

Políticas de Garantías

NUTRISAZÓN S.A.S.

NIT 901324502-5

En **NUTRISAZÓN S.A.S.**, estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y la calidad de nuestros productos. A continuación, te presentamos nuestras políticas de garantías aplicables a los productos de Sazón Selecto.

1. PRODUCTOS CUBIERTOS POR LA GARANTÍA

Todos los productos comercializados por **NUTRISAZÓN S.A.S.** cuentan con una garantía que cubre defectos de fabricación, condiciones inadecuadas al momento de la entrega o cualquier irregularidad que comprometa la calidad del producto. No se consideran como defectos aquellos problemas causados por el mal manejo o almacenamiento inadecuado del producto por parte del cliente.

2. PLAZO DE LA GARANTÍA

La garantía de nuestros productos tiene un plazo de 12 horas a partir de la fecha y hora de entrega. Este plazo es aplicable debido a la naturaleza perecedera de los alimentos, por lo que es fundamental que el cliente revise los productos al momento de la recepción.

3. CONDICIONES PARA HACER VÁLIDA LA GARANTÍA

La garantía será válida en los siguientes casos:

- El producto recibido presenta daños en su empaque primario o no cumple con las condiciones de conservación adecuadas.
- El producto no corresponde al pedido realizado.
- El producto presenta defectos de fabricación o alteraciones en su estado natural que afecten su consumo seguro.

4. PROCESO PARA RECLAMAR LA GARANTÍA

Para hacer válida la garantía, el cliente debe seguir los siguientes pasos:

Comunicación inmediata: Contactar a nuestro equipo de servicio al cliente dentro de las 12 horas posteriores a la entrega, a través de los siguientes medios:

- **WhatsApp:** 321 373 5034
- **Correo electrónico:** notificaciones@sazonselecto.com

- **Pruebas necesarias:** Adjuntar fotos o videos que evidencien el estado del producto, el empaque primario o cualquier irregularidad detectada.
- **Revisión del caso:** Nuestro equipo evaluará la solicitud y determinará si el reclamo cumple con las condiciones de la garantía.

5. OPCIONES DE RESOLUCIÓN

Una vez que el reclamo haya sido aprobado, ofrecemos las siguientes opciones de resolución:

- **Reposición del Producto:** Se realizará el envío de un nuevo producto igual al que presentaba el problema.
- **Reembolso:** Si no es posible reponer el producto, el cliente podrá optar por un reembolso total del valor pagado por dicho producto.
- **Crédito a Favor:** En caso de que el cliente prefiera, se podrá otorgar un crédito a favor por el valor del producto para futuras compras en **Sazón Selecto**.

6. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA

La garantía no será aplicable en los siguientes casos:

- Cuando el producto ha sido manipulado de manera incorrecta por el cliente o no se han seguido las instrucciones de conservación y preparación indicadas en el empaque.
- Si el reclamo se realiza después del plazo de 12 horas desde la entrega del producto.
- Daños causados por mal manejo del producto durante el transporte por parte de una empresa de envío contratada por el cliente.
- Si el producto fue parcialmente consumido.

7. CONSERVACIÓN DE LOS PRODUCTOS

Es responsabilidad del cliente mantener los productos en condiciones adecuadas una vez recibidos, de acuerdo con las indicaciones de conservación proporcionadas por **NUTRISAZÓN S.A.S.** Los productos empacados al vacío deben ser conservados en congelación hasta su preparación para garantizar su frescura y seguridad.

8. CONTACTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Para cualquier duda o consulta sobre nuestras políticas de garantías, o para realizar una solicitud de garantía, puedes contactarnos a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: notificaciones@sazonselecto.com

9. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE GARANTÍAS

NUTRISAZÓN S.A.S. se reserva el derecho de modificar esta política de garantías en cualquier momento. Te recomendamos revisar esta sección periódicamente para estar al tanto de posibles actualizaciones.