

# POLITICAS DE GARANTÍA DE PROVEEDORES

Hacer **click** sobre el proveedor para desplegar

- 1 [JANSPORT](#)
- 2 [MANISOL-VERLON](#)
- 3 [HEVEA](#)
- 4 [ERIC](#)
- 5 [RAINLOOK](#)
- 6 [CUELLOS LEONE](#)
- 7 [PUNTO BLANCO - GEF](#)
- 8 [TERMOS HIDRO FLASK](#)
- 9 [CROYDON](#)
- 10 [CALZADO JETRO](#)



## POLÍTICAS DE GARANTÍAS

Apreciado cliente, para garantía conserve su factura esta nos permitirá brindarle un servicio más ágil.

### 1. GARANTÍA:

---

a. Los productos cuentan con una garantía por VIDA ÚTIL en cuanto costuras, cremalleras y/o defectos de fabricación. Si existe una falla en los materiales del producto desde su manufactura, se reparará sin costo alguno.

Entiéndase como vida útil la duración estimada que un material puede tener, cumpliendo correctamente con la función para el cual ha sido creado; debido a que dependiendo de la utilización del producto, este se irá desgastando tal como cualquier material que está en contacto con factores externos.

b. Esta garantía no cubre daños por accidentes, mal cuidado, mal lavado, negligencia, proceso de desgaste y decoloración naturales con el tiempo o por sobre exposición. Para los morrales y accesorios NO es causal de garantía que el producto tenga rayones, desgastes, peladuras, limpieza inadecuada, daños adrede, ruptura y/o talleres de reparación de morrales.

### TENER EN CUENTA:

---

a. Si el producto que adquirió presenta inconveniente de fabricación, calidad o idoneidad, y usted ha cumplido con todas las recomendaciones de cuidado, y el término de la garantía que se le ha ofrecido no ha vencido, puede dirigirse al establecimiento en donde realizó la compra, con el fin de atender su petición de efectividad de la garantía, se procederá en los términos y según las reglas establecidas en el Título III, Capítulo I de la Ley 1480 de 2011 – Estatuto de Protección al Consumidor y el Decreto 735 de 2013.

b. DYNAMO DISTRIBUTION S.A.S., no se hace responsable por las enfermedades o condiciones médicas ocasionadas por el uso o compra inadecuada de los productos.

c. No se admitirán cambios y garantías de artículos comprados en otros países.

[Click para volver](#)

## 1. OBJETIVO

La Compañía Manufacturera Manisol S.A en su tarea de brindar mayor información y servicio a sus clientes, ha diseñado el presente manual donde se tratan aspectos de logística inversa, proceso de garantías, reclamaciones y devoluciones en específico para cada uno de sus canales de venta. Se detallan recomendaciones sobre el uso de los productos, garantía y procesos de reclamaciones.

Esta política tiene como fin proporcionar las directrices que permitan generar un mejor servicio al cliente.

## 2. ALCANCE

Esta manual es de cumplimiento para todos los canales comerciales, así como Logística, Clientes y demás involucrados.

## 3. CONTENIDO

### Control de calidad:

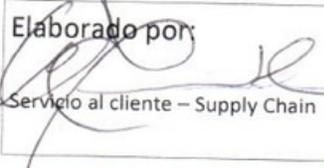
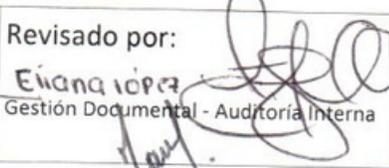
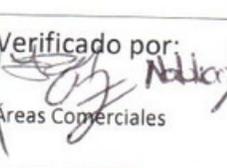
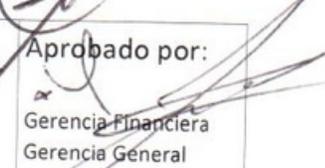
Los zapatos comercializados por la Compañía Manufacturera Manisol S.A son fabricados con la mejor tecnología, materias primas de primera calidad y son sometidos a un riguroso sistema de control de calidad en el diseño, insumos, proceso productivo y finalmente antes del empaque, cada par de zapatos es revisado para asegurar que nuestros clientes siempre reciban un calzado de excelente de calidad.

Manisol S.A hace parte y tiene respaldo de la organización de calzado Bata reconocida globalmente por la fabricación y comercialización de calzado.

### Recomendaciones generales:

En cuanto a la calidad de nuestros productos, es necesario que nuestros clientes continúen la cadena de calidad a través de buenas prácticas de manejo y almacenamiento del calzado, como también su buen uso y cuidados. Por esto nos permitimos hacer las siguientes recomendaciones.

**Recepción del producto:** verifique en las cajas de empaque que la cinta de protección de Manisol se encuentre sin haber sido violentada o alterada. El cartón debe llegar sin humedades, rasgaduras o evidencias de haber sido manipulado. En caso contrario absténgase de recibir el producto e informe inmediatamente a las oficinas de servicio al cliente; si por algún motivo recibe el producto, verifique su contenido y registre la novedad en la guía de la transportadora.

Elaborado por:  Servicio al cliente – Supply Chain	Revisado por: Eliana Lopez  Gestión Documental - Auditoría Interna	Verificado por:  Áreas Comerciales	Aprobado por:  Gerencia Financiera Gerencia General
---	--	--	---

	<b>MANUAL PARA DEVOLUCIONES, RECLAMACIONES Y GARANTIAS</b>	Código: MASC001 Versión: 2 Fecha: 13/08/2021 Página: Página 2 de 20
---	--	--

Verifique que las cantidades, referencias, códigos, tallas y colores del calzado correspondan a lo indicado en la remisión y factura.

