

ASADORES EL BARRIL S.A.S.  
NIT: 901.022.338-7  
Carrera 54A #29C-42, Medellín – Colombia  
Teléfono: 3005086303  
Correo: [novedades@asadoreselbarril.com](mailto: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.

 [asadoreselbarril@gmail.com](mailto:asadoreselbarril@gmail.com)



[@asadoreselbarril](https://www.instagram.com/asadoreselbarril)



Asadores el Barril



[www.asadoreselbarril.com](https://www.asadoreselbarril.com)

## 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: [asadoreselbarrila@gmail.com](mailto:asadoreselbarrila@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](mailto:asadoreselbarril@gmail.com)



[@asadoreselbarril](https://www.instagram.com/asadoreselbarril)



Asadores el Barril



[www.asadoreselbarril.com](http://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.

 asadoreselbarril@gmail.com



@asadoreselbarril



Asadores el Barril



www.asadoreselbarril.com

## 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](mailto:novedades@asadoreselbarril.com)

Celular atención de novedades: 3195342670

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

Sitio web: [www.asadoreselbarril.shop](http://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](mailto:asadoreselbarril@gmail.com)

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

 [asadoreselbarril@gmail.com](mailto:asadoreselbarril@gmail.com)



[@asadoreselbarril](https://www.instagram.com/asadoreselbarril)



Asadores el Barril



[www.asadoreselbarril.com](http://www.asadoreselbarril.com)