

	POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS	Versión: 1
		Fecha: 21 de noviembre de 2023

POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS

En La Receta, nos esforzamos por proporcionar un servicio excepcional a nuestros clientes, incluso cuando se trata de objetos olvidados en nuestros puntos de venta.

Para garantizar un manejo adecuado de estos casos, hemos establecido la siguiente política:

Entrega de Objetos Olvidados:

- Todos los objetos y dinero olvidados en el punto de venta deben ser entregados inmediatamente al administrador o al cajero encargado.
- El administrador o cajero encargado deberá diligenciar el formulario de objetos perdidos a través del [enlace proporcionado](#) y guardar el objeto en la caja fuerte o, en caso de ser demasiado grande, en un lugar seguro designado para estos fines.
- La [información sobre objetos](#) olvidados de toda la empresa será administrada por el área de servicio al cliente. En caso de que se presente algún cliente a preguntar por un elemento debe extenderse esta inquietud al área de SAC en el correo electrónico lidervservicio@lareceta.co.

Proceso de Reclamación:

- Cuando un cliente se presente a reclamar un objeto olvidado, se procederá a diligenciar la [planilla de objetos perdidos](#).
- Se solicitará al cliente un documento de identidad, y se registrará su nombre completo, apellidos, fecha y hora de entrega, número de documento de quien reclama y descripción del objeto entregado. El cliente debe leer la parte inferior de la planilla y firmar

Notificación de Entrega:

- Después de realizada la entrega, se enviará un correo electrónico a lidervservicio@lareceta.co indicando los detalles de la entrega, incluyendo la información registrada en la planilla de objetos perdidos.

	POLÍTICA DE OBJETOS PERDIDOS	Versión: 1
		Fecha: 21 de noviembre de 2023

Período de Almacenamiento:

- Los objetos olvidados serán guardados por un máximo de 15 días desde la fecha de olvido.
- Pasado este plazo, el área de servicio al cliente realizará las validaciones pertinentes con la gerencia de operaciones para determinar la destinación final del objeto.

Destinación Final:

- La destinación final del objeto se informará vía correo electrónico al punto de venta, indicando si el objeto será almacenado por un periodo adicional, donado, o desechado según la naturaleza del objeto y las políticas internas de la empresa, esta definición será realizada por el gerente comercial y de operaciones.

En La Receta, valoramos la satisfacción de nuestros clientes y nos comprometemos a gestionar de manera efectiva y transparente los objetos olvidados en nuestros establecimientos. Si tienes alguna pregunta o necesitas más información sobre esta política, no dudes en contactar a nuestro equipo de servicio al cliente.

CONTROL DOCUMENTAL Y DE CAMBIOS		
Fecha de elaboración	21 de noviembre de 2023	
Modificaciones		
Elaborado por	Directora de Gestión Humana y Cultura organizacional	
Aprobado por	Gerente general	