Asegúrese que el producto corresponde a lo solicitado y que se encuentre en óptimas condiciones.

Tenga presente que la caja donde está empacado cada par de zapatos fue diseñada para protegerlos y mantener sus condiciones de calidad.

De igual manera el cartón de empaque cumple la función de protección y facilita el empaque, manipulación y almacenamiento, de esta forma los zapatos una vez que se despachan a los clientes están doblemente protegidos.

Si usted desecha el empaque individual para exhibir el calzado, Manisol no se hace responsable por el deterioro que pueda tener el calzado. (ej. Calzado deteriorado en exhibición).

**Almacenamiento de producto:** La bodega donde almacene el calzado debe ser fresca, aireada, sin humedades y sin rayos del sol que sean directos. La temperatura al interior y la humedad relativa al interior de la bodega debe ser óptima. Estas condiciones de almacenamiento ideales, previenen daños en los zapatos como mal de la tierra, hongos, despegues y variación en la estabilidad de la calidad de los materiales y demás compuestos del calzado.

De igual manera se debe tener especial cuidado al formar arrumes de cajas y/o cartones, ya que su exceso genera pesos adicionales que causan daños en el empaque individual y deformaciones en los zapatos. Es importante seguir las indicaciones sobre manejo y cuidados que se encuentran impresas en las cajas de cartón de empaque.

Además de almacenar el calzado en bodegas adecuadas es muy importante rotar sistemáticamente las existencias para evitar envejecimiento y obsolescencia, lo que sin duda alguna genera pérdida de valor y calidad.

**Cuidados y buen uso del calzado:** Manisol S.A produce calzado pensando en usted, nuestro cliente, pero una buena vida útil depende de los cuidados y adecuado uso.

Cuando el cliente compre los zapatos, asegúrese que calcen bien, le gusten, sean confortables a sus pies y se ajusten a sus necesidades.

Es importante saber que hay tantos tipos de calzados como usos específicos. Por ejemplo, un calzado colegial no es adecuado para hacer deportes.

Para evitar malformaciones en el calce se recomienda que el cliente use calzador.

De igual manera para descalzarse se recomienda que el cliente afloje los cordones o hebillas para evitar esfuerzos innecesarios.

Se debe aclarar al cliente final, que los zapatos deben permanecer limpios y sin humedad, de ser el caso deben secarse naturalmente.

Para la limpieza de calzado, los clientes no deben utilizar solventes como thinner, gasolina, acetona, varsol, entre otros, tampoco se deben usar detergentes, blanqueadores ni maquinas lavadoras.

El cliente debe Proteger sus zapatos de cuero liso o grabado, aplicando betún o crema para calzado y brillarlos con un cepillo o paño suave.

Los zapatos de cuero nobuck, gamuzas o carnazas gamuzadas se deben limpiar con cepillo suave y humedeciendo ligeramente con agua. Para mantener su apariencia se debe usar un cepillo suave y seco.

Los zapatos fabricados en cuero no deben ser lavados ni sumergidos en agua.

Los zapatos de lona y sintéticos se pueden lavar con jabón neutro y frotarlos con cepillo suave, enjuagar bien y dejarlos secar naturalmente. No se deben usar hornos ni fuentes de calor para ser secados.

A continuación, se relaciona las directrices específicas por cada canal:

- a). Branding (Mayor y Bata Industrials)
- b). Retail
- c). Ecommerce
- d). Catálogo

**a). PROCESO DE ATENCIÓN, DEVOLUCIÓN Y RECLAMACIONES  
MAYOR Y BATA INDUSTRIALS:**

Las reclamaciones de los clientes están divididas de acuerdo a su naturaleza. Estos tipos de devolución son clasificados por el área donde proceda la inconsistencia:

- Calidad.
- Producción (demoras en cronograma de entrega y malos embalajes de las cajas individuales).
- Novedades logísticas.
- Novedades comerciales.

El proceso de atención a reclamaciones por cada uno de los conceptos enunciados anteriormente debe ser atendida inicialmente por cada representante de ventas, ya sea por solicitud del cliente expresa o evidenciada en las visitas periódicas que realizan.

Una vez el cliente hace el reclamo, si este procede, el representante de ventas inicia el proceso de devoluciones registrando mediante el módulo web la solicitud de devolución respectiva, con los siguientes datos:

- Cliente
- Artículos
- Cantidad
- Tipificación (área)
- Factura

Se debe tener en cuenta que para cada tipo de devolución se tienen ciertas condiciones específicas enunciadas a continuación:

**Reclamos de tipo de calidad:**

**-Por problemas de Calidad y garantía:**

**1. Tiempos:**

- Se establece que el tiempo máximo es de un año a partir de la fecha factura (Los clientes que hayan recibido su mercadería de temporada escolar anticipadamente; al año normal de garantía, se le adicionará el tiempo que se les haya anticipado dicha mercadería)
- Las devoluciones de cliente final que estén dentro de los 60 días después de la compra, serán recibidas con el debido soporte de factura de venta.

**2. Aceptación de garantías:**

- El representante de ventas debe verificar que los productos no tengan un mal uso o mal cuidado del calzado.
- No se deben aceptar daños causados por ineficiente manipulación y almacenamiento.
- No se deben aceptar artículos con problemas de deterioro en la exhibición.
- No se deben aceptar devoluciones de calzado en buen estado por presunción que otros de igual referencia hayan presentado fallas.

