

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, GARANTÍA Y REVERSIÓN DEL PAGO

CSM ALIMENTOS S.A.S.

NIT 901.683.543

Última actualización: 1 de agosto de 2026

1. OBJETO Y ALCANCE

1.1. Esta política explica qué ocurre cuando un producto comprado en Balú llega en mal estado, presenta un defecto, está vencido, llega incompleto o no corresponde al pedido. También explica la excepción al derecho de retracto y el procedimiento para solicitar la reversión de un pago electrónico.

1.2. Balú es un marketplace de alimentación natural para perros. CSM ALIMENTOS S.A.S. comercializa productos de distintas marcas y actúa como proveedor frente al consumidor en las ventas realizadas por Balú.

1.3. Esta política forma parte de los Términos y Condiciones de Balú. Si tienes una solicitud, puedes comunicarte por WhatsApp al +57 305 444 7946, por correo electrónico a hello@balu.pet o mediante la página Contáctanos de [balu.pet](https://www.balu.pet).

2. DERECHO DE RETRACTO Y EXCEPCIÓN PARA ALIMENTOS PERECEDEROS

2.1. El derecho de retracto permite deshacer determinadas compras a distancia dentro del plazo previsto por la ley. Sin embargo, el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 establece excepciones.

2.2. El numeral 4 exceptúa los bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o pueden deteriorarse o caducar con rapidez. El numeral 6 exceptúa expresamente la adquisición de bienes perecederos.

2.3. Como los pedidos de Balú incluyen alimentos perecederos, no procede el retracto respecto de esos productos en los casos previstos por la ley. Por eso debes revisar la marca, la receta, la cantidad, la modalidad de compra, el precio, la ciudad de entrega y el resumen del pedido antes de pagar.

2.4. La excepción al retracto no elimina la garantía legal, la responsabilidad por producto defectuoso, la reversión del pago ni los demás derechos irrenunciables del consumidor.

3. PRODUCTO EN MAL ESTADO, DEFECTUOSO O DIFERENTE DEL PEDIDO

3.1. Comunícate con Balú tan pronto como sea posible si el producto:

- a) Llega abierto, inflado, derramado o con el empaque deteriorado.
- b) Presenta pérdida de cadena de frío cuando esta sea necesaria.
- c) Está vencido o en mal estado.
- d) Está incompleto o su cantidad no corresponde a la comprada.

e) Es diferente de la marca, receta o referencia solicitada.

f) No cumple las características informadas o presenta otro defecto.

3.2. No consumas ni suministres un producto que pueda representar un riesgo. Conserva el producto y su empaque siguiendo las instrucciones de almacenamiento del fabricante, siempre que hacerlo sea seguro.

3.3. Puedes reportar el caso por WhatsApp al +57 305 444 7946, por correo electrónico a hello@balu.pet o mediante la página Contáctanos de [balu.pet](https://www.balu.pet). Para identificarlo, indica, cuando aplique:

a) Nombre completo y documento de identidad.

b) Ciudad y medio de contacto.

c) Número o fecha del pedido.

d) Marca, receta o referencia del producto.

e) Lote y fecha de vencimiento.

f) Descripción del problema.

3.4. Las fotografías del producto, del empaque, del lote, de la fecha de vencimiento y del estado en que llegó ayudan a revisar el caso. Su ausencia no implica por sí sola la pérdida o renuncia de un derecho legal.

3.5. Balú revisará la solicitud y aplicará la solución que corresponda conforme a la garantía legal y a la naturaleza perecedera del producto. La solución podrá incluir la reposición del producto, la devolución del valor correspondiente u otra medida exigida por la ley, según el caso.

3.6. En los productos de marcas distintas de Balú, el fabricante responde por su formulación, composición, fabricación, calidad, rotulado y registro ante el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), según corresponda. Esto no te obliga a reclamar directamente ante el fabricante. Balú recibirá y tramitará tu solicitud como proveedor o comercializador y gestionará el caso con el fabricante cuando sea necesario.

