



Bodegón del Cheff

## POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS GRUPO GYT LTDA



GRUPO GYT LTDA garantiza sus productos respaldándolos con una garantía de **12 meses** en marcas de utensilios, accesorios y equipos de cocina comercializados por sus tiendas Bodegón del Plástico® y Bodegón del Cheff®, a partir de la fecha registrada de la compra; cubre defectos de fabricación o materiales mediante la reposición o sustitución del producto cuando la garantía sea válida.

En algunos casos cada marca posee sus propios tiempos de garantía, que en caso de ser menor a la ofrecida en el primer párrafo de este documento, será la tomada en cuenta. En otros casos se recomienda consultar con la marca el procedimiento para reclamo de garantía por defecto de fábrica con cada una, donde la garantía se encuentra sujeta a la disposición del fabricante (tiempos y condiciones) y en su caso es él quien realiza el estudio necesario para tomar la decisión de si el producto entra o no en garantía.

### **1. La garantía no es válida bajo ninguno de los siguientes criterios:**

- Cuando el consumidor no aplique las recomendaciones de uso y mantenimiento de los productos comercializados por GRUPO GYT LTDA.
- Cuando el producto haya sido usado fuera de su capacidad, maltratado, rasgado, golpeado, expuesto a excesiva humedad, dañado por algún líquido o sustancia corrosiva, así como por cualquiera otra falla atribuible al consumidor.
- Cuando el producto haya sido desbaratado, desensamblado, modificado o reparado por personas no autorizadas.
- Cuando el motivo de hacer efectiva la garantía se encuentre fuera de las especificaciones iniciales dadas.

## 2. Cambios de artículo o referencia

- En caso de requerir un cambio por una referencia distinta, se debe solicitar dentro de los 7 días calendario siguiente a la fecha de compra con el producto en su empaque original, sin señales de uso y/o desgaste y presentando la factura de venta original.
- Es indispensable que el producto no haya sido usado.
- No se hace devolución de dinero contrario a que se logre demostrar falla de calidad en el producto, para lo cual se ofrecerá la reposición por otro artículo o referencia, cancelando el saldo adicional cuando aplique.
- No se les realizan cambios a artículos de uso personal tales como tapabocas.

## 3. Procedimiento para solicitar la garantía

Para solicitar la garantía de los productos de GRUPO GYT Ltda., es necesario llevar a cabo los siguientes pasos:

- a) Realizar el contacto con GRUPO GYT Ltda., vía correo electrónico [ventas@bodegondelcheff.com](mailto:ventas@bodegondelcheff.com) o al teléfono (+571) 2183828 – (+571) 2189875 para comunicar el motivo y detalles de la solicitud de garantía.
- b) GRUPO GYT Ltda., y el cliente llegarán a un acuerdo por medio de cualquier canal de comunicación para hacer llegar el producto a los almacenes correspondientes para el estudio, y así decidir si se hace o no efectiva la garantía.
- c) GRUPO GYT Ltda., establece un tiempo máximo de 15 días hábiles en el cual se realiza el estudio correspondiente para la decisión de la efectividad de la garantía.

- d) Una vez se tiene la respuesta a la garantía el cliente de GRUPO GYT Ltda., llegarán a un acuerdo para la entrega del artículo o producto de referencia similar en consideración. Esta respuesta se debe entregar por escrito al cliente para dejar constancia de la decisión tomada.

#### **4. Alternativas de solución a garantía**

Al realizar una solicitud de garantía existen las siguientes posibles respuestas:

- **Reposición:** La garantía se hace efectiva por medio del cambio del artículo por uno de la misma referencia o una referencia similar de acuerdo al estudio realizado por la parte correspondiente. El artículo dañado se convierte en propiedad de GRUPO GYT Ltda., identificado como Producto No Conforme.
- **Reparación:** Se realiza un reproceso autorizado al artículo o elemento cuanto este no afecte ninguna cualidad funcional o estética para su uso.
- **No aceptación:** La garantía no se hace efectiva por alguno de los criterios señalados en el numeral 1 del presente documento.