**NOTA. En caso de duda, se debe contactar al departamento de calidad. El departamento de calidad puede abstenerse de recibir la mercadería si esta no cumple con las condiciones anteriormente señaladas.**

1. Aprobación o Rechazo de notas crédito de clientes de Branding por **CALIDAD** (Sin restricción de pares):

Propone: Representante de Ventas

Revisa: Jefe de Calidad/Jefe de Costos

Aprueba: Cesar Villa

**-Por problemas de embalaje y entregas de la planta de producción:****1. Tiempos:**

- Se establece un tiempo máximo de 12 meses para presentar los reclamos por mal embalaje, es decir, novedades en el empaque individual de las cajas, referencias que no concuerden con la codificación de las cajas individuales, tallas, impares y/o consecutivos.

**2. Aceptación de devoluciones tipo producción:**

- Como devoluciones por causas de producción se entienden como artículos mal embalados en las cajas individuales y los artículos que son entregados fuera de temporada por causas de retraso en el cronograma de introducción.

- El representante de ventas debe cerciorarse que el reclamo tenga validez, la caja individual no debe estar manipulada ni deteriorada.

- No se aceptan reclamos que deriven de operaciones internas del cliente, como emparejamientos, exhibiciones, concentraciones entre tiendas, etc.

- Las devoluciones presentadas por demoras en los ingresos de productos no se aceptarán si el cliente da por recibida la mercancía, este caso únicamente se hace efectivo cuando el cliente devuelve inmediatamente el producto por retraso en el cronograma de introducción.

- Si el motivo del retraso en la entrega de algún producto proviene de la imposibilidad de facturación por problemas crediticios, no procede una devolución por entrega extemporánea.

**3. Aprobación o Rechazo de notas crédito de clientes de Branding por **MOTIVOS DE PRODUCCIÓN:****

Propone: Representante de Ventas

Aprueba: Gerente de Producción/Gerente Financiero

**Reclamos de tipo logístico:****1. Tiempos:**

- Se establece un tiempo máximo de 6 meses (180 días) para clientes distribuidores y cadenas, y cadenas top para presentar los reclamos por novedades en entrega logística.

- Se establece un tiempo máximo de 60 días para clientes comerciantes y comerciantes especiales para presentar los reclamos por novedades en entrega logística.

	<p align="center"><b>MANUAL PARA DEVOLUCIONES, RECLAMACIONES Y GARANTIAS</b></p>	<p>Código: MASC001          Versión: 2          Fecha: 13/08/2021          Página: Página 6 de 21</p>
---	--	---

2. Aceptación de devoluciones por novedades logísticas:
  - El representante de ventas debe hacer claridad a los clientes, que una vez reciban de la transportadora el producto, deben confirmar en el mismo instante y en presencia de la transportadora que las cantidades en cartones concuerden con lo establecido en la guía de despacho, en caso contrario no se debe recibir.
  - Si por algún motivo el cliente decide recibir incompleto, se debe hacer la anotación en la guía de recibo e informar inmediatamente a servicio al cliente.
  - El cliente debe fijarse que las cintas de Manisol no se encuentren dañadas ni manipuladas.
  - No se deben recibir envíos en mal estado, con signos de manipulación o mercancía no correspondiente al pedido.
  - Se debe identificar la factura y numero de remisión para confirmación en el Centro de distribución (CEDI) de Manisol.

3. Aprobación o Rechazo de notas crédito de clientes de Branding por **MOTIVOS LOGÍSTICOS:**

Propone: Representante de Ventas

Revisa: Jefe de Logística

Aprueba: Cesar Villa

**Reclamos de tipo comercial:**

1. Tiempos:
  - Cerrados a 90 días.
2. Aceptación de devoluciones por tipo comercial:
  - Se entiende como devoluciones por tipo comercial aquellas en las cuales el área comercial considere que un cliente se encuentre en riesgo de quiebra, el cliente se niegue a recibir los pedidos tomados previamente, entregas extemporáneas por carteras vencidas saturadas, errores en la digitación de pedidos por parte del área comercial, negociaciones especiales del área comercial.
2. Cualquier aprobación extemporánea debe ser aprobada por Gerencia General.  
 (La aprobación debe contener fecha de facturación y fecha de producción del zapato)

Una vez el formato de devolución sea diligenciado en el sistema, este arroja un consecutivo y es enviado por correo electrónico a servicio al cliente, inmediatamente se envía la solicitud de recolección a la transportadora para que la mercancía sea trasladada mediante logística inversa a las oficinas de Manisol.

El personal de servicio al cliente se encarga de alimentar en el sistema la guía de la transportadora con la cual esta mercancía retorna, de manera que se pueda hacer un control del tránsito de la misma.

Al arribo de la mercancía en la sección de devoluciones de la bodega de mayor/ Bata Industrials, las personas encargadas de la recepción, confirman en el sistema mediante un check que esta ha sido recibida, con la aclaración que aún no ha sido verificada.

En prioridad de antigüedad las solicitudes de devolución son revisadas físicamente y verificadas de acuerdo a los registros de devolución. Si no concuerda la solicitud de devolución, esta puede ser rechazada y devuelta al cliente, en caso contrario, esta será verificada y posteriormente reasignada al área correspondiente.

Después de ser verificadas las devoluciones, estas llegarán a cada una de las áreas encargadas mediante correo electrónico para su aprobación. La devolución puede ser reasignada a otra área con orientación del área de servicio al cliente quien de manera imparcial investiga y dictamina si esta reasignación procede.

