

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES



Tomando como referencia el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1480 de 2011, correspondiente al Estatuto del Consumidor – Garantía Legal: *“Es obligación de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado y funcionamiento de los productos”* y teniendo como base la satisfacción de los clientes directos o consumidores finales de nuestros alimentos, los cuales son el eje principal de nuestra compañía. Comestibles Rica Torta siempre se ha preocupado por ser fiel a este principio y cuenta con una experiencia de más de 35 años en el mercado de la Industria de la Panificación, lo que le ha permitido orientar a nuestros consumidores frente al uso, manipulación o consumo apropiado de nuestros productos, siendo estos perecederos. Respecto a lo anterior la garantía legal, será la fecha de vencimiento y estado de la apariencia por el buen cuidado de los mismos (no estropeados) por parte del adquirente.

A continuación, se relaciona la Política de Devolución y Modificaciones de Producto, con el fin de que el cliente o consumidor tenga claro el derecho de hacer efectivo la Garantía Legal, siempre y cuando cumpla en su totalidad con Las condiciones indicadas.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y MODIFICACIONES DE PRODUCTO

Para Comestibles Rica Torta es valido reiterar que nuestros clientes son lo más importante, es por ello que su satisfacción es su principal objetivo, por ende, se compromete a aceptar devoluciones y/o cambios de productos según las siguientes disposiciones:

1. Es recomendable que los productos sean consumidos en el menor tiempo posible, ya que todos son alimentos de tipo perecedero. Igualmente es necesario mantenerlos en un ambiente fresco donde no pegue el sol directamente, esto cambiará las propiedades del producto. También para nuestra línea tortas frías y postres es indispensable y necesario refrigerarlos a una temperatura normal, NO se deben colocar en el freezer o congelador, esta acción cambiará las propiedades del alimento. Cerciórese en el momento de la entrega de que el producto se encuentra en buenas condiciones.
2. **CONDICIONES:**
 - a. Se aceptan y reciben devoluciones del producto por causas asociadas con hongos, defectuosos o similares que estén ligados a la calidad del mismo, cuya responsabilidad sea directamente de nuestra compañía. Esta situación se evalúa siempre que aun no se haya cumplido el límite de la fecha de vencimiento y los parámetros de conservación, haciendo alusión a la garantía legal.
 - b. No se aceptarán devoluciones relacionadas con defectos o situaciones que puedan haber sido comprobadas por el cliente en el punto de venta o al momento del recibo del pedido. El cliente una vez recibido debe cerciorarse del buen estado del mismo: Nuestra compañía, No se hace responsable de la conservación,

manipulación, alteración o transporte que el cliente dé al producto, una vez la empresa no lo tenga más en su poder.

- c. No se aceptarán devoluciones que no exista una muestra física del producto, como mínimo en un 60%, ya que sin esta no se podrá evidenciar y por ende tampoco se llevará a cabo el respectivo análisis de la devolución.
- d. Nuestra compañía no asume daños a causa de averías generadas por los clientes, después de haber recibido su pedido. Si el cliente desea y es posible resarcir la avería, esta generará un valor adicional a su pedido, dependiendo del nivel del daño.

CAMBIOS Y MODIFICACIONES EN EL PEDIDO

- a. Si la modificación que se va a hacer al pedido es sobre un producto personalizado con detalles sencillos a unos detalles de mayor complejidad y/o más elementos de decoración o de tamaño del ya seleccionado, es posible que pueda cambiar el valor del mismo. Ahora bien, en caso de que se cuente con los detalles el tiempo de entrega será el mismo. En caso de que el cliente tenga un requerimiento de adicionales con los cuales la empresa no cuenta, la fecha de entrega podrá variar.
- b. No se podrán modificar variables asociadas directamente con el producto original, como por ejemplo (sabor, tamaño, forma, ingredientes, peso) cuando se esta sobre el tiempo de entrega. Las modificaciones podrán realizarse siempre y cuando no se haya realizado el proceso de Horneo o refrigeración. Para lo anterior deberá solicitar directamente información al asesor.
- c. Por favor revise con el asesor su orden de pedido, esto con el fin de corroborar lo que usted desea, cuando y hora. Así se estará cumpliendo con lo que realmente solicito. Por favor firme su orden de pedido, esto dejará constancia y evidencia de lo requerido.

TERMINOS Y CONDICIONES PARA PRODUCTOS POR ENCARGO O PERSONALIZADOS

- a. Para que su pedido tenga validez, es necesario e indispensable que por favor al momento de la toma de su pedido sea abonado el 50% del valor. Este abono servirá de soporte para generar la orden en el proceso de producción, el valor restante será cancelado al momento de la entrega. Cabe anotar que el no cumplimiento de este proceso podrá generar malestar a la hora de reclamarlo y no encontrar su deseado producto.
- b. El 50% de abono sobre el valor total del producto de que trata el punto anterior, será destinado a cubrir parcialmente los costos de la producción del producto, en caso de que el consumidor solicite algún cambio o cancelación total del pedido, esta acción deberá realizarse y será válida si solo y si, se cumple con las siguientes condiciones informar dos (2) días hábiles antes de la fecha estipulada para la entrega y siempre y cuando no se haya elaborado el producto al momento de la cancelación de lo contrario no se hace ningún tipo de devolución o reintegro del anticipo, puesto que el producto ya ha sido elaborado de acuerdo a la solicitud del cliente con las condiciones precisadas por él (colores, sabores, diseños, adornos, leyendas o marcaciones con nombres), de acuerdo a esto no es un producto que pueda ser comercializado posteriormente de manera fácil o efectiva, no es un producto de línea, es un producto personalizado de acuerdo a la solicitud del cliente. Dado lo anterior el abono se tomará como valor para cubrir los gastos de producción en los que incurrió la empresa.

CANALES DE COMUNICACIÓN PARA NOTIFICACIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O NOVEDADES

Estos canales le permitirán registrar sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones o cualquier otro motivo de contacto: comestiblesricatorta@gmail.com o en el link de contacto de nuestra página web: www.comestiblesricatorta.co. Adicional podrá recibir orientación a través de nuestra Línea telefónica: (2) 718960 o al WhatsApp: 313 424 1291.