4. REVERSIÓN DEL PAGO

4.1. La reversión del pago es un procedimiento diferente del retracto y de la garantía legal. Puede solicitarse cuando la compra se haya realizado por comercio electrónico y se haya pagado con tarjeta de crédito, tarjeta débito u otro instrumento de pago electrónico, de acuerdo con el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016.

4.2. Puedes solicitar la reversión total o parcial del pago en cualquiera de estos cinco casos:

a) Fuiste víctima de fraude.

b) La operación no fue solicitada.

c) No recibiste el producto.

d) El producto recibido no corresponde a lo solicitado, no cumple sus características inherentes o no cumple las características informadas.

e) El producto recibido es defectuoso.

4.3. Si el pedido contiene varios productos y la causal afecta solo a uno o algunos de ellos, puedes solicitar la reversión parcial por el valor correspondiente a esos productos.

5. PLAZO Y PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA REVERSIÓN

5.1. Debes presentar la queja ante Balú dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a:

- a) La fecha en que conociste la operación fraudulenta o no solicitada.
- b) La fecha en que debiste recibir el producto y no lo recibiste.
- c) La fecha en que recibiste el producto defectuoso o diferente de lo solicitado.

5.2. Dentro de ese mismo plazo de cinco (5) días hábiles debes notificar la solicitud al emisor del instrumento de pago electrónico, por los canales que este tenga disponibles. Si quien realizó la compra no es el titular del instrumento de pago, la notificación al emisor debe presentarla el titular.

5.3. Presenta la queja ante Balú por alguno de estos canales:

- a) WhatsApp: +57 305 444 7946.
- b) Correo electrónico: hello@balu.pet.
- c) Página Contáctanos: disponible en balu.pet.

5.4. En la solicitud indica:

- a) Las razones que fundamentan la reversión.
- b) La causal o las causales aplicables.
- c) El valor total o parcial cuya reversión solicitas.
- d) El número o fecha del pedido y la información disponible de la transacción.
- e) La identificación suficiente de la cuenta, tarjeta o instrumento de pago al que se cargó la operación. No compartas claves, códigos de seguridad, CVV ni datos sensibles innecesarios.

5.5. Cuando corresponda devolver un producto, indica en la solicitud que estará a disposición de Balú para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que lo recibiste. Debido a su naturaleza perecedera, consérvalo conforme a las instrucciones del fabricante y no lo consumas si presenta un posible riesgo.

5.6. Balú confirmará la recepción de la queja y hará seguimiento por WhatsApp o correo electrónico, según el canal disponible y la preferencia informada por el consumidor. Conserva copia del mensaje o correo enviado y de sus archivos adjuntos como constancia de la solicitud.

5.7. Al notificar al emisor del instrumento de pago, incluye la información que este solicite y la constancia de la queja presentada ante Balú.

5.8. Una vez presentada correctamente la solicitud ante el emisor, los participantes del proceso de pago disponen del término legal de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión. La ejecución depende de los participantes del proceso de pago y de las condiciones previstas en la ley.

5.9. Si una autoridad administrativa o judicial determina mediante decisión en firme que la reversión no era procedente, podrán aplicarse las consecuencias previstas por la ley.

6. CANCELACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN

6.1. La cancelación de la suscripción es diferente de una devolución, una garantía o una reversión del pago.

6.2. Puedes pausar o cancelar tu suscripción en cualquier momento escribiendo al WhatsApp +57 305 444 7946. Balú ejecutará la solicitud de inmediato y no exige quince (15) días hábiles de anticipación.

6.3. La cancelación se aplica a los pedidos y cobros de los días siguientes a su confirmación. Los pedidos que ya estaban pagados serán preparados y despachados, sin perjuicio de una solicitud de garantía, reversión del pago o de otra causal legal aplicable, como fraude u operación no solicitada.

7. CANALES DE ATENCIÓN

7.1. WhatsApp y teléfono: +57 305 444 7946.

7.2. Correo electrónico: hello@balu.pet.

7.3. Página Contáctanos: disponible en [balu.pet](https://www.balu.pet).

7.4. CSM ALIMENTOS S.A.S. atenderá las solicitudes conforme a su naturaleza y a los términos legales aplicables.