

 <b>GRUPO</b> COSTA DORADA	<b>POLITICAS DE DEVOLUCION</b>	GCD-COM-PL-1
		VERSIÓN 2 18/02/2026
LOGISTICA Y DISTRIBUCION		

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos y condiciones bajo los cuales se gestionan las devoluciones de productos, garantizando transparencia, eficiencia operativa y equilibrio entre la satisfacción del cliente y la protección de los intereses comerciales de la empresa.

## 2. Alcance:

Aplica a todas las solicitudes de devolución de productos comercializados por GCD en canales B2B y B2C, incluyendo:

- Productos congelados.
- Productos con valor agregado (porcionados, empacados al vacío, etc.).

## 3. Definiciones

- **Producto No Conforme:** Producto que no cumple especificaciones de la ficha técnica (Características del producto, presentación, peso, temperatura, empaque y/o rotulado).
- **Devolución por Calidad:** Solicitud asociada a defectos organolépticos, ruptura de cadena de frío, contaminación, rotulación o daño en empaque atribuible a origen o transporte.
- **Devolución Comercial:** Solicitud asociada a error en toma de pedido, facturación o mal alistamiento.
- **Cadena de Frío:** Conservación de temperatura controlada desde almacenamiento hasta entrega al cliente (rangos entre -13° a -17° o según especificación de la ficha técnica del producto).
- **Trazabilidad:** Capacidad de identificar lote, fecha de producción, proveedor y condiciones logísticas

## 4. Condiciones generales para aceptación de devoluciones

Toda solicitud deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Productos que no correspondan con lo solicitado por el cliente en el pedido.
- Notificación en el momento de la entrega o dentro de los tiempos establecidos en el numeral 4.1, según corresponda al tipo de novedad presentada: Pedido por alteraciones graves en el empaque secundario del producto, alteraciones organolépticas, físicas (perdida de vacío) o químicas del producto dejando anotación en el documento de entrega.
- Devoluciones posteriores a la recepción del pedido solo son autorizadas por Gerencia de Operaciones posterior a la revisión con el área correspondiente

 <b>GRUPO</b> COSTA DORADA	<b>POLITICAS DE DEVOLUCION</b>	GCD-COM-PL-1
		VERSIÓN 2 18/02/2026
LOGISTICA Y DISTRIBUCION		

(calidad, logística o producción) con evidencia fotográfica clara del producto, empaque, lote, trazabilidad y temperatura.

- No haber sido manipulado, reprocesado o fraccionado.
- La firma del documento de entrega sin observaciones constituye aceptación total del producto, incluyendo cantidades, estado, temperatura y condiciones de empaque.

GCD se reserva el derecho de realizar inspección técnica antes de aprobar la devolución.

#### **4.1 Bloques de Tiempo y Ventanas de Notificación:**

Las solicitudes de devolución deberán cumplir con los siguientes tiempos máximos de notificación:

- Error en despacho (producto incorrecto, faltantes o sobrantes): máximo 24 horas contadas a partir de la hora de entrega registrada en el documento de transporte.
- Calidad (condiciones organolépticas, temperatura, empaque): máximo 24 horas contadas a partir de la hora de entrega registrada en el documento de transporte.
- Daño visible (empaque deteriorado, ruptura, golpe evidente): deberá ser reportado al momento de la entrega, dejando registro en el documento de transporte.

#### **Nota:**

Solicitudes realizadas fuera de estos tiempos serán rechazadas automáticamente, salvo validación expresa de Gerencia de Operaciones bajo criterio técnico documentado.

#### **5. Causales de No Aceptación:**

No se aceptan devoluciones cuando:

- El producto haya sido almacenado incorrectamente por el cliente.
- No exista evidencia verificable de la no conformidad.
- Se supere el plazo de notificación establecido.
- El producto haya sido parcialmente consumido o manipulado.
- Existan variaciones del producto que estén dentro de la ficha técnica (puntos de sangre, cracking, gapping, melanosis).
- Producto manipulado, reprocesado o fraccionado.
- Falta de capacidad de almacenamiento en la bodega o PDV del cliente.
- Cambios en la demanda, cambios de precio
- Sobre inventario o baja rotación
- Cuando los productos de peso variable son recibidos en báscula y no con el peso neto de la etiqueta.

