

	<b>POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES FEDERICO OSORIO A. S.A.</b>	
Versión: 01	Código: F-PO-02	Fecha: 01-10-19

## POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS FEDERICO OSORIO A. S.A.

### **Devoluciones y cambios de productos**

Con la finalidad de garantizar a nuestros clientes la calidad, idoneidad y seguridad de los productos, en Federico Osorio A. S.A. y sus Almacenes Mi Corral, solo se hará cambio o devolución de productos por no satisfacción, si los mismos no han sido retirados de nuestras instalaciones o de los Almacenes Mi Corral.

Admitido el cambio o devolución de uno o varios productos, se hará por otro(s) de igual o superior valor, en este último caso, se facturará el nuevo con el excedente.

En estos casos, no habrá lugar a devolución del dinero.

### **Derecho de retracto o desistimiento**

La devolución de productos adquiridos a través de métodos no tradicionales o a distancia, procederá si el consumidor la solicita dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega (art. 47 ley 1480 de 2011).

El consumidor deberá devolver el producto a través de los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, con todos sus accesorios y empaques originales, apto para una nueva venta.

No habrá lugar al Derecho de Retracto en los siguientes casos

- Bienes elaborados de acuerdo a las especificaciones del consumidor o personalizados.
- Bienes perecederos, tales como: alimentos concentrados, vacunas, medicinas, sales, cuajos o suplementos para grandes especies.
- Productos farmacéuticos.
- Agroquímicos
- Semillas

Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

Si luego de realizar la inspección del producto, este cumple con las condiciones para la devolución, se realizará el reembolso del dinero dentro de los treinta (30) días calendarios contados desde el momento en que se inició el trámite de retracto y a través del mismo medio de pago utilizado para la compra.

	<b>POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES FEDERICO OSORIO A. S.A.</b>	
Versión: 01	Código: F-PO-02	Fecha: 01-10-19

Agradecemos realizar la petición a través de nuestra línea de atención al cliente 018000 915856 a nivel nacional y en Barranquilla al 3360070, en nuestro correo electrónico: [foa@distrifoa.com](mailto:foa@distrifoa.com) o físicamente en la Calle 110 6Q – 522 de Barranquilla.

### **Eventos especiales en los que procede la reversión del pago**

Cuando la adquisición de productos se realice mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otra forma de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago procederemos a reversar los pagos que solicite el consumidor en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso al momento de la entrega.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la ocurrencia de alguno de los casos antes indicados, este deberá presentar queja a Federico Osorio A. S.A a través de nuestra línea de atención al cliente 018000 915856 a nivel nacional y en Barranquilla al 3360070, en nuestro correo electrónico [foa@distrifoa.com](mailto:foa@distrifoa.com), o físicamente en la Calle 110 6Q – 522 de Barranquilla y devolver el producto cuando sea procedente.

La queja debe contener:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas anteriormente.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Es importante destacar que Federico Osorio A. S.A., como participe del proceso de pago, realizará la devolución en el término de los 15 días hábiles siguientes a la notificación de la solicitud al emisor del medio de pago. Lo anterior, siempre que no se presente alguna controversia, caso en el cual se aplicará lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el título 2 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015.

## **Garantías**

### **Recomendaciones respecto de las garantías**

- Se sugiere conservar la factura de compra para hacer efectiva la garantía.
- Validar que el producto se encuentre dentro del periodo de garantía.
- La vigencia de la garantía se contará a partir de la fecha de entrega.
- Si después de la validación física del producto, se evidencia inadecuada manipulación del cliente como causa de la falla, no procederá la reparación, el cambio, ni la devolución del dinero.
- En caso que se trate de alimentos concentrados, y estos se encuentren en mal estado, el producto se cambiará, siempre que al momento de la reclamación, el empaque contenga por lo menos el 80% del producto.

### **Inconvenientes con su Garantía**

Recuerde reportarnos los inconveniente con la reclamación de su garantía a la Línea Nacional 018000 915856, en Barranquilla al (035) 3360070, o a través del correo electrónico [foa@distrifoa.com](mailto:foa@distrifoa.com).