
- Se debe indicar en la solicitud de reversión de pago una de las causales las cuales son indicadas por la ley y es obligatorio que se enmarque en alguna de las siguientes:
 1. Cuando haya sido víctima de un fraude.
 2. Cuando corresponda a una operación que la persona no hay autorizado.
 3. Cuando no se haya recibido el producto comprado en el tiempo indicado.
 4. Con el producto recibido no es el que se compró o no cumple con las características informadas sobre él.
 5. Cuando el producto recibido se encuentre defectuoso.

- Debe indicarse claramente cuál es el valor que se solicita sea reversado (debe corresponder al precio del producto) y la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o medio de pago al que fue cargada la compra.
La reclamación podrá efectuarse mediante el formulario del siguiente link <https://corporativo.challenger.com.co/contactanos>, o a la línea de atención al cliente (1) 425 62 40 Ext 140, o al correo electrónico atencionalcliente@challenger.co
- El consumidor deberá dentro de los 5 días siguientes hábiles a la fecha desde que se presente alguna de las cinco causales previamente mencionadas presentar una queja ante Challenger (el proveedor) y devolver el producto cuando sea procedente, así como notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago (entidad bancaria) electrónico utilizado para reversar la transacción
- El producto debe estar en las mismas condiciones en las que se entregó, para que este sea recogido por CHALLENGER S.A.S., en las mismas condiciones y lugar en el que fue recibido.
- Después de la notificación de la queja al emisor y presentada la solicitud ante CHALLENGER este procederá a la reversión de las sumas pagadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud. Lo anterior siempre que dicha suma no haya sido descontada en la respectiva cuenta de CHALLENGER por parte de la entidad financiera o emisora en un término inferior con la finalidad de atender la solicitud del consumidor.

c) Cambios y devoluciones: CHALLENGER S.A.S. ofrece a sus clientes la posibilidad de hacer cambio de la compra durante 5 días hábiles después de la entrega del producto, aun cuando el consumidor no haya observado ningún defecto.

Los cambios antes mencionados deberán ser solicitados a través de la página web en el siguiente formulario <https://corporativo.challenger.com.co/contactanos> o en la línea de atención al cliente (1) 425 62 40 ext. 140.

Después de solicitarlo y obtener la aprobación del cambio por parte de CHALLENGER S.A.S, el usuario deberá devolver el producto a CHALLENGER S.A.S., en las mismas condiciones en que lo recibió. Si el cliente desea realizar el proceso por el mismo medio por donde lo recibió, los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. En este caso, el cliente debe pagar el valor del flete de la devolución del producto a la ciudad origen del almacén o bodega de CHALLENGER S.A.S. y el valor del empaque del producto (40.000 de empaque y 40.000 transporte). O podrá acercarse a nuestra bodega principal a la dirección Calle 25 d # 95-81.

CHALLENGER S.A.S., tendrá máximo 48 horas hábiles para comunicarse y generar primer contacto a las solicitudes de cambio.

Condiciones generales para un cambio:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de cinco (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

Aunado a lo anterior, la garantía legal de los productos y la responsabilidad por producto defectuoso será atendida por CHALLENGER S.A.S. bajo todos los estándares del Estatuto del Consumidor.