En el evento el que las áreas rechacen la devolución, Servicio al Cliente (SAC) indica al cliente el retorno de la mercancía y solicita la recolección a la transportadora para despachar nuevamente al cliente.

Cuando las solicitudes de devolución terminan el proceso de aprobación, automáticamente se envían por e-mail al área encargada para elaborar las notas crédito. Se procede posteriormente a generar un traspaso a la bodega de fallados.

Las notas crédito serán enviadas inmediatamente al correo del cliente y del representante de ventas.

#### **4. Aprobación o Rechazo de notas crédito de clientes de Branding por MOTIVOS COMERCIALES:**

Propone: Representante de Ventas

Revisa: Albeiro Atehortua/Juan Carlos Espinosa

	<p align="center"><b>MANUAL PARA DEVOLUCIONES, RECLAMACIONES Y GARANTIAS</b></p>	<p>Código: MASC001          Versión: 2          Fecha: 13/08/2021          Página: Página 8 de 21</p>
---	--	---

Aprueba: Gerente Financiero/Gerente de Branding

**b). PROCESO DE ATENCIÓN, DEVOLUCIÓN Y RECLAMACIONES RETAIL:**

Si el cliente se acerca a la tienda a realizar su reclamación por garantía, la tienda valida a que pertenezca al canal retail/ecommerce y si cumple el tiempo para la reclamación de acuerdo a lo siguiente:

- 60 días para calzado desde la fecha de compra.
- 30 días para carteras desde la fecha de compra.
- 15 días para accesorios desde la fecha de compra.

Si la reclamación procede, el jefe de tienda identifica la intención del cambio:

- Talla
- Referencia
- Devolución del dinero

Para talla/referencia se procede a llevar a cabo el cambio en el evento en que el stock esté disponible.

Para devolución de dinero el Jefe de tienda lo escala con el District Manager (DM) para la autorización de devolución.

Los productos comprados en la tienda virtual, pueden ser cambiados por talla o referencia en una tienda física; la devolución de dinero solo puede hacerse por el mismo medio de compra. Es decir, no puede efectuarse en una tienda física.

Es de aclarar que los productos comprados en las tiendas físicas no pueden ser cambiados por medio de la tienda virtual.

Si el cliente Retail no encontró solución en la tienda, puede solicitar ayuda en Servicio al cliente (SAC) y para ello tiene habilitado 5 canales de consulta:

- Email
- Formulario Web
- Chat online
- WhatsApp
- Llamada

El analista de Servicio al Cliente (SAC) identifica el motivo de la Petición, Queja o Reclamo (PQR) y a que canal pertenece, se revisa que la solicitud sea procedente, y que esté dentro del tiempo estipulado, como ejemplo los siguientes casos:

- Si requiere cambio de talla/referencia, se realiza la búsqueda en el stock nacional para brindarle la información al cliente a cuál tienda puede acercarse.

Para cambio por talla el calzado debe estar sin ser usado y en perfectas condiciones.

- Si es para devolución de dinero se escala con el District Manager (DM) para que autorice la devolución y se le informa al jefe de tienda para que proceda con la solución al cliente.

- Si el cliente requiere ayuda con una garantía, se le solicita la evidencia fotográfica, factura de compra o datos personales para búsqueda de la factura en nuestro sistema. Se envía el caso al laboratorio y en un plazo de 15 días hábiles de acuerdo a la ley se emite la aprobación o el documento de rechazo, se le informa al cliente y se cierra su caso.

Por favor encuentre a continuación la política de garantías publicada al reverso de la factura:

**Garantía de Calidad Bata:**

*Bata garantiza la calidad de todos los zapatos que vende a sus clientes hasta 60 días después de efectuada la compra, siempre que se presenten defectos de materiales o de fabricación, que el producto haya recibido el uso adecuado y que no haya sido manipulado con adecuaciones o reparaciones. Para accesorios, la garantía será de 15 días después de efectuada la compra, y 30 días para carteras.*

*Con la garantía de calidad, Bata se compromete a reparar o cambiar los zapatos y/o accesorios motivo del reclamo y en caso de no existir el mismo producto, entregará uno de valor comercial similar.*

**c). PROCESO DE ATENCIÓN, DEVOLUCIÓN Y RECLAMACIONES  
ECOMMERCE:**

Para que un cliente de la tienda virtual pueda comunicarse con Servicio al Cliente (SAC), tiene habilitados los siguientes canales de consulta:

- Email
- Formulario Web
- Chat online
- WhatsApp
- Llamada

El analista de Servicio al Cliente (SAC) identifica el motivo de la Petición, Queja o Reclamo (PQR) y a que canal pertenece, se revisa que la solicitud sea procedente, y que esté dentro del tiempo estipulado. Como ejemplo los siguientes casos:

- 60 días para calzado desde la fecha de compra.
- 30 días para carteras desde la fecha de compra.
- 15 días para accesorios desde la fecha de compra.

**Nota: Para las compras virtuales el tiempo empieza a contar desde la fecha de recibo del pedido.**

**Derecho de retracto:** De acuerdo a lo estipulado en la ley 1480 de 2011, el cliente tiene los (5) primeros días hábiles siguientes a la compra para que ocurra alguno de los siguientes hechos:

- Fraude en la transacción.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando no le llega el producto.
- Cuando el Producto no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- Defectos en el producto adquirido.
- Error de despacho.
- Cambio de talla.

