

ASADORES EL BARRIL S.A.S.

NIT: 901.022.338-7

Carrera 54A #29C-42, Medellín – Colombia

Teléfono: 3005086303

Correo: novedades@asadoreselbarril.com

Versión: 02 – Vigente desde: Octubre 2025

POLÍTICA DE GARANTÍA Y DEVOLUCIONES

OBJETO

Establecer los términos, condiciones y procedimientos bajo los cuales ASADORES EL BARRIL S.A.S. reconoce y tramita las garantías y devoluciones de los productos adquiridos por los consumidores, de conformidad con la Ley 1480 de 2011, protegiendo los derechos del consumidor y blindando jurídicamente a la empresa frente a fraudes, suplantaciones y reclamaciones infundadas.

ALCANCE

Esta política aplica a todos los productos comercializados por ASADORES EL BARRIL S.A.S. tanto de la línea Lite como de la línea Premium, incluyendo accesorios, dentro del territorio colombiano y por medios físicos y virtuales (<https://asadoreselbarril.shop>).

DEFINICIONES

Garantía legal: Derecho del consumidor a reclamar por productos defectuosos en calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento.

Garantía adicional: Plazo y cobertura adicional ofrecida voluntariamente por el proveedor.

Derecho de retracto: Facultad del consumidor de desistir unilateralmente de una compra realizada a distancia.

Devolución: Procedimiento mediante el cual el consumidor retorna el producto a la empresa.

Cambio: Sustitución del producto adquirido por otro de iguales características.

Fraude: Toda conducta del consumidor que pretenda obtener beneficios ilegítimos, falsificando pruebas, reclamando sin justa causa o suplantando identidad.

CONDICIONES DE GARANTÍA

Cobertura de la garantía por línea de producto

Producto	Plazo de garantía	Cobertura
Línea Lite	3 años	Soldadura, deformación del barril, deformación del acero, defectos de entrega, agarraderas quebradas, estética y pulido posterior, defectos de corte.
Línea Premium	10 años	Idéntica cobertura a la línea Lite, con mayor duración de la garantía.
Accesorios (ambas líneas)	1 año	Deformación del accesorio, defectos de acero, defectos en entrega, patas/herrajes, pulido, defectos de corte.

Exclusiones de garantía

No procederá la garantía cuando:

El producto presente signos de uso indebido, alteración, manipulación no autorizada o exposición a condiciones inadecuadas.

No se presente la factura original o evidencia de la compra.

Se haya incumplido con las instrucciones de uso, instalación o mantenimiento.

La reclamación se presente fuera del plazo establecido.

Se detecte falsedad en documentos, pruebas o identidad del solicitante.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR GARANTÍA

El cliente deberá reportar la novedad al correo: asadoreselbarril@gmail.com o al celular 3195342670.

Se debe adjuntar:

Factura de compra.

Evidencia fotográfica o en video del defecto.

Carta con descripción clara del problema, fecha de compra, datos personales, número de contacto.

 asadoreselbarril@gmail.com



@asadoreselbarril



Asadores el Barril



www.asadoreselbarril.com

El área de novedades responderá en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil de la recepción completa de la solicitud.

Si la garantía es aprobada:

Cambio del producto: El cliente podrá enviar el producto por transportadora certificada o será recogido por una transportadora contratada. Una vez recibido, se enviará el nuevo producto.

Reembolso del dinero: Se realizará en un plazo máximo de cuatro (4) días hábiles, descontando el valor del envío si ya fue despachado. El cliente deberá enviar carta con datos bancarios, nombres completos y número de contacto.

Si la garantía es negada, se notificará con justificación técnica y jurídica. El cliente tendrá 3 meses para recoger el producto.

DERECHO DE RETRACTO

Aplica exclusivamente para compras realizadas por canales no presenciales (virtuales, telefónicos). El cliente cuenta con un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde la entrega para ejercer su derecho.

Condiciones:

El producto debe estar sin uso, con empaque original y etiquetas.

Los gastos de envío corren por cuenta del cliente.

El reembolso se realiza en un plazo de cuatro (4) días hábiles desde la recepción del producto y validación del estado.

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

Se aceptarán devoluciones solo en los siguientes casos:

Error en el pedido por parte del cliente (notificado en un máximo de 5 días hábiles desde la entrega).

Error de despacho o facturación por parte de ASADORES EL BARRIL S.A.S.

Producto defectuoso o avería de transporte (debe constar en guía de recepción al momento de entrega).

Acuerdo expreso con el cliente previa revisión técnica.

Condiciones:

Producto sin uso, con empaque original, completo y sin daños visibles.

Costos de transporte:

Si el error es de la empresa: ASADORES EL BARRIL S.A.S. asume los gastos.

Si el error es del cliente: los costos corren por cuenta del mismo.

PREVENCIÓN DE FRAUDE Y BLINDAJE EMPRESARIAL

Toda solicitud de garantía, cambio o devolución será verificada mediante análisis técnico y documental.

El cliente autoriza expresamente a la empresa a validar los datos con entidades bancarias, transportadoras y pasarelas de pago.

En caso de indicios de fraude, suplantación, falsedad en documento o abuso del derecho, la empresa se reserva el derecho de iniciar las acciones penales y civiles correspondientes.

La empresa reportará los fraudes a la Superintendencia de Industria y Comercio y demás autoridades competentes.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El cliente autoriza el tratamiento de sus datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Estos serán utilizados exclusivamente para fines relacionados con la garantía, trazabilidad, devoluciones, y controles antifraude.

CANALES DE ATENCIÓN

Correo: novedades@asadoreselbarril.com

Celular atención de novedades: 3195342670

Dirección física: Carrera 54A #29C-42, Medellín

Sitio web: www.asadoreselbarril.shop

VIGENCIA

Esta política entra en vigencia a partir del 05 de julio de 2025 y se mantendrá hasta su modificación, actualización o revocatoria expresa.

Wilmer Morales Valencia

Gerencia General

ASADORES EL BARRIL SAS.

NIT: 901022338-7.

Teléfono: 3005086303

Correo electrónico: asadoreselbarril@gmail.com

Carrera 54A #29C-42, Barrio Industrial de Belén, Medellín, Colombia.

 asadoreselbarril@gmail.com



@asadoreselbarril



Asadores el Barril



www.asadoreselbarril.com