

	POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES	
		Versión: 1
		Fecha julio 2024

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS PERECEDEROS

1. Introducción

YACOTA S.A.S., sociedad identificada con el NIT.900.570.364-5, dispone el presente documento en favor de los clientes de los productos que actualmente ofrece al público, con el fin de informar acerca de las políticas que existen **de garantías y de devoluciones** de cualquier tipo de producto adquiridos en uno cualquiera de los puntos de venta físicos y/o rutas oficiales, facturados.

Para YACOTA S.A.S. es prioritaria la salud y la satisfacción de nuestros clientes, por lo que en caso de requerir el cambio de un producto estamos dispuestos atender su solicitud de conformidad con los tiempos y parámetros establecidos en nuestras políticas, siguiendo la normatividad vigente, términos y condiciones.

2. Definición de bienes perecederos:

Son bienes o productos poco durables y que deben perecer o acabarse, son productos con características que hacen que su calidad y seguridad estén sujetas a condiciones específicas. Los bienes perecederos incluyen los productos cárnicos y todo lo que tiene una fecha de vencimiento.

3. Garantía sobre nuestros productos:

YACOTA S.A.S. ofrecerá garantía (inciso 5 artículo 5 ley 1480 de 2011) sobre la calidad de sus productos, hasta la vigencia de nuestros productos (inciso 2 artículo 8 ley 1480 de 2011). La garantía deberá considerar el deber de los clientes de la manipulación adecuada de los productos. En este caso, no podrá solicitarse garantía sobre un producto que, a modo de ejemplo, haya sido expuesto a condiciones que hagan que pierda la cadena de frío para el caso de producto crudo o que haya sido abierto o manipulado de cualquier manera, de forma que haya perdido sus condiciones naturales básicas. YACOTA S.A.S. se reserva el derecho de determinar si es posible asumir garantía sobre estos productos por indebida manipulación de los clientes. (inciso 3 y 4 artículo 16 ley 1480 de 2011)

4. Consideraciones importantes:

4.1. YACOTA S.A.S., estará obligado a informar además de las condiciones de ley, la fecha de vencimiento de los productos.

4.2. Los clientes deben revisar la fecha de vencimiento de los productos perecederos al momento de la entrega. No se aceptarán devoluciones basadas en la expiración del producto después de la compra, sin excepción.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES	
		Versión: 1
		Fecha julio 2024

4.3 Los clientes deberán presentar la factura de venta o solicitar una copia de esta, si autorizó el tratamiento de datos personales en nuestras bases de datos, en donde se encuentre el producto a solicitar devolución; sin factura de venta no se procederá a hacer devoluciones.

Condiciones del Producto: La aceptación de devoluciones o cambios está sujeta a la condición del producto (inciso 3 y 4 artículo 16 ley 1480 de 2011).

4.4. No se aceptarán devoluciones de productos que hayan sido abiertos, manipulados, cambiados de empaque o que presenten signos evidentes de deterioro, como rotura de empaque, quiebre o pérdida de vacío.

4.5. Solo se aceptará la devolución o cambio de productos con error de fabricación, que esté trocado, con un daño estético, que esté incompleto, vacío o con daño organoléptico (color, olor, textura) evidente el mismo día de compra; esta devolución se aceptará tras verificación de adecuada manipulación del alimento por parte del cliente (temperatura idónea, máximo 4°C) por parte del personal de YACOTA S.A.S., por lo tanto el consumidor debe presentar el producto en su empaque original y con el contenido total.

4.6. El cliente se hace responsable de mantener la cadena de frío del producto después de su compra en el punto de venta la cual debe ser máximo 4° .

4.7. Para la devolución de productos de venta en puntos físicos se realizará una revisión al caso por parte de YACOTA S.A.S. para ello es necesario presentar el producto a devolver, en las condiciones descritas anteriormente.

4.8. Para devolución de productos de venta en rutas, se realizará una revisión al caso por parte de YACOTA S.A.S. para ello es necesario describir detalladamente la inconformidad que presenta el producto y enviar fotografía de:

- a) la factura de compra y/o el número de factura donde se relacione el producto a devolver,
- b) el producto donde se vea claramente el empaque, el lote de producción y la fecha de vencimiento, y la no conformidad.

Adicional, devolver el producto en la ruta teniendo en cuenta el cumplimiento del tiempo límite de la devolución establecido en el numeral 5 (Si la empresa no presenta ruta al sector del consumidor en el rango de tiempo establecido, es responsabilidad del consumidor hacer llegar el producto al punto de venta).

No se realizarán devoluciones si no se devuelven los productos físicamente y si no se cumplen las condiciones anteriores.

	POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES	
		Versión: 1
		Fecha julio 2024

4.9. Si cumple las condiciones mencionadas anteriores, el cliente podrá solicitar el cambio del producto en alguna de nuestras tiendas físicas, en caso de que la empresa no cuente con el stock de este producto a devolver, el cliente podrá solicitar la devolución del dinero el cual se entregará al cliente el monto completo por el que adquirió el producto al medio de pago original de la compra (este proceso puede llegar a tardar hasta 30 días hábiles).

5. Plazo de reclamaciones

Si se cumple las anteriores condiciones mencionadas, los clientes deberán acercarse a la tienda donde adquirieron el producto dentro de un plazo máximo de 1 día calendario para producto crudo y 2 días calendario para producto precocido desde la fecha de compra para realizar su reclamación. YACOTA S.A.S. se reservará el derecho y el tiempo requerido para evaluar el estado del producto y determinará la aplicación de esta política, según lo descrito en los puntos anteriores.

6. Excepciones al Derecho de retracto:

De conformidad con el Artículo 47 de la Ley 1480 del 2011 (Estatuto de Clientes), el derecho de retracto **NO ES APLICABLE** a los contratos de bienes perecederos debido a la naturaleza de estos productos, que pueden deteriorarse o vencerse con facilidad. Entiéndase que los productos perecederos pueden perder sus características organolépticas por mala manipulación del cliente (pérdida cadena de frío y/o contaminación cruzada) una vez lo retire de la tienda o sea entregado por medio de una ruta.

Entiéndase como derecho de retracto a devolver el producto por retractarse de la compra sin daño evidente.

7. Información Adicional:

Esta política complementa nuestras obligaciones legales y busca garantizar la satisfacción de los clientes. Cualquier cambio en esta política será debidamente informado a través de nuestros canales de comunicación.

Agradecemos su comprensión y colaboración al adherirse a estas directrices para asegurar una experiencia de compra satisfactoria. Para consultas adicionales, no dude en contactar a nuestro servicio de atención al cliente por los siguientes medios:

- Correo electrónico: servicioalcliente@yacota.com

-Teléfono y/o WhatsApp: 3183626515

Fecha de última actualización: 14 de ago. de 2024