POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN, MODIFICACIONES Y CANCELACIONES DE PRODUCTOS REPOSTERIAS TDG SAS

Con el objetivo de garantizar el servicio adecuado y tener claras de cara al nuestros clientes todas las disposiciones a partir de las cuales, REPOSTERÍAS TDG S.A.S, se compromete a aceptar cancelaciones, devoluciones y/o cambios de productos, se hacen explícitas las siguientes políticas:

1. **DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO - CONDICIONES**:

a. NOTA ACLARATORIA Los productos elaborados y comercializados son perecederos y se recomienda que estos sean consumidos en el menor tiempo posible, por favor asesórese con el vendedor de los cuidados, manipulación y conservación que el producto adquirido requiere. Valide además que en el momento de la entrega del producto se le garantice que este se encuentra en buen estado y con las características propias del producto.

b. Se recibe devolución de productos por problemas asociados a la calidad del mismo, es decir, productos con hongos, mal sabor, defectuosos, y similares situaciones que sean imputables a la calidad del producto de responsabilidad de nuestra empresa. Esta situación se avala siempre que la devolución y/o notificación se realice antes de la fecha de vencimiento registrada en el empaque del producto.

c. Como medida de protección a la integridad de los consumidores y/o del producto mismo como tal, no se aceptarán devoluciones siempre que el cliente, una vez haya recibido el producto, se retire con este del punto de venta, pues la empresa no se hace responsable de la conservación, manipulación, alteración, o transporte que el cliente le dé al producto una vez retirado de la instalación comercial.

d. La devolución o cambio por calidad de un producto puede hacerse antes de la fecha de vencimiento *Tortas refrigeradas (1) un día después de su compra, en tortas ambientes (4) cuatro días después de su compra.* acercándose al punto de venta donde se realizó la compra, llevando consigo: factura de compra y un 60% del producto físico a devolver o cambiar. Teniendo en cuenta que al momento de acercarse al punto de venta, el producto debe tener:

I. Etiqueta del producto sin alteraciones, es decir, no puede estar rasgada, ni despegada, ni rayada y visible.

II. Si es un producto que requiere refrigeración este no debe perder su cadena de frio, es decir, deben ser conservada en la nevera, hasta que se lleve al punto de venta.

2. NO SE ACEPTAN DEVOLUCIONES DEL PRODUCTO EN LOS SIGUIENTES CASOS:

a. Que los productos no cumplan las condiciones anteriores.

b. Que 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.

c. En caso de averías provocadas por el cliente después de haber recibido su pedido, la empresa no asume tal daño, el cliente deberá cancelar los costos adicionales de reparación o pérdida,

en los casos de que la avería sea causada por el distribuidor será este el responsable de asumir dichos costos.

3. **CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES EN LOS PEDIDOS:**

a) Por políticas del área de calidad una vez el producto haya sido retirado del punto de venta, no está permitido por ningún motivo el cambio de sabor, tamaño o devolución del dinero.

b) Si usted desea solicitar algún cambio en las especificaciones de un pedido de una torta que ya fue solicitada, por favor tenga en cuenta:

c) El plazo máximo para solicitar estos cambios en tortas es de tres (3) días hábiles antes del día de la entrega del producto.

d) Si la modificación que se desea se va a ejecutar sobre una torta personalizada con decoración de detalles sencillos y se va a transformar a una decoración con mayor nivel de detalles, es posible que pueda variar la fecha de entrega del producto (esta será definida por la empresa de acuerdo la disponibilidad de materiales y complejidad del decorado).

I. En caso que la torta base sea de un tamaño, forma y/o de un sabor particular encargado por el cliente, estas variables no se modificarán, solo podrá modificarse su decoración.

II. Para autorizar y ejecutar la modificación de la que trata el punto anterior, será necesaria la verificación acerca del estado de elaboración en que en el se encuentre el pedidos solicitado originalmente.

III. Por favor, lea atentamente o solicite al vendedor la lectura detenida del pedido que acaba de solicitar con el fin de verificar que lo que está escrito en su orden de pedido corresponda a sus expectativas, fecha de entrega y a lo que realmente solicitó.

IV. Por favor una vez valide lo anterior, firme su pedido como parte de nuestro acuerdo comercial con usted.

4. **CANCELACIONES DE PRODUTCOS ANTES DE SU FECHA DE ENTREGA**

- El tiempo establecido para la cancelación o desistimiento del pedido es de cinco (5) días antes de la fecha de entrega del producto.
- Al momento de la toma de su pedido, el cliente realizará un abono del 50% del costo total del producto a la empresa, el valor restante será cancelado al momento de la entrega.
- 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 dentro de los tiempos ya informados y establecidos por la empresa en este comunicado. Se devolverá este anticipo siempre que se cumplan dichos plazos, y esto toda vez que el producto no se haya elaborado para el 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 OFICIALES PARA LA NOTIFICACIÓN DE DEVOLUCIONES Y NOVEDADES:

- **Línea telefónica**: 448 39 37 EXT 127

- **Correo electrónico**:

Para registrar sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demás motivos de contacto con REPOSTERÍAS TDG S.A.S, por favor hágalo a nivel nacional a través del correo email servicioalcliente@tortasdelgordo.com,

También puede escribirnos a través de nuestra página web www.tortasdelgordo.com.co, en el menú **CONTÁCTENOS** en donde el cliente puede diligenciar el formato respectivo, su mensaje se envía automáticamente al gestor de servicio al cliente de la casa matriz.

REPOSTERÍAS TDG S.S. cuenta con quince (15) días hábiles después de la recepción de su mensaje para dar respuesta o informar el trámite a seguir.

Las manifestaciones de no conformidad serán atendidas en cualquiera de los casos por la asesora de servicio al cliente según lo indique el procedimiento PQRSF interno de la empresa.

Cordialmente

Elkin Aristizabal Zuluaga
Director de Mercadeo y Ventas

Julieth Gutiérrez Perez
Directora de Calidad