

Política de quejas y reclamos Budefry SAS

Budefry SAS es una empresa comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos y productos, somos responsables y diligentes en nuestro actuar, y de la mano de unos procesos homólogos damos a conocer a nuestros grupos de interés la siguiente política para el tratamiento de PQRS.

El cambio o devolución de uno o varios productos incluidos en una Orden de Compra únicamente procederá cuando los mismos se encuentren en una calidad diferente a la ofrecida por BUDEFYRY o por la requerida por la Ley Colombiana, es decir, por las siguientes causales:

1. Productos No conformes; Inclusive menor contenido, color extraño, olor extraño, sabor extraño, cuerpos y contenido extraño dentro del producto.
2. Productos incompletos y/o productos diferentes.
3. Productos vencidos al momento de su entrega.

Para el diligenciamiento competente de las reclamaciones y asignación de casos es importante para BUDEFYRY SAS contar con los siguientes datos del producto:

1. Lote del producto en causa
2. Unidades del producto
3. Referencia y presentación del producto
4. Descripción del defecto
5. Informe fotográfico del producto (Preferiblemente donde se identifique el lote)

En virtud de lo establecido en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, en estos eventos los Usuarios tendrán derecho a solicitar el cambio y/o devolución del producto objeto de reclamo dentro del plazo aquí establecido.

Ante cualquier solicitud de devolución o reposición por las causales antes establecidas, tras la verificación de la situación que da lugar a la anomalía, se ofrecerá a discreción del Usuario las soluciones establecidas a continuación: será procedente una solicitud de cambio o devolución de productos por parte de un Usuario, a través de la línea de atención al cliente.

Los Productos objeto de cambio o devolución deben conservar las características originales de empaque y conservación en que fueron entregados, y en los casos de producto abierto y consumido en un 20%.

Las solicitudes de cambios o devoluciones podrán realizarse a través de nuestra línea de servicio, en donde se brindarán instrucciones claras respecto al procedimiento de reclamación para cada producto.



Peticiones, quejas, reclamos y servicio al cliente:

Budefry SAS, recibirá las consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones que formule el Usuario en las eventualidades que se desprendan del servicio que presta la Página, incluyendo los tiempos de entrega y calidad de los productos, entre otros casos, a través de los siguientes canales de información:

Número celular Colombia: 317 3056212

Correo electrónico: comercial@bubols.com.co

Redes sociales: Bubols Colombia

Ejecutivo de cuenta: (aplica para distribuidores)

Todas las solicitudes recibidas por BUDEFRY SAS serán atendidas y asignadas en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas y deberán ser resueltas, si las condiciones con el Usuario lo permiten en un tiempo máximo de cinco días (3) hábiles. Programando reposición de producto.

**Equipo técnico y de operaciones,
BUDEFRY SAS
BUBOLS COLOMBIA**

Linea ventas:
☎ 317 305 6212
✉ comercial@bubols.com.co

Linea admin:
☎ 315 260 5077
✉ administracion@bubols.com.co

📷 🎵 📺 @bubolscolombia
www.bubols.com.co