POLÍTICA DE CANCELACIONES, CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y RECLAMACIONES

ALITAS CABRONAS (ALAPRI S.A.S.)

1. EXCEPCIÓN AL DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el derecho de retracto no es aplicable a las compras realizadas en ALITAS CABRONAS. Los bienes comercializados son alimentos preparados y perecederos destinados al consumo inmediato, por lo que una vez el producto entra en etapa de preparación o es despachado, no procede el retracto de la compra.

2. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE PEDIDOS

Debido a la naturaleza inmediata del servicio gastronómico, un pedido solo puede ser cancelado si la preparación de los alimentos NO ha comenzado.

- **Tiempo máximo de cancelación:** El cliente tiene un plazo máximo de cinco (5) minutos, contados a partir del momento en que el asesor de ALITAS CABRONAS confirma el pedido por WhatsApp, para solicitar la cancelación total de la orden.
- Si la solicitud de cancelación se realiza después de este tiempo, y los alimentos ya se encuentran en proceso de cocción o han sido entregados al domiciliario, no se aceptará la cancelación ni procederá la devolución del dinero.

3. CAMBIOS Y MODIFICACIONES AL PEDIDO

Si el cliente desea modificar su orden (cambiar salsas, tamaños, o agregar productos), debe comunicarlo de manera inmediata a la línea única de atención por WhatsApp (333 285 2150).

Si el pedido original ya fue preparado, no se podrán realizar cambios que impliquen desechar o alterar el producto ya elaborado. Las adiciones a pedidos ya confirmados podrán ser procesadas como órdenes independientes, sujetas a nuevos tiempos de espera y/o costos de envío.

4. GARANTÍA LEGAL Y ERRORES EN EL PEDIDO

ALAPRI S.A.S. garantiza la inocuidad y calidad de sus productos. El cliente tiene derecho a exigir una solución (reposición del producto exacto o devolución proporcional del dinero) en los siguientes escenarios:

- El producto entregado no corresponde a lo ordenado y confirmado en el chat de WhatsApp.
- Faltan componentes o productos en el paquete entregado.
- El alimento presenta problemas evidentes de salubridad o mal estado.

5. PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

1. **Reporte inmediato:** Dada la naturaleza perecedera del producto, el cliente debe reportar la inconformidad el mismo día de la compra, en un plazo máximo de una (1) hora tras haber recibido el pedido, a través de la línea de WhatsApp 333 285 2150.
2. **Evidencia obligatoria:** Es un requisito indispensable adjuntar fotografías y/o videos claros que evidencien el error, faltante o defecto del producto.
3. **Conservación del producto:** ALITAS CABRONAS podrá solicitar la devolución del producto incorrecto o defectuoso al repartidor para proceder con el cambio o reembolso. El cliente no debe desechar el producto hasta que el caso sea resuelto por el área de atención.

6. REEMBOLSOS DE DINERO

Cuando, tras evaluar una reclamación, proceda la devolución del dinero por una falla comprobable de ALITAS CABRONAS (y el cliente haya pagado por anticipado mediante transferencia, Nequi, Daviplata u otro medio electrónico), el reembolso se tramitará al mismo medio de pago utilizado por el cliente.

- **Tiempo de procesamiento:** El reembolso se ejecutará en un plazo máximo de una (1) hora y veinte (20) minutos tras la aprobación de la solicitud de devolución por parte del área encargada.

7. CONTACTO

Para cualquier trámite relacionado con esta política, los clientes deben comunicarse exclusivamente a nuestra línea de WhatsApp 333 285 2150 o al correo electrónico oficial alitascabronas@gmail.com.