

POLÍTICAS COMERCIALES

- **¿Qué debo hacer si recibo un producto que no he solicitado?**
Se debe colocar la respectiva PQR, especificando los productos que no solicitó. Prodisabor hará la respectiva recolección del producto y entrega de lo solicitado.
- **¿Puedo hacer devolución de productos?**
Se realizan cambios de los productos en los siguientes casos: 1. Por calidad 2. Porque el cliente recibe un producto diferente al que solicitó.
- **¿Con cuánto tiempo se cuenta para realizar una PQR?**
Las PQR deben colocarse en los primeros treinta (30) días de la recepción del producto.
- **¿Si me equivoco realizando el pedido, y solo lo noto al recibirlo puedo hacer cambio del mismo?**
En el caso de que el cliente se haya equivocado en presentación o sabor del producto, y desee realizar cambio, esto puede ser posible pero el cliente debe asumir los gastos de envío del producto, es importante que el producto tenga los respetivos sellos de seguridad.
- **¿Cuento con soporte técnico y si tengo dudas en la aplicación de los productos?**
Prodisabor S.A.S. cuenta con un departamento de calidad el cual se encuentra capacitado para brindarles asesoría con relación a dosificaciones, comportamiento y aplicaciones de los productos fabricados.
- **¿En las esencias en un display puedo elegir cualquier sabor?**
El cliente tiene la libertad de elegir dentro de los 45 sabores de Prodisabor, tanto los sabores Premium o sabores convencionales.
- **Derecho de Retracto**
El consumidor deberá devolver el producto a **PRODISABOR** por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del producto serán cubiertos por el consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

POLÍTICAS DE ENVÍOS

- Una vez despachado tu pedido, recibirás en tu correo electrónico la guía para el seguimiento del envío. En caso de no recibir el mensaje, te sugerimos revisar la carpeta de correo no deseado o **comunicarte con el chat de atención al cliente**.
- Puedes realizar el rastreo de tu guía a través de los siguientes enlaces:
 1. Envía <https://envia.co/>

2. Exxe <http://solex.blulogistics.net/solex>
3. Redetrans <https://www.redetrans.net/index.php/red-virtual/consulte-su-envio>

- El tiempo de entrega del pedido varía acorde al destino:
 1. **Barranquilla:** de 1 a 2 días hábiles.
 2. **Costa Caribe:** de 2 a 5 días hábiles.
 3. **Bogotá, Medellín, Bucaramanga:** de 3 a 7 días hábiles.
 4. **Resto del País:** de 5 a 10 días hábiles.

Debido a la contingencia Covid-19, nuestros envíos pueden presentar retrasos en los tiempos de entrega regular de 2 a 4 días adicionales.

- En caso de presentar alguna anomalía en el embalaje al momento de recibir el pedido (paquete golpeado, mojado o averiado), debes hacer devolución de este y anotar en la guía el motivo por el que no es recibido. Una vez tengamos el reporte de la novedad, realizaremos la gestión requerida para hacerte llegar tu pedido.