

POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES



VERIFICACIÓN AL MOMENTO DE LA ENTREGA

El cliente deberá verificar al momento de la entrega:

- Cantidad de productos
- Estado del empaque
- Fecha de vencimiento
- Condiciones visibles del producto

Cualquier novedad deberá reportarse en el momento de la entrega o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

La firma o aceptación del pedido sin observaciones constituirá constancia de recibido a satisfacción en cuanto a condiciones externas visibles.

CAMBIOS

MOLTO SAS. acepta únicamente el CAMBIO DE PRODUCTOS en un plazo máximo de 5 días hábiles después de entregado el pedido.

Los cambios procederán exclusivamente cuando:

- El producto no corresponda al solicitado
- Exista defecto de calidad o idoneidad atribuible a MOLTO S.A.S.
- El producto se encuentre vencido al momento de la entrega.

No se admiten cambios por gusto, preferencia o apreciaciones subjetivas del cliente.

Tratándose de productos en ambiente refrigerado o fresco, no se admiten cambios cuando:

- Se haya perdido la cadena de frío por causas no imputables a MOLTO S.A.S.
- El producto haya sido abierto, manipulado o consumido parcial o totalmente.



Cra. 51A#12B Sur - 50
Medellín - Antioquia



Tel (604) 322 24 36



Cel (+57) 304 670 19 08



@MOLTO_CARNEDECERDO

No aplica derecho de retracto por tratarse de bienes perecederos, conforme al artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

FALTANTES EN EL PEDIDO

Si el cliente al recibir su pedido nota que tiene productos faltantes; debe notificar en un PLAZO MÁXIMO de 5 días hábiles contados desde la entrega, para que lo faltante sea entregado.

El cliente deberá indicar:

- Referencia del producto
- Unidades faltantes
- Numero de factura
- Dirección de envío

MOLTO S.A.S. verificará la información con el soporte logístico y de despacho correspondiente. En caso de comprobarse el faltante, podrá:

- Entregar el producto faltante, o
- Reembolsar únicamente el valor correspondiente al producto no entregado.

Pasado el término indicado, se presumirá recibido el pedido conforme y no procederá reposición.

DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

Al momento de la entrega y revisión del pedido por el cliente, en los casos de que éste encuentre que el pedido no coincide con lo solicitado, esté incompleto o presenta defectos visibles de calidad o idoneidad, podrá devolverlo con el transportador, dejando constancia de la novedad, para tramitar el cambio del producto y/o el valor del pedido quedará abonado a la cuenta del cliente.

Alternativamente, podrá reportar la novedad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega a través del correo electrónico servicioalcliente@molto.com.co o por los medios habilitados en la plataforma, teniendo en cuenta las siguientes causales:



Cra. 51A#12B Sur - 50
Medellín - Antioquia



Tel (604) 322 24 36
Cel (+57) 304 670 19 08



@MOLTO_CARNEDECERDO

- Cuando el Usuario identifique diferencias en el número de productos recibidos frente a los facturados o confirmados en el pedido. Esta inconsistencia deberá reportarse al momento de la entrega o dentro del término indicado.
- Cuando el producto presente fecha de vencimiento anterior a la entrega o evidencie alteraciones visibles tales como cambio de color, derretimiento, mal estado del empaque u otras condiciones que afecten su calidad. En estos casos, se deberá reportar la inconsistencia para que se evalúe la procedencia de la devolución del dinero o el cambio del producto.
- Cuando el producto haya sufrido daño durante el proceso de transporte y no haya sido usado ni consumido. En este caso, podrá solicitarse la devolución del dinero o, a discreción de MOLTO S.A.S., la generación de un cupón para una próxima compra.
- Cuando el producto recibido no corresponda al pedido confirmado o se reciba un producto no facturado.

Las devoluciones procederán únicamente respecto de defectos existentes al momento de la entrega y atribuibles a MOLTO S.A.S. No se admiten devoluciones por gusto, preferencia o apreciaciones subjetivas del Usuario.

