

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES GRUPAL PAN S.A.S.

Dando cumplimiento a lo establecido por el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y teniendo como objetivo principal brindar a nuestros clientes una experiencia satisfactoria al momento de adquirir los productos ofertados, **GRUPAL PAN S.A.S.** responde como productor y/o proveedor por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos ofrecidos por el establecimiento de comercio **Q'PAN & MÁS.**

El Cliente deberá tener presente que por tratarse de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración indicado para cada producto.

El Cliente al recibir su pedido deberá revisarlo inmediatamente para verificar que el pedido esté correcto, siempre antes de abrir y consumir los productos. Si ha recibido un pedido incorrecto o los productos no mantienen la presentación adecuada, en primer lugar **GRUPAL PAN S.A.S.** presenta excusas por el inconveniente sucedido.

**GRUPAL PAN S.A.S.** se compromete a aceptar devoluciones y/o cambios de producto, buscando garantizar una excelente y adecuada prestación del servicio; con el objetivo de dar claridad a los clientes respecto de todas las disposiciones que comprende esta Política de Devoluciones, disponen lo siguiente:

### 1. PRODUCTOS PERECEDEROS:

Los clientes deberán tener en cuenta que los productos elaborados y comercializados por **GRUPAL PAN S.A.S.** son perecederos, razón por la cual, estos deben ser consumidos dentro del menor tiempo posible, para así poder garantizar la calidad del producto ofrecido. Le recomendamos al cliente que pida asesoría a los vendedores, respecto de la conservación, manipulación y cuidados que se debe tener respecto de los productos adquiridos.

Es deber del cliente, al momento de la entrega del producto por parte del vendedor, revisar, validar y garantizar que el producto se encuentre en buen estado, con las características propias de lo ofrecido.

### 2. CONDICIONES PARA LA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO:

**2.1.** Se acepta la devolución de productos que presenten **problemas asociados a la calidad del mismo**, defectuosos, de situaciones que sean imputables a la calidad del producto por responsabilidad de la empresa **GRUPAL PAN S.A.S.**

La devolución y/o notificación por la razón anteriormente expuesta, debe realizarse dentro de los 30 minutos siguientes de haber recibido el pedido. En este caso **GRUPAL PAN S.A.S.** reemplazará el producto cuando exista una muestra física del producto, o evidencia de lo sucedido, para lo cual realizará un análisis de la situación, y procederá a reemplazar el producto adquirido por el cliente.

**2.2.** Cuando el cliente pretenda hacer la devolución o cambio de un producto por calidad, se deberá hacer antes de la fecha de vencimiento de este, de acuerdo con las siguientes indicaciones:

- A. Los productos que requieren refrigeración, tendrán máximo un (1) día, posterior a la fecha de compra para el cambio o devolución.

- B. Los productos que **no** requieren refrigeración, tendrán máximo tres (3) días, posteriores a la fecha de compra para el cambio o devolución.
- C. El consumidor deberá acercarse al punto de venta donde realizó su compra, aportar la factura, copia de su documento de identificación y el producto físico a devolver o cambiar; el producto deberá estar con la etiqueta sin alteraciones, es decir, no puede estar rasgada, ni despegada, ni rayada. Si se trata de un producto que debe estar refrigerado, este no deberá perder su cadena de frío, y tendrá que estar conservado en la nevera, hasta que se retorne al punto de venta.

**2.3.** Cuando el daño, avería o pérdida al producto sea causado por el vendedor o distribuidor, será éste el responsable de asumir dichos costos.

**2.4.** El cambio o devolución se realizará por otro producto igual o del deseo del cliente que corresponda al mismo valor facturado.

### **3. CUANDO NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES:**

**GRUPAL PAN S.A.S.** no aceptará devoluciones de los productos en los siguientes casos:

**3.1.** Las que estén relacionadas con defectos o situaciones que fueren probadas por el cliente, cuando este haya recibido el producto en el punto de venta o por domicilio, y se retire con el producto del punto de venta o permita que el domiciliario abandone el punto de entrega, en este caso **GRUPAL PAN S.A.S.** no se hace responsable de la conservación, manipulación, alteración, o transporte que el cliente le dé al producto una vez la empresa ya no lo tenga más en su poder.

**3.2.** Cuando no exista una muestra física del producto, o evidencia de lo sucedido, toda vez que sin ella no se podrá realizar análisis de la situación.

**3.3.** En caso que el cliente ordene un producto que no conoce y el vendedor le dé la información suficiente sobre sabor y/o presentación, y aún así, no fue de agrado del cliente por sabor y/o presentación sin una justificación de peso.

### **4. CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LOS PRODUCTOS:**

Cuando el producto haya sido retirado del punto de venta, o recibido por el domiciliario/ distribuidor y este ya ha abandonado el lugar de entrega, **GRUPAL PAN S.A.S.** no realizará por ningún motivo cambios de sabor, tamaño o devolución del dinero.

En caso de que el cliente quiera solicitar algún cambio en las especificaciones de un pedido, por ejemplo de una torta personalizada, deberá solicitarlo con mínimo 5 días a la entrega del producto.

El cliente deberá verificar con el vendedor al momento de hacer el pedido, que la orden corresponda a lo contratado, con fecha de entrega y que cumpla con lo que solicito, posterior a estos el cliente deberá firmar la orden de pedido.

### **5. CANCELACIÓN DE PEDIDOS ANTES DE LA FECHA DE ENTREGA:**

Cuando el cliente realice un pedido de un producto personalizado, el cual se realizará de acuerdo a las especificaciones solicitadas por el cliente, como colores, sabores, diseños, adornos y tamaños, por esta razón deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. El cliente debe realizar un abono del 50% del valor total del producto personalizado, en el momento en que el vendedor toma su pedido; el 50% restante deberá ser cancelado al momento de la entrega del pedido.
2. El tiempo establecido para la cancelación o desistimiento del pedido es de cinco (5) días antes de la fecha pactada para la entrega del producto personalizado.
3. En caso que el cliente quiera solicitar algún cambio del producto personalizado, deberá realizarlo con un mínimo cinco (5) días anteriores a la fecha pactada para la entrega del producto.
4. El 50% del valor pagado como abono al momento de hacer el pedido, se devolverá siempre y cuando la cancelación se haya hecho con un tiempo no menor a cinco (5) días antes de la fecha pactada para entrega del producto, de lo contrario **GRUPAL PAN S.A.S.** no realizará ningún tipo de devolución o reintegro del abono.

#### **6. CANALES OFICIALES PARA LA NOTIFICACIÓN DE DEVOLUCIONES Y NOVEDADES:**

**GRUPAL PAN S.A.S.** para el registro de solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás motivos de contacto, por parte de los consumidores, ha habilitado los siguientes canales de comunicación

Línea telefónica: 311 4265591-314 6945735

Correo electrónico: [servicioalcliente@qpanymas.com](mailto:servicioalcliente@qpanymas.com)