

## **POLÍTICAS DE GANO EXCEL PARA LA DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS**

### **I. PRODUCTOS DEFECTUOSOS, DAÑADOS O NO ENTREGADOS**

**A. Cuidado de los Productos:** todos los Productos de la Compañía deben ser almacenados según las instrucciones que dicte la etiqueta. Como regla general, el Producto debe ser mantenido o almacenado cuatro pulgadas sobre el piso. La Compañía no se hace responsable de producto que se deteriore debido a un almacenamiento inapropiado.

**B. Recomendación:** No se deben consumir Productos de la Compañía si el sello de su empaque ha sido roto o ha sido alterado de alguna manera.

**C. Entrega de producto en sedes:** Si el producto es solicitado para ser reclamado en cualquiera de nuestras sedes a nivel nacional, el Vendedor Independiente debe verificar el producto de manera previa a su aceptación y manifestación de conformidad, mediante la firma de la Factura de Venta y el retiro del mismo. En caso contrario el producto que posteriormente se reporte por parte del Vendedor Independiente dañado o con algún defecto, no será substituido por uno nuevo.

**D. Entrega de producto mediante operador logístico:** El Vendedor Independiente debe verificar el estado de los productos solicitados para envío a su lugar de domicilio en el mismo instante de su entrega por parte del operador logístico, de acuerdo a las políticas establecidas por la compañía transportadora. En caso contrario el producto que posteriormente se reporte por parte del Vendedor Independiente dañado o con algún defecto, no será substituido por uno nuevo.

**E. Producto adquirido no recibido:** En el evento de que el envío no llegue a la dirección especificada en la orden de pedido, el Vendedor Independiente debe reportar al Departamento de Servicio al Cliente que el producto no ha sido recibido. Dicho reporte debe presentarse dentro de los primeros ocho (8) días calendario de haberlo solicitado.

**F. Entrega de producto no solicitado o diferente al solicitado:** En caso de que el Vendedor Independiente reciba un producto adicional o diferente al solicitado, él/ella contactará a la compañía de manera inmediata. El Vendedor Independiente puede aceptar o rechazar el producto una vez se haya entregado, o puede enviar el pago para cubrir el costo extra del producto adicional que ha sido enviado.

### **II. DERECHO DE RETRACTO**

El Retracto y sus excepciones operarán de acuerdo a los términos señalados en la Ley 1480 de 2011, Artículo 47, o aquella que la modifique o adicione.

### **III. DERECHO DE REVERSIÓN**

La Reversión y sus excepciones operarán de acuerdo a los términos señalados en la Ley 1480 de 2011, Artículo 51, o aquella que la modifique o adicione.