

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y REEMBOLSO

PROCEDIMIENTO

Para solicitar un cambio o devolución de alguno de nuestros productos, el cliente necesariamente deberá comunicarse con el área de ventas, el vendedor será el encargado de coordinar el retiro de la mercadería en cuestión. Quien aprueba finalmente la devolución/cambio, es nuestra área de calidad.

Al momento de solicitar el cambio o devolución del o los productos, deberá informar el número de boleta o factura correspondiente. Esta no puede exceder los 10 días.

Toda nota de crédito será enviada única y exclusivamente por correo electrónico, salvo los clientes atendidos en nuestro local a quienes se les entregará una copia física.

Las notas de crédito se emitirán en un plazo no mayor a 3 días luego recibida la mercadería y aprobada la devolución. El saldo generado por esta devolución será cargado a su cuenta corriente interna.

Si solicita la devolución de su dinero, esto será gestionado en un plazo no mayor a 2 días luego de emitida la nota de crédito.

Condiciones para cambios y devoluciones:

- 1) Plazo máximo, 10 días hábiles desde la fecha de la factura.
- 2) Los productos deben venir en sus condiciones originales y sin haber perdido temperatura, los productos deben ser almacenados entre 2°C y 4°C.
- 3) Solo se aceptan devoluciones y retiros de mercadería con la correspondiente ORDEN DE RETIRO generada por el vendedor. Nuestro personal tiene prohibido recibir mercadería sin este documento.

Motivos de rechazo de devoluciones:

- 1) Quesos con señales claras de pérdida de la cadena de frío, tales como:
 - a) Condensación de agua al interior del envase.
 - b) Deformación del producto, láminas pegadas.
 - c) temperatura al momento de recibir sobre los 4 grados.
- 2) Quesos frescos:
 - a) Si existe algún problema visible, el producto debe ser rechazado y la factura debe ser marcada con el motivo del rechazo.
 - b) Si presenta algún problema no visible, este debe ser informado en un período no mayor a 24 horas de adquirido el producto.
 - c) La devolución será rechazada si la no conformidad no fue informada a tiempo.
 - d) No aceptamos devoluciones de queso fresco.
- 3) Productos manipulados o alterados a. Productos trozados/laminados o alterado por el cliente
- 4) Productos vencidos o prontos a caducar a. La fecha de vencimiento del producto debe ser revisada al momento de recibir la mercadería, si no está acorde esta debe ser rechazada y marcada la factura con el motivo