Si corresponde a error en el despacho, se le solicita la evidencia fotográfica, se valida la procedencia del error y se informa al área pertinente:

- Bodega ecommerce
- Tienda física

Seguidamente se solicita al courier la recolección del pedido al cliente para que sea retornado al remitente correspondiente y se programa la ejecución del nuevo despacho correcto; se tiene en cuenta para este proceso el lugar de origen del producto, es decir, si el producto fue enviado desde la bodega ecommerce o desde una tienda física.

Si el producto fue enviado desde la bodega ecommerce y el producto correcto tiene disponibilidad en el stock se realiza la nota de devolución y se procede a facturar.

Si el producto fue enviado desde una tienda física se debe validar también la existencia del producto correcto, si hay disponibilidad se procede con el envío, de lo contrario se debe hallar la tienda que si lo tenga disponible, se realiza el traspaso y se genera el despacho al cliente, courier recoge y realiza la entrega final al cliente.

Si es por cambio de talla se le informa que puede realizar el cambio en una tienda física del país, si no se acoge a esta opción procedemos a validar la existencia de la referencia y talla requerida en el stock disponible en la bodega de ecommerce, el cliente debe hacer llegar el producto a nuestra bodega y asumir el costo de envío, en cuanto se reciba el producto y se valide que se encuentra en perfectas condiciones, la bodega procede a realizar la nota de devolución y factura de nuevo la talla solicitada por el cliente, posteriormente se realiza el envío y el flete es asumido por la compañía. Luego de que SAC sea notificado de la gestión se le informa al cliente y una vez el cliente nos confirme el recibido del pedido y esté a conformidad se procede a cerrar el caso.

Si el cliente no quiere cambiarlo y solicita la devolución del dinero se le indica el proceso de devolución y se le solicita enviar el calzado asumiendo el costo de envío a la bodega de ecommerce, se revisa que el calzado se encuentre en perfectas condiciones y se da inicio al trámite de devolución de dinero.

Se procede a identificar el medio de pago y si la devolución es total o parcial.

**Devolución total:** Si el cliente pagó con Tarjeta Débito (PSE), Efecty o Baloto se procede a realizar la devolución por medio de la pasarela de pago a la cuenta de mercado pago del cliente, se le indica el proceso para ingresar a su cuenta y como usar este dinero para otra compra en otro establecimiento, o como retirar su dinero a una cuenta de ahorros, el dinero estará disponible en el transcurso de 48 horas para ser retirado.

Si el cliente pagó con tarjeta de crédito, se le informa que al realizar la reversión a su tarjeta de crédito por medio de la pasarela de pago verá reflejado su dinero en un lapso de hasta 90 días, ya que estos tiempos dependen directamente de la franquicia de la tarjeta. O bien puede enviarnos su certificación bancaria, diligenciar una carta con la solicitud de consignación del dinero a una cuenta bancaria y en un plazo de 30 días de acuerdo a la ley 1480 de 2011 se realizará la transferencia bancaria.

**Devolución parcial:** Sucede cuando el cliente ha comprado más de un artículo y solo devolverá uno, o alguno/algunos de los productos comprados no están disponibles. Si el cliente pagó con Tarjeta Débito (PSE), Efecty o Baloto no es posible realizar la

	<p align="center"><b>MANUAL PARA DEVOLUCIONES, RECLAMACIONES Y GARANTIAS</b></p>	<p>Código: MASC001          Versión: 2          Fecha: 13/08/2021          Página: Página 12 de 21</p>
---	--	--

devolución parcial por medio de la pasarela de pagos. Así que se le indica el proceso de devolución por medio de transferencia bancaria.

Si el cliente pagó con tarjeta de crédito, se le informa que al realizar la reversión a su tarjeta de crédito por medio de la pasarela de pago verá reflejado su dinero en un lapso de hasta 90 días, ya que estos tiempos dependen directamente de la franquicia de la tarjeta.

Si el cliente devuelve el producto y no quiere recibir otro a cambio se le brinda la opción de un saldo a favor con el cual puede realizar una compra en el lapso de un año solo en la tienda virtual. Si el cliente acepta se le solicita a la Gerencia de ecommerce la aprobación y creación del saldo a favor, cuando esté activo se le informa al cliente y se cierra el caso.

A continuación, se informa la política de garantía publicada en la página [www.bata.com.co](http://www.bata.com.co):

**Garantía de Calidad Bata:**

*Manisol S.A. garantiza la calidad de todos los productos que vende a sus clientes cuando se presentan defectos de materiales o de fabricación. Se debe tener en cuenta que si el producto fue enviado a reparar a un tercero inmediatamente pierde la garantía.*

*Vencimiento de plazo de garantía: 60 días para calzado, 30 días para carteras, bolsos y morrales y 15 días para accesorios después de la fecha de compra.*

*Con la garantía de calidad, Manisol S.A: se compromete:*

*A reparar o cambiar sin ningún costo, por otro producto de igual referencia al motivo del reclamo; en caso de no existir dicho producto, por otro de valor comercial similar.*

*Si cualesquiera de estas situaciones no son posibles la empresa devolverá en dinero el valor correspondiente mediante nota contable a favor del cliente:*

*En el caso de consumidor final la entrega se hará en dinero en efectivo, contra firma de recibido.*

