

POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES PORTAL WEB CHALLENGER

En cumplimiento de la Ley 1480 de 2011, modificada por la Ley 2439 de 2024, CHALLENGER S.A.S. presenta su política de cambios, retracto y devoluciones aplicable a las compras realizadas por medios no presenciales, entendidas como las compras realizadas por la página de comercio electrónico www.challenger.com.co y las ventas realizadas por el canal de televentas.

a) Derecho de Retracto: Las compras realizadas por medios no presenciales están sujetas al derecho de retracto, el cual permite al consumidor desistir de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, sin necesidad de justificar su decisión ni incurrir en penalidades, siempre que el Consumidor cumpla con las obligaciones definidas en la norma, a saber: i) acreditar la devolución del producto y ii) suministrar la información necesaria para completar la devolución del dinero por la compra.

Condiciones para ejercer el derecho de retracto

- El cliente debe realizar la solicitud del plazo legal, esto es máximo 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto. La solicitud se puede realizar mediante los siguientes canales:
 - Diligenciar el Formulario que se encuentra en la web: <https://corporativo.challenger.com.co/contactanos>
 - Teléfono: (601) 425 62 40
 - Correo electrónico: atencionalcliente@challenger.co
- El producto debe devolverse totalmente nuevo, con todos sus elementos completos (piezas, accesorios, manuales, empaque original 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 aceptado el retracto, el cliente deberá devolver el producto a CHALLENGER S.A.S., 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 conforme a lo definido en la norma. 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. El cliente puede escoger que el valor del empaque y el transporte sea descontado de la devolución del dinero de su compra.
- En caso de que el Cliente escoja pagar el flete, se recogerá el producto en el mismo sitio de entrega inicial, 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 tanto se confirme la devolución del producto en CHALLENGER S.A.S.

La devolución del dinero

Se realizará dentro de los quince días calendario siguientes a la recepción del producto y de la documentación necesaria para procesar la devolución. Los medios disponibles para realizar la devolución del dinero son:

- Al mismo medio de pago con el que se realizó la compra. Si el medio de pago es tarjeta débito o crédito, se deben cumplir los siguientes requisitos:
 - a. Fotocopia del Documento de Identidad al 150%
 - b. Importante: Los tiempos de devolución dependerán de la entidad bancaria que emite la tarjeta crédito o débito.
- Devolución transferencia Electrónica a cuenta bancaria, con el lleno de los siguientes requisitos:
 - a. Fotocopia del Documento de Identidad al 150%
 - b. Certificación Bancaria del titular de la cuenta, no mayor a 30 días.
 - c. Si el Titular de la cuenta es diferente a la persona que figura como cliente en la factura, debe aportar carta de autorización firmada.

b) Reversión del 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 se haya realizado por un medio de pago electrónico, si el cliente:

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

Requisitos:

- 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 (601) 425 62 40 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 voluntarios: Los consumidores podrán solicitar cambios hasta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, aun cuando no exista defecto alguno.

Condiciones para cambios:

- El producto debe estar en perfecto estado, sin señales de uso excesivo, con todos sus accesorios, empaques, manuales y etiquetas.
- La solicitud debe presentarse por los canales oficiales: formulario web o línea de atención.
- El cliente podrá: Acercarse a la bodega principal (Calle 25D # 95-81 en Bogotá), o Solicitar la recogida del producto, asumiendo los costos previamente informados (\$40.000 por empaque + \$40.000 por transporte, sujetos a modificación previa notificación).
- CHALLENGER S.A.S. dará respuesta inicial a la solicitud de cambio en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

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.