

 GRUPO COSTA DORADA	POLITICAS DE DEVOLUCION		GCD-COM-PL-1
			VERSIÓN 1
	SERVICIO AL CLIENTE Y COMERCIAL		22/03/2023

Se aceptará devoluciones y cambios en las siguientes condiciones:

1. Productos que no corresponden con lo solicitado por el cliente en el pedido, o en el momento de la entrega este contenga variación de tamaño o peso pueden ser devueltos con nuestro propio transportador en la ciudad de Bogotá.
2. Productos que durante su transporte al sitio de entrega hayan sufrido daños (rotura de empaque, pérdida de vacío o pérdida de temperatura del producto).
3. El cliente debe generar el reporte a través de el documento de recibo (orden de pedido) y soportar a través de videos, registro fotográfico.
4. El cliente tiene un tiempo de notificación de la devolución del producto, este no debe ser mayor a 5 días calendario.
5. Para la recepción de las devoluciones, Grupo Costa Dorada cuenta con el equipo de calidad para tal proceso; quienes se encargarán de revisar la conservación de la cadena de frio del producto; si se determina que no se ha manipulado de manera adecuada. Grupo Costa Dorada, no estará obligado a aceptar devoluciones o cambios por estas causas.
6. Aceptada la devolución el producto debe retornar en la caja el producto debe pertenecer al lote.
7. Sí la devolución requiere de un análisis más estricto, su proceso no debe demorar más de diez (10) días hábiles para dar respuesta de aceptación o rechazo de la misma.
8. No se recibe producto manipulado, re empacado, porcionado o con algún proceso adicional. por el cliente.
9. Una vez recibida la devolución, Grupo Costa Dorada, en un tiempo no mayor a 1 día estará enviando la Nota crédito correspondiente a la factura afectada.

GESTIÓN DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
Versión 1	31/03/2023	
REALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Lina Marcela Zarate Rosales Coordinación Comercial y SAC	Milena Peña Jefe de calidad	Laura Arenas