 <b>GRUPO</b> COSTA DORADA	<b>POLITICAS DE DEVOLUCION</b>	GCD-COM-PL-1
		VERSIÓN 2 18/02/2026
LOGISTICA Y DISTRIBUCION		

- El producto debe permanecer disponible para inspección en las mismas condiciones de entrega.

## 6. Procedimiento de gestión PQRSF

La radicación de una PQRSF no garantiza reposición, recogida de producto ni emisión de nota crédito, las cuales estarán sujetas al resultado de la evaluación técnica

1. **Recepción de solicitud** – Servicio al Cliente (Canales: Línea telefónica, WhatsApp, correo electrónico, página web (<https://www.grupocostadorada.com/pqrs/>)).
2. **Evaluación técnica** – Área responsable según corresponda.
3. **Decisión** – Aprobación o rechazo técnico por parte Gerencia operaciones.

Tiempo máximo de respuesta: 15 días hábiles tras su recepción de acuerdo a la SIC.

## 7. Responsabilidades

- **Cliente:** Notificar la PQRSF por los canales autorizados dentro de los tiempos establecidos en la política de GCD.
- **Servicio al cliente:** Recepción, documentación, comunicación y respuesta al cliente en los tiempos acordados.
- **Logística:** Verificación de condiciones de alistamiento de producto y transporte hasta la entrega al cliente.
- **Calidad:** Evaluación sanitaria, fisicoquímica, organoléptica, especificación técnica del producto, peso neto.
- **Gerencia de operaciones:** Aprobación o Rechazo de la PQRSF
- **Área contable:** Gestión de notas crédito en los casos que aplique dentro de los tiempos establecidos en el proceso de GCD.
- **Área Comercial:** No está autorizada para aprobar devoluciones, ni comprometer su aceptación ante el cliente. Cualquier solicitud deberá canalizarse a través de Servicio al Cliente y seguir el proceso establecido.

## 8. Penalizaciones y Control Comercial (reincidencia)

Con base en el análisis de frecuencia, tipología de causal y comportamiento histórico de las solicitudes, los clientes que presenten recurrencia en devoluciones podrán ser sujetos a medidas comerciales, tales como:

- Pérdida de condiciones comerciales preferenciales.
- Cambio de modalidad de pago a contado anticipado.

 <b>GRUPO</b> COSTA DORADA	<b>POLITICAS DE DEVOLUCION</b> LOGISTICA Y DISTRIBUCION	GCD-COM-PL-1
		VERSIÓN 2 18/02/2026

- Restricción parcial o total del portafolio.

Estas medidas serán definidas por la Gerencia Comercial y/o Gerencia General con base en el análisis del historial del cliente.

### 9. Costos asociados a la devolución:

Los costos de transporte, reprocesos, disposición final y costos administrativos derivados de la devolución serán asumidos por la parte responsable, según el resultado de la evaluación técnica realizada por las áreas competentes.

### 10. Vigencia y Control

La presente Política de Devoluciones entra en vigencia a partir de su fecha de aprobación y divulgación siendo de obligatorio cumplimiento para el cliente y todas las áreas de Grupo Costa Dorada (GCD) involucradas en los procesos (comercial, logístico, administrativo y de calidad)

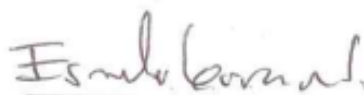
Cualquier excepción deberá contar con aprobación expresa de la Gerencia General en apoyo del área de Calidad.

La política será revisada anualmente o cuando se presenten cambios normativos, operativos o estratégicos que lo requieran.

#### Aprobado por:



Enrique Casas Jaramillo  
Gerente General



Fran Esneider Garcia  
Gerente Operaciones



Milena Peña  
Director QHSE

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
2	25 abril 2026	Modificación de documento
REALIZADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Lina Zárate Directora de logística Fran Garcia Gerencia de operaciones Alejandra Varon Coordinador Comercial Laura Arenas Gerencia Comercial	Lina Zárate Directora de logística Fran Garcia Gerencia de operaciones Alejandra Varon Coordinador Comercial Laura Arenas Gerencia Comercial	Gerencia General Gerencia de Operaciones Director QHSE