



POLITICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y QUEJAS

**LB-233 V.003
VIG.17/06/2018
Pág. 1 de 2**

1. OBJETIVO

Comunicar al cliente las políticas para solicitar devoluciones, cambios y quejas.

2. ALCANCE

Este documento abarca desde la solicitud del cliente al área comercial, recomendaciones de manipulación del producto hasta las políticas que aplican para la solicitud de las devoluciones, cambios y quejas.

3. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA SOLICITUD.

- a) De acuerdo al motivo de la solicitud de devolución, cambio o queja, comunicarse vía telefónica con el asesor comercial e informar la respectiva solicitud, recuerde garantizar que la información debe ser verídica.
- b) El asesor comercial validara si la solicitud cumple con las políticas que aplican hasta esta etapa del proceso e informa de inmediato al cliente si es aprobada inicialmente la solicitud.
- c) El asesor comercial realizara la solicitud formal en el documento LB-051 y lo dirige al área de calidad o Logística respectivamente.
- d) El área de calidad recibe el documento de acuerdo a los siguientes motivos:
 - Contaminación física, química y biológica.
 - Características sensoriales (Color, sabor, textura, apariencia)
 - Presentación del producto.
- e) El área de Logística recibe el documento de acuerdo a los siguientes motivos:
 - Fecha de vencimiento.
- f) El área de calidad realiza la respectiva trazabilidad de acuerdo a la solicitud e informa al área comercial si es aprobada o no la solicitud del cliente.
- g) Si los motivos de la solicitud son de calidad la devolución o cambio se realizaran máximo 8 días después de ser entregada la solicitud a
- h) Si la solicitud es cambio, el área logística programa en la ruta de acuerdo a la zona, el transportador verifica si la información del documento coincide con el producto físico y procede a realizar el cambio mano a mano del producto.
- i) Si la solicitud es devolución, el área logística programa en la ruta de acuerdo a la zona, el transportador verifica si la información del documento coincide con el producto físico y se procede a realizar la nota crédito a la factura correspondiente.

4. POLITICAS DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y QUEJAS:

- a) No se cambia producto consumido (más del 20% del total de producto), con alguna no conformidad de calidad.

Elaborado por: Área Aseguramiento de la satisfacción al cliente.



POLITICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y QUEJAS

LB-233 V.003
VIG.17/06/2018
Pág. 2 de 2

- b) Cualquier producto con contaminación física, química o biológica no debe ser consumido en ninguna cantidad de lo contrario no se realizará el cambio.
- c) No se reciben cambios, devoluciones o quejas de productos contaminados por sustancias diferentes a la materia prima del mismo o por mala manipulación
- d) El producto no puede estar vencido por más de **QUINCE (15) DIAS** posterior a la fecha de vencimiento.
- e) No se cambia por envase roto posterior al momento de entrega, por ello recomendamos revisar la mercancía en el momento de recibir el pedido.
- f) No se cambia producto sin etiqueta, sin fecha de vencimiento y con envase externo en malas condiciones (pintado o untado de sustancias extrañas).
- g) No se realizara efectiva la solicitud si el producto reportado en el documento no se entrega físicamente al delegado de la Bugueña.
- h) La información que usted entregue al asesor de ventas de **LA BUGUEÑA S.A.** debe ser clara y no puede presentar diferencias con el documento de la persona que va a recoger el producto No conforme o de lo contrario no se hará efectiva su solicitud.

5. RECOMENDACIONES MANIPULACION DEL PRODUCTO

- a) Mantenga el producto almacenado a menos de 35°C; evitar almacenar cerca al hornos, cocinas y ambientes de temperaturas superiores a la ideal.
- b) Manipule el producto con utensilios limpios.
- c) Mientras consume el producto mantenga el envase bien cerrado.
- d) Consuma el producto después de abierto en el menor tiempo posible.
- e) Evitar la contaminación cruzada; no almacenar el producto cerca de otros alimentos o materias primas contaminantes (Levadura, Huevo...etc.).
- f) Evitar la contaminación de los productos con sustancias químicas o desconocidas.
- g) No adicionar sustancias liquidas ajenas al producto; esto puede ocasionar contaminaciones y deterioro del producto perdiendo sus características propias dentro del envase.
- h) Realizar un buen manejo de inventarios organizando de lo más antiguo a lo más nuevo (PEPS primero entra primero sale).
- i) Aplicar las Buenas prácticas higiénicas.
- j) Mantenga el producto sobre estibas.