

POLÍTICA DE GARANTÍA Y CAMBIOS DE PRODUCTOS NO CONSUMIBLES

Según se establece en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), **BBI COLOMBIA S.A.S. Sociedad comercial, identificada con NIT. 900.860.284-9** (la “Compañía”), en su calidad de vendedora de los Productos no consumibles (los “Productos”) que se ofrecen a través de cualquiera de los canales de venta de la sociedad, ya sean virtuales o físicos, tales como: WhatsApp, Página Web (www.tostao.com) y tiendas físicas, responderá por los defectos de calidad, idoneidad y seguridad de los Productos. No se realizarán cambios o reembolsos de Productos que no cumplan con los términos y condiciones de la presente Garantía.

Condiciones Generales

La garantía legal de los Productos no perecederos ofrecidos en nuestros canales de venta tales como (ropa, gorras, vasos y accesorios, entre otros) será de un (1) mes contado a partir de la fecha de entrega del producto al Comprador.

El comprador debe leer y seguir las instrucciones de uso y cuidado que acompañan cada producto.

En el evento en que proceda la garantía por defectos de calidad e idoneidad del Producto, el Comprador deberá presentar la reclamación directamente ante la Compañía a través de los canales de atención señalados en este documento.

Sin excepción, todo comprador que requiera hacer efectiva la garantía legal a través de los canales virtuales, previo cumplimiento de las recomendaciones de cuidado de cada producto, deberá enviar fotos, videos u otras herramientas disponibles que evidencien el daño o defecto del producto acompañado de la tirilla o factura de compra. En canales físicos deberá llevar, el producto que presenta la anomalía en óptimas condiciones de higiene y la tirilla o factura de compra.

La compañía tendrá un plazo de **15 días hábiles** a partir de la fecha de envío de la reclamación completa, para lo cual podrá pedir información adicional al comprador, sobre los defectos de calidad e idoneidad del mismo, para responder sobre la solicitud de garantía de éste. En caso que no resulte procedente la reclamación por garantía del producto, la Compañía explicará al comprador los motivos por los cuales ésta no se hará efectiva. En el evento en que el Producto haya sido devuelto por el Comprador a la Compañía y la garantía no se vaya a hacer efectiva, la Compañía hará la devolución del Producto al Comprador, ya sea de manera presencial o por mensajería certificada y el costo del envío será asumido por comprador.

En el evento en que proceda la garantía por defectos de calidad e idoneidad del Producto, la Compañía procederá con la reparación cuando esta sea posible, y en caso de no serlo, hará el cambio parcial o total del bien por otro del mismo tipo o de similares características o especificaciones técnicas. En caso de cambio del Producto, las condiciones nunca serán inferiores a las del Producto en proceso de garantía, de lo contrario, se procederá con la devolución total o parcial del precio pagado, sin incluir el costo de envío, el cual es asumido por el comprador.

En caso de proceder el cambio, se realizará dentro de los (5) días hábiles siguientes a la fecha en que la Compañía reciba el Producto para cambio cuando el Comprador solicite la reposición del bien

por otro igual o con características afines. Una vez el comprador reciba el producto, el término de la garantía iniciará nuevamente.

En el caso de ser necesario la devolución de dinero al comprador por parte la Compañía, el término será de máximo treinta (30) días hábiles a partir de la aceptación de la garantía para efectuar el reembolso, para lo cual, La devolución del dinero será a través del medio que la compañía elija, en el entendido que bajo ninguna circunstancia generará sobre costos para el comprador. La compañía podrá optar por: (i) Revesar la compra a través de la pasarela de pagos (ii) Transferir el monto a la cuenta que debidamente certifique el comprador, (iii) Devolver el dinero en efectivo en alguna de las tiendas, (iv) El comprador podrá optar por la devolución en especie en productos de la tienda Tostao café y Pan o un bono virtual (cupón) equivalente al 100% del monto de su compra para usarlo en la tienda física y Online de La compañía.

La Compañía no será responsable en relación con los defectos de calidad e idoneidad de los Productos cuando estos se deriven de:

(i) Eventos de fuerza mayor o caso fortuito, ocurridos después de la entrega del Producto al Comprador; (ii) el hecho de un tercero, ocurrido después de la entrega del Producto al Comprador; o (iii) el uso indebido del producto por parte del comprador, o (iv) el desconocimiento o incumplimiento de las instrucciones de uso y cuidado del producto.

La Compañía en cumplimiento de la regulación del derecho de consumo, reconoce el derecho de retracto en favor del consumidor únicamente cuando ha adquirido los productos a través de canales no presenciales, para que en un plazo máximo de 5 días hábiles después de la entrega del producto o producto, pueda devolverlo a La Compañía y en un máximo de 30 días hábiles, el comprador pueda recibir la devolución de su dinero en los términos señalados dentro de esta política. El costo de envío será asumido por el comprador.

Cambios

El comprador tendrá derecho a realizar cambios sobre prendas de vestir máximo dentro de los (10) diez días hábiles siguientes a la compra, el producto deberá entregarse con la etiqueta y en perfectas condiciones de higiene, no presentar daños ni algún tipo de deterioro. Los demás productos de uso personal tales como: vasos, botellas o botilitos, una vez desempacados y usados, no tendrán cambio.

Para hacer exigible el derecho de retracto y/o cambio el producto no deberá haber sido usado lavado o dañado y deberá conservar las etiquetas originales.

Canales de Atención

Para solicitud o reclamación por alguna de las condiciones definidas dentro de esta política, debe comunicarse con el área de Servicio al Cliente de TOSTAO CAFÉ Y PAN a través de servicioalcliente@bbi.com.co, WhatsApp + 57 1 7945470 y tiendas físicas en donde se realizó la compra.