No aplica derecho de retracto por tratarse de bienes perecederos, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Una vez el Usuario haya reportado la novedad, MOLTO S.A.S. evaluará la solicitud y definirá si procede la garantía o la devolución.

En caso de proceder, se enviarán al Usuario las instrucciones para la preparación y entrega del producto.

El Usuario deberá:

- Conservar el producto en las condiciones adecuadas de almacenamiento, garantizando la cadena de frío cuando aplique.
- No manipularlo ni consumirlo parcial o totalmente.
- Permitir su verificación por parte del área logística.



Cra. 51A#12B Sur - 50
Medellín - Antioquia



Tel (604) 322 24 36



Cel (+57) 304 670 19 08



@MOLTO_CARNEDECERDO

Ahora bien, en caso de que:

- El Usuario no realiza la entrega del producto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la programación de la recogida, el caso podrá cerrarse, debiendo el Usuario iniciar nuevamente el proceso si aún se encuentra dentro del término legal.
- Si el producto no se entrega en las condiciones establecidas en la presente política o no corresponde al originalmente entregado, la devolución podrá ser rechazada. En tal evento, el producto será devuelto al Usuario sin que haya lugar a reembolso.

DEVOLUCION DE DINERO

En caso de generarse devolución de dinero, El cliente podrá realizar la solicitud máximo 5 días hábiles después de recibir su pedido y Molto SAS una vez validada la procedencia de la devolución, tramitará inmediatamente la solicitud ante la pasarela de pagos WOMPI; los tiempos para que el usuario vea reflejado el dinero en su cuenta dependerá de la política establecida por WOMPI.

Cuando la devolución sea imputable al cliente (información incorrecta, ausencia en la entrega, error en la dirección suministrada), MOLTO S.A.S. podrá descontar los costos logísticos razonables debidamente soportados.

PEDIDOS DEJADOS EN PORTERIA

Para los casos donde el cliente solicite que el pedido sea dejado en portería y se cuente con soporte de esto, Molto SAS no se hará responsable de las novedades presentadas en los productos.

RESPONSABILIDAD POR CUSTODIA Y CONSERVACIÓN DEL PRODUCTO

Una vez surtida la entrega del pedido, ya sea directamente al Usuario, a un tercero autorizado o en portería cuando así haya sido instruido, la custodia, almacenamiento y conservación del producto será responsabilidad exclusiva del Usuario.

En el caso de productos perecederos, refrigerados o que requieran condiciones especiales de almacenamiento, el Usuario deberá garantizar:



- Conservación inmediata en refrigeración cuando el producto así lo requiera.
- No exposición a temperaturas inadecuadas.
- No manipulación indebida.
- No ruptura de la cadena de frío.

MOLTO no será responsable por deterioros, daños, alteraciones, contaminación o pérdida de calidad que se produzcan con posterioridad a la entrega y que sean consecuencia de almacenamiento inadecuado, manipulación incorrecta o demoras en la recepción efectiva del producto.

En los casos en que el Usuario autorice la entrega sin presencia física para verificación inmediata, asumirá los riesgos derivados del tiempo transcurrido entre la entrega y la revisión del pedido.

Lo anterior no limita la garantía legal respecto de defectos existentes al momento de la entrega.

PLAZOS DE RESPUESTA

Una vez reportada la novedad y recibido el producto cuando aplique, MOLTO dará respuesta en un plazo máximo de setenta y dos (72) horas hábiles.

Si el cliente no aporta la información o el producto requerido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al requerimiento, el caso podrá cerrarse por desistimiento.

MEDIOS HABILITADOS PARA SOLICITAR DEVOLUCIONES O GARANTÍA:

Los medios que APP MOLTO habilita para realizar este proceso de devolución de productos o servicios son:

- Sitio web, contáctenos, al cual se puede acceder a través del siguiente enlace [MOLTO / Carne de cerdo](#)
- Correo electrónico servicioalcliente@molto.com.co
- Línea de WhatsApp de nuestra tienda virtual +57 304 6701908



**Cra. 51A#12B Sur - 50
Medellín - Antioquia**



**Tel (604) 322 24 36
Cel (+57) 304 670 19 08**



@MOLTO_CARNEDECERDO