**La garantía de calidad no tiene cobertura en las siguientes situaciones:**

- Raspones por tropezones,
- ruptura de materiales,

- desgaste de suelas, tapas, y demás accesorios del zapato ocasionado por el mal uso.
- Evidencia de que algún objeto cortopuzante entro en contacto con el zapato y lo rasgo.
- Cambios de color, tonalidad y texturas que sean naturales del material del zapato.
- Pliegues o rugosidades ocasionadas por la flexión del empeine.
- Productos que evidencien que hayan sido manipulados en talleres de calzado, marroquinería o terceras personas.
- Daños ocasionados por limpiezas del zapato/o carteras con productos inadecuados.
- Para cambio por talla, se rechazará si el calzado ha sido usado.
- Jugar fútbol con calzado que no es apropiado, frenar bicicleta
- Arrastrarse y rozar el material de la capellada contra el piso
- Lavado con detergentes fuertes o límpido, lavado con cepillo fuerte, lavado con lavadora, secado en fuentes de alto calor
- Daños causados por ineficiente manipulación y almacenamiento, hongos por humedad
- Deterioro por envejecimiento y obsolescencia
- El tiempo produce cristalización de los materiales
- Los zapatos exhibidos en vitrinas y promociones que sufren un desgaste natural
- La decoloración de uno de los pies de calzado en muestra de exhibición.

#### **d). PROCESO DE ATENCIÓN, DEVOLUCIÓN Y RECLAMACIONES CATÁLOGO BATA:**

Para que un cliente del catálogo Bata pueda comunicarse con Servicio al Cliente (SAC), tiene habilitados los siguientes canales de consulta:

- Email
- Formulario Web
- Chat online
- WhatsApp
- Llamada

El analista de Servicio al Cliente (SAC) identifica el motivo de la Petición, Queja o Reclamo (PQR) y a que canal pertenece, se revisa que la solicitud sea procedente, y que esté dentro del tiempo estipulado. Como ejemplo los siguientes casos:

- 60 días para calzado desde la fecha de compra.
- 30 días para carteras desde la fecha de compra.
- 15 días para accesorios desde la fecha de compra.

	<p align="center"><b>MANUAL PARA DEVOLUCIONES, RECLAMACIONES Y GARANTIAS</b></p>	<p>Código: MASC001          Versión: 2          Fecha: 13/08/2021          Página: Página 14 de 21</p>
---	--	--

*Nota: Para las compras virtuales el tiempo empieza a contar desde la fecha de recibo del pedido.*

**Error en el despacho:**

**Para Coordinadores que están ubicados a más de dos horas de la zona de influencia de la líder de Zona, el procedimiento es el siguiente:**

Esta gestión debe darse por medio de las directoras de zona y no debe superar los 30 días hábiles desde la recepción del producto, quienes deben enviar a Servicio al Cliente (SAC) la evidencia fotográfica y formato de recolección diligenciado, se revisa que cumpla con las condiciones, se genera la guía y se envía a la directora de zona para que sea reenviado a la promotora y esta lleve el calzado con la guía a la oficina de la transportadora.

Cuando la bodega lo recibe, se revisa que cumpla con las condiciones y si es aceptada se genera la nota crédito a favor del cliente. De lo contrario si es negado se retorna el pedido al cliente.

**Para Coordinadores que están ubicados en la zona de influencia de la líder de Zona, el procedimiento se hace directamente con ella, se le entrega directamente a la líder de Zona, para que ella a su vez envíe el producto a la bodega. No se genera guía.**

**Cambio por talla:**

El cliente tendrá 60 días calendario fechas factura para solicitar el cambio de artículo por talla, de sobrepasar este tiempo el producto no será aceptado por el receptor de las devoluciones.

Para la aceptación de los productos se requiere además del tiempo límite que estos sean devueltos en su caja original con las etiquetas en perfecto estado; este no debe estar usado. Adicionalmente el cliente deberá diligenciar correctamente el formato de devoluciones, el cual se puede descargar en la página de Catálogo Bata.

**Cambio por garantía:**

MANISOL S.A (LINEA DE NEGOCIO CATALOGO CATÁLOGO BATA by Bata) garantiza la calidad de todos los artículos que vende a sus clientes hasta 60 días después de efectuada la compra, cuando se presenten defectos de materias primas o de fabricación; siempre y cuando el producto haya recibido el uso adecuado.

Con la garantía de calidad Manisol S.A cambiar el artículo motivo de reclamo, por otro de valor comercial similar o superior, pagando el excedente de dinero; en el caso en que se solicite el dinero este será devuelto.

**Derecho de retracto:**

MANISOL S.A en su catálogo Bata ofrece a sus clientes 5 días hábiles después de la venta del producto para generar devoluciones y/o retractos de compra, teniendo en cuenta que esta transacción se realizó por métodos no tradicionales o a distancia, con base al artículo 47 de la Ley 1480, Estatuto del Consumidor.

Para que el cliente pueda ejercer el derecho de retracto debe devolver el producto en perfectas condiciones (las mismas en las que lo recibió) en su caja original con las etiquetas en buen estado, el producto no puede estar usado; si el producto no se devuelve dentro de los términos establecidos anteriormente se entenderá que el cliente ha quedado satisfecho.

Si el producto que se va a devolver fue pagado en Efecty, consignación bancaria o PSE la devolución del dinero será vía consignación bancaria para lo cual Catálogo Bata tendrá un plazo máximo de 30 hábiles días para realizarlo, por lo tanto, el cliente deberá suministrar la siguiente información mediante una carta original dirigida a MANISOL S.A (LINEA DE NEGOCIO CATÁLOGO BATA)

Nombre y apellido del dueño de la cuenta

Número del documento del dueño de la cuenta

Especificar si la cuenta es ahorros o corriente

Nombre del banco

Numero de documento del cliente

Certificación bancaria

*VER ANEXO DOCUMENTOS PARA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO.*

Antes de aceptar cualquier devolución, la líder zonal o auxiliar en bodega debe tener en consideración:

Verificación y análisis del reclamo: verificar que la factura se encuentre dentro de los tiempos establecidos, ya sea por retracto (5 días), cambio de talla (60 días) o garantía (60 días), evaluar el producto bajo las condiciones de uso adecuado y establecer la falla que causa el reclamo.

