



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

DISTRIBUCIÓN NACIONAL Y EXPORTACIÓN

DESESTIMIENTO

Se reconoce al cliente el derecho a desistir del pedido en el plazo de 14 días hábiles contados desde la recepción del mismo. El comprador debe informar a EL PROGRESO de su intención de ejercer el derecho de desistimiento de su pedido mediante el envío del FORMULARIO DE DESISTIMIENTO que se puede descargar a través del siguiente enlace: [Formulario de Desistimiento](#), al siguiente mail: ventas@bodegaselprogreso.com. Una vez recibido este mail, EL PROGRESO contactará con el comprador para proceder a la devolución de la compra, si procede.

El plazo de 14 días establecido en el párrafo anterior se computará a partir de la recepción por el comprador de los bienes comprados. En todo caso, se entenderá que el comprador ha conocido el derecho de desistimiento desde la firma del acuerdo con El Progreso, lo cual exige la lectura y aceptación de las presentes Condiciones Generales, y en todo caso desde el momento en que efectúe el pedido.

Ejercitado por el comprador el derecho de desistimiento y comprobado el estado inalterado de la mercancía una vez en el almacén de EL PROGRESO, ésta devolverá las cantidades recibidas mediante abono, sin retención alguna, inmediatamente y nunca en un plazo superior a treinta días.

No podrá ejercerse el derecho de desistimiento en el supuesto en el que el producto no se devuelva en su embalaje original y cuando el producto no esté en perfecto estado. Tampoco se atenderán aquellos derechos de desistimiento fuera del plazo estipulado. Para que una devolución sea aceptada, es primordial presentar el comprobante o albarán de la compra.

Las devoluciones de los pedidos deberán remitirse a:

EL PROGRESO S. Coop. C-LM
Avenida de la Virgen, 89
13670, Villarrubia de los Ojos, Ciudad Real, ESPAÑA

Los costes de devolución correrán a cargo del comprador y serán los estipulados por la empresa de transporte según su tarifa oficial en el momento de la devolución.

RECLAMACIONES- ROTURA O DAÑO GRAVE

El cliente **debe cerciorarse en el momento de la entrega** de manos del agente de transporte (o cuando él mismo recoja directamente en bodega) del buen estado, correcta cantidad y pedido recibido. **Si en el momento de la entrega** se aprecia de forma visible y clara, **sin necesidad de manipular los embalajes de envío o los propios del producto**, que un producto tiene defectos provocados por daños en el transporte o se aprecia, en la misma forma, un error en el producto recibido, deberá enviar la reclamación mediante correo electrónico a la siguiente dirección: info@bodegaselprogreso.com. También se podrá poner en copia a los comerciales que hayan tramitado la venta para una atención personalizada. En el correo, el comprador debe indicar el número de pedido y fecha de carga, así como su DNI/CIF o la identificación que haya proporcionado a la hora de realizar dicho pedido, de manera que sea posible comprobar la identidad del mismo para proceder a la tramitación de la reclamación.



POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

DISTRIBUCIÓN NACIONAL Y EXPORTACIÓN

Asimismo, puede enviar fotos o evidencias de la reclamación. EL PROGRESO se compromete a contestar a este mail en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas como máximo desde su recepción. Una vez contestada la reclamación se le enviará el formulario de reclamación externa cumplimentado, analizando la reclamación por parte del departamento de calidad, con el objetivo de que el comprador quede finalmente satisfecho. Dependiendo de si es un envío nacional (Península Ibérica) o envío a exportación (fuera de la Península Ibérica), y dependiendo de los envases afectados en la reclamación existirán varias formas de proceder:

1- El Progreso podrá entregar al usuario otro producto igual al comprado, recogiendo el defectuoso al entregar el nuevo producto, asumiendo El Progreso los costes de esta gestión. En el caso de que el Cliente acuerde con El Progreso la devolución del dinero, éste deberá indicar en la hoja de desistimiento el titular y el número de cuenta en la que quiere que le sea ingresado el importe correspondiente. La devolución del importe se realizará en el tiempo marcado legalmente después de recoger la mercancía afectada.

2- El Progreso podrá reponer el producto o el valor del producto afectado en siguientes pedidos según acuerdo con el cliente para evitar costes elevados de transporte (sobre todo en pedidos de exportación), y cuando los productos afectados supongan una pequeña parte de la mercancía inicial.

PLAZO DE RECLAMACIONES:

Envíos nacionales: Una vez el pedido salga de la bodega el cliente dispone de un plazo de 45 días naturales para poder devolver el producto por posibles incidencias detectadas en el mismo de forma justificada.

Ventas exportación: Una vez el pedido llegue al puerto del país de destino el cliente dispone de un plazo de 45 días para poder devolver el producto por posibles incidencias detectadas en el mismo de forma justificada.

No podrá ejercerse el derecho de reclamación fuera del plazo estipulado por tratarse de un producto alimentario, el cual puede verse afectado por las diferentes condiciones de almacenamiento en las instalaciones del comprador (temperatura, humedad, exposición al Sol, etc..).

Se recuerda que el cliente debe **cerciorarse en el momento de la entrega** del producto del buen estado, correcta cantidad y pedido recibido para poder gestionar correctamente las reclamaciones dentro de plazo.

Fdo. El presidente

