TORUMMA.

TORUMMA.COM/PQRS

Política de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes · PQRS

IMPERFECTO ALTERNATIVE MARKET S.A.S. · NIT 901.599.962-1 · Vigente desde el 9 de octubre de 2026

1 · Para qué sirve esta política

Aquí te contamos cómo atendemos tus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes: por dónde nos escribes, en cuánto te respondemos, qué te prometemos y qué constancia queda.

Esta política no reemplaza ninguno de tus derechos. Los plazos que aquí figuran son los de la ley, y donde nos comprometemos a algo más rápido, te lo decimos.

2 · Los canales

Canal	Dirección	Para qué
Correo de atención	servicioalcliente@torumma.com	Todo lo relacionado con el servicio, el pedido, el cobro, la garantía y tus datos personales
Formulario web	torumma.com/pqrs	Lo mismo, con radicado automático
Teléfono y WhatsApp	312 376 0003	Lo mismo; te damos el radicado en la llamada o en el chat y te lo enviamos por correo
Por escrito	Calle 144 # 13-41, Bogotá D.C.	Cualquier asunto

Horario de atención: lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., en días hábiles. Fuera de ese horario puedes escribirnos igual: te respondemos el siguiente día hábil, y la fecha de tu solicitud es la del día en que nos escribiste.

Si nos escribes por un canal que no es el indicado, nosotros pasamos tu solicitud al canal correcto y no pierdes la fecha en que nos escribiste. Nunca te vamos a responder «escribe a otro correo».

3 · Qué es cada cosa

Tipo	Qué es	Plazo de respuesta
Petición	Pedir información. «¿Llegan a mi barrio?»	**15 días hábiles**
Queja	Manifestar inconformidad con el servicio o con una persona. «El repartidor fue grosero»	**15 días hábiles**
Reclamo	Exigir algo a lo que se tiene derecho. «Llegó podrido y quiero que me respondan»	**15 días hábiles**
Solicitud	Pedir un cambio en la cuenta. «Cambien mi dirección»	**15 días hábiles**, en la práctica el mismo día
Consulta de datos personales	«¿Qué datos míos tienen?»	**10 días hábiles** + 5 de prórroga
Reclamo de datos personales	«Corrijan o borren mis datos»	**15 días hábiles** + 8 de prórroga

Los plazos de datos personales son distintos y más cortos porque los fija la Ley 1581 de 2012, artículos 14 y 15.

4 · El procedimiento, paso por paso

Paso 1 · Radicación. En el momento en que recibimos tu solicitud, por cualquier canal, te asignamos un **número de radicado** y registramos la **fecha y la hora**, como lo exige el literal g) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011. Te enviamos el radicado por correo dentro de las **2 horas hábiles** siguientes.

Paso 2 · Acuse. El acuse te dice tres cosas: tu radicado, qué entendimos que nos pides y la fecha máxima en que te responderemos. **La fecha va escrita, no un «pronto te respondemos».**

Paso 3 · Clasificación. Clasificamos tu solicitud según la tabla del capítulo 3. Si es un reclamo de producto, se atiende como dice la Política de Devoluciones y Garantías. Si es sobre tus datos personales, sigue el procedimiento y los plazos de la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Paso 4 · Si nos falta información, te la pedimos. El plazo se suspende solo desde que te la pedimos hasta que respondes, y te lo decimos expresamente.

Paso 5 · Respuesta de fondo, dentro del plazo. Te decimos **qué decidimos y por qué**, en lenguaje claro. Si la respuesta es negativa, **te explicamos en qué se funda y qué puedes hacer** después, incluida la vía ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Paso 6 · Si no alcanzamos el plazo, te lo avisamos **antes de que se venza**, con los motivos y con la nueva fecha. Nunca después.

Paso 7 · Cierre y constancia. Dejamos registrado el radicado, la fecha en que nos escribió, la respuesta, el tipo de solicitud y la decisión**, y conservamos ese registro durante cinco (5) años.**

5 · Lo que nunca hacemos

Estos son cinco compromisos contigo:

1 · No respondemos con silencio. Toda solicitud recibe respuesta escrita, aunque la respuesta sea que no procede.

2 · No sancionamos a quien reclama. Reclamar no es causal de suspensión ni de terminación de tu suscripción.

3 · No te mandamos a hablar con un tercero. Ni con la aliada que alista y entrega tu pedido, ni con la pasarela de pagos. **Por la garantía legal te responde TORUMMA**, solidariamente con el productor, conforme al artículo 10 de la Ley 1480 de 2011.

4 · No te pedimos que renuncies a nada a cambio de responderte. Ni que retires una reseña, ni que aceptes un acuerdo, ni que no acudas a la Superintendencia.

5 · No te exigimos un canal más difícil del que usaste para comprar. Si te suscribiste en dos clics, puedes reclamar en dos clics.

6 · Si no queda conforme

En la misma respuesta te informamos que puedes acudir a la **Superintendencia de Industria y Comercio**, y te damos el enlace.

El artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 te permite acudir a la Superintendencia o al juez competente, a tu elección, y esta política no restringe esa elección.

Si la Superintendencia nos notifica una actuación, respondemos dentro del término que ella fije.

Fecha de entrada en vigencia: 9 de octubre de 2026.

Calle 144 # 13-41, Bogotá D.C. · servicioalcliente@torumma.com · WhatsApp 312 376 0003