



## 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 con el motivo de la solicitud de devolución, cambio o queja, debe comunicarse vía telefónica con el asesor comercial e informar la respectiva solicitud, recuerde garantizar que la información sea verídica.
- b) El asesor comercial validara si la solicitud cumple con las políticas de DCQ e informara al cliente si es aprobada inicialmente la solicitud.
- c) El asesor comercial realizará 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 con los siguientes motivos:
  - Contaminación física, química y biológica.
  - Características sensoriales (Color, sabor, textura, apariencia, viscosidad)
  - Presentación del producto.
- e) El área de Logística recibe el documento de acuerdo con los siguientes motivos:
  - Fecha de vencimiento.
- f) El área de calidad realiza la respectiva trazabilidad de acuerdo con la solicitud e informa al área comercial, si es aprobada o no la solicitud del cliente de acuerdo con la situación.
- g) Si los motivos de la solicitud son de calidad la devolución o cambio se realizarán máximo 8 días después de ser entregada la solicitud.
- h) Si la solicitud es cambio, el área logística programa en la ruta de acuerdo con 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 con 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.
- j) Las respuestas al cliente frente a las no conformidades, el respectivo análisis y plan de acción, se realizará formalmente si el cliente lo requiere, con un plazo máximo de 8 Días.

### 4. POLITICAS DE DEVOLUCIONES, CAMBIOS Y QUEJAS:

- a) No se cambia producto consumido (más del 10% del total de producto), con alguna no conformidad de calidad. Ej. Color, viscosidad, textura, sabor.
- 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 composición del mismo. Ej. Adición de agua, gaseosa, leche, etc.
- d) No se reciben devoluciones o cambios de producto vencido.

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

- e) No se permite cambio o devolución 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 realizará 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 comercial 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.
- i) En el caso de solicitudes de cambios o devoluciones de clientes de fuera de Bogotá, es necesario enviar las evidencias fotográficas y si es necesario un video soportando la inconformidad, cuando dicha no conformidad tenga la aprobación inicial vía telefónica por el asesor comercial, se debe enviar el soporte del video de la destrucción del producto para hacer efectiva la solicitud.

### 5. RECOMENDACIONES MANIPULACION DEL PRODUCTO

- a) Mantenga el producto almacenado a menos de 30°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 siempre sobre estibas.
- k) Las condiciones de almacenamiento y manipulación de los productos deben ser acordes a las exigencias de la resolución 2674 de 2013, garantizando la inocuidad de los productos.

Agradecemos inmensamente a todos nuestros clientes por ayudarnos a cumplir a cabalidad con las políticas de Devoluciones, cambios y quejas.

Cordialmente,

Paola Fonseca  
Jefe de Operaciones

Clemencia Hernandez  
Gerente Comercial

Elaborado por: Área Aseguramiento de la satisfacción al cliente.