NOTA: Las devoluciones serán cargadas en el sistema máximo 5 días hábiles después de su recepción en la bodega central.

Cuando se realiza una devolución de poblaciones lejanas al lugar destino, en donde el tiempo de viaje es igual o mayor a 5 días para su recorrido, este deberá ser tenido en cuenta para efectos de trámite legal.

**Causales de aceptación para cargar una devolución y/o reclamación:**

- Cambio por talla (no debe sobrepasar los 60 días establecidos en esta política)

- Cambio color o estilo (60 días)
- Nonos, trocados, referencia no solicitada y mal embalaje (30 días)
- Despegue
- Defectos de los materiales del cuero, textil o sintético (no descritas en el catálogo)
- Fallas en la costura
- Reclamación en las luces de los zapatos, garantía de 60 días
- Protuberancias anormales causadas por puntaduras, contrafuertes
- Herrajes quebrados, zafados u oxidados
- Mal terminado
- Mal armado o torcido

**Causales de rechazo de la devolución y/o reclamación:**

- Sobrepasar los tiempos establecidos en esta política.
- Devoluciones directas del cliente a la bodega en donde hay asistencia del líder zonal, quién se encarga de recibir los productos, determinar si las reclamaciones son procedentes y darle el trámite pertinente.
- En ningún caso se acepta cambio o devolución de medias, ropa interior y pijamas y accesorios en general en buen estado, no obstante, se aceptará la reclamación por garantía.
- Manipulación de artículo en talleres externos (reparaciones, adecuaciones, etc.)
- Despegue forzado
- Reclamación en las luces de los zapatos, estas tienen garantía de 60 días hábiles. Pasado este tiempo ya no es procedente.
- Manchas por tintas
- Decoloración por detergentes o blanqueadores
- Decoloración por secado forzado (por ejemplo, detrás de una nevera u hornos)
- Limpieza con líquidos inadecuados como gasolina, varsol, acetona, etc.
- Artículos Cortados
- Para la ropa es importante tener en cuenta las instrucciones de cuidado que se encuentran en la etiqueta del producto (lavado, secado, planchado y uso). Las prendas no deben presentar cambios o modificaciones de su estado natural para hacer efectiva la garantía, así como tampoco estar deterioradas por acciones correspondientes al cliente.

**NOTA: Si a pesar de la aplicación de los criterios mencionados, la líder zonal, personal de bodega o la persona encargada de aceptar las devoluciones tiene dudas**

sobre la decisión de aceptación o rechazo de dicha devolución y/o reclamación, puede optar por consultar enviando un correo electrónico a COMPRAS con las respectivas fotos del artículo.

### Recepcion y manejo de devoluciones

1. El cliente llega al lugar de recepción de las devoluciones en los lugares donde asiste o centro de ventas en Bogotá

- Cambio por talla
- Cambio por garantía
- Retracto

2. La persona encargada de la recepción de devoluciones debe verificar el correcto diligenciamiento del formato de devoluciones para la revisión en el sistema y poder proceder a la aplicación de la Nota Crédito (NC) por devolución.

3. La Líder Zonal o persona encargada de las devoluciones en bodega debe revisar el producto y debe determinar:

- Si el artículo debe ser cambiado por ser mercancía en buen estado o por ser un artículo con antecedentes de mala calidad. Automáticamente este entre al stock, se acepta la devolución para posteriormente cargar la nota crédito por el valor del artículo.
- Si el artículo tiene evidencias de mal manejo y/o uso; en este caso se debe dar respuesta negativa por escrito al cliente de dicha reclamación. Dicha respuesta negativa se debe generar una carta señalando el motivo y causal de dicha negación; esta carta se genera en el sistema.

**NOTA: solo en caso de calzado si la persona encargada tiene duda acerca de la devolución, debe enviar físicamente el calzado a la bodega de Manizales una vez haya agotado la consulta vía correo electrónico con copia a los compradores correspondientes y esperar una respuesta positiva o negativa acerca del reclamo de garantía. La persona que recibe las devoluciones no deberá enviar accesorios.**

Especificar el motivo de la devolución; el sistema tiene un módulo específico para las devoluciones, en el caso de mercancía en buen estado y cumpla el término del tiempo, se realizará la respectiva Nota Crédito por devolución dejando el dinero disponible en la cuenta del cliente. Cuando un artículo tiene antecedentes de mala calidad o es evidente su falla se debe aceptar inmediatamente y cargar la Nota Crédito por devolución.

### Reclamación de dudosa garantía:

- En caso de que las líderes de zona o receptor de reclamaciones en el Centro de venta de Bogotá requiera asesoría sobre la aceptación o negación de alguna reclamación, debe enviar un correo electrónico al comprador correspondiente con las respectivas fotos preguntando como proceder con la reclamación; si el comprador solicita que se envíe el calzado, dado que no pudo resolver la inquietud vía email, la líder zonal o receptor de las devoluciones en el Centro de distribución (CEDI)/LIDER DE ZONA deben realizar la nota de compostura para el procedimiento de verificación y enviar físicamente el calzado dentro de las devoluciones especificando que se debe revisar por el departamento de calidad si la respuesta es positiva se cargara la Nota Crédito (NC) en el sistema de lo contrario se devolverá al cliente con la carta informando el motivo de rechazo.

A continuación, se informa la política de garantía publicada en la página [www.aquarella.com.co](http://www.aquarella.com.co):

#### **Procedimiento Cambios y Devoluciones Directora de Zona**

1. Se deberá establecer 1 día a la semana y un horario específico de recepción de devoluciones; Ejem. Lunes de 8:00 am a 11:30 am. Si el día establecido para la recepción cae en día festivo, esta se realizaría el día hábil inmediatamente siguiente al festivo.
2. El cliente deberá traer diligenciado 3 formatos de cambios y 3 fotocopias de la factura, siendo así: un juego de copias para enviar a bodega central, un juego de copias para archivar en el centro de ventas y un juego de copias para el cliente firmados de recibido, esto con el fin que quede el soporte suficiente al momento de presentarse alguna reclamación.
3. Se le recibe al cliente producto por producto, el cual se verifica su estado físico, se coteja la referencia y talla con la descrita en el formato, se aclara el motivo de cambio y se indica si procede este o no de acuerdo a la política de cambios y/o devoluciones.
4. Se deberá revisar si la fecha de la devolución está dentro de los tiempos establecidos, hasta 30 días por talla, error de empaque o referencia o talla no solicitada y hasta 60 días por calidad o garantía. Consultar en la política de cambios y/o devoluciones tiempos de devolución.
5. Si el tiempo de devolución sobrepasa el estipulado dentro de la política no se recibirá y en ese mismo momento se le devolverá al cliente con la respectiva explicación del porqué no se recibe.
6. Cuando la devolución se hace por calidad, se debe enviar el producto dentro de una bolsa plástica y este deberá ir marcado con cinta de papel con la palabra "Calidad", adicional el cliente deberá traer marcado en el zapato con cinta de papel el motivo de

cambio, ejemplo “despegue”, así evitamos que en bodega el producto sea colocado en estanterías como en buen estado.

7. Después de haber revisado todo en presencia del cliente se le entrega firmado uno de los juegos de copia (formato de devolución y factura) para que haya constancia de los productos que se reciben y envían a bodega central.

8. Después de finalizada la hora de devoluciones no se le recibirá a ningún cliente sin excepción devoluciones.

9. Al terminar de recibir estos cambios se procederá a realizar el embalaje de estos productos con sus respectivos formatos y facturas de cada cliente.

10. Se procede a sellar la caja y se relaciona los clientes que van en esa caja al igual que las cantidades enviadas.

11. Terminado el procedimiento se anexa guía de transportadora a los formatos de recepción del guía, para así llevar el control de la guía con que se fueron los pares e identificar que clientes iban en esa caja.

**NOTA: Si algún cliente de población envía la devolución a su directora de zona por evitar un menor flete, debe cumplir con los requisitos antes descritos.**

### **PROCEDIMIENTO PARA PEDIDOS PERDIDOS POR PARTE DE LA TRANSPORTADORA.**

**(Aplica para todos los canales que realizan envíos a cliente interno y cliente final).**

Cada vez que un cliente manifieste el incumplimiento de entrega del pedido, se debe tener en cuenta que:

- A partir de la confirmación de pago se empieza a contar el tiempo de entrega del pedido al cliente, dependiendo de la promesa de entrega de cada canal.
- Si en la fecha estimada de la promesa de entrega no se ha entregado el pedido, el analista de servicio al cliente debe reportar al inhouse de la transportadora la novedad que pudiera tener el envío, si transcurridos 8 días calendario el pedido continua sin ser entregado, el inhouse debe indicar el número de la Petición, Queja o Reclamo (PQR) por perdida, y de esta manera el analista de servicio al cliente escala con el área encargada (personal de operación del centro de distribución de cada canal) para que se devuelva el dinero, se realice la nota crédito o se envíe nuevamente el producto (según aplique para cada canal), de acuerdo a la decisión del cliente.
- Para el caso que aplique el envío nuevamente del producto o nota crédito, se cuenta con 3 días hábiles para esta gestión.

- Para el caso en que el cliente requiera la devolución del dinero, se debe llevar a cabo el procedimiento de devolución de dinero establecido. (según corresponda el medio de pago, efectivo, tarjeta débito, tarjeta de crédito)
- Una vez se notifique el incumplimiento de la entrega del pedido por parte de la transportadora en el tiempo especificado para ello y la novedad tenga asignada un número de la Petición, Queja o Reclamo (PQR), el Departamento Logístico debe informar a la empresa de transporte que el paquete debe retornar al lugar de origen (Manisol), ya que al cliente se le debe dar respuesta inmediata y de requerirse se debe hacer un envío nuevamente para atender al consumidor de manera oportuna. De acuerdo a lo anterior evitaremos que el cliente reciba el producto dos veces.
- La transportadora debe informar el número de la Petición, Queja o Reclamo (PQR) por perdida pasados 8 días calendario de haberse reportado la novedad de no entrega, con esta PQR el área de Servicio al Cliente puede dar continuidad al proceso de solución al cliente para que luego el Centro de distribución CEDI pueda registrar la mercancía en el storage perdida transportadora.
- Luego del reporte de la PQR al personal de operación del centro de distribución de cada canal, en 3 días hábiles aplicará la Nota Crédito (NC) o envío del pedido según sea el caso. Para la devolución del dinero se debe llevar a cabo el procedimiento de devolución de dinero establecido. (según corresponda el medio de pago, efectivo, tarjeta débito, tarjeta de crédito)

**Nota: Bata se encarga de gestionar la conciliación de Notas créditos emitidas a clientes por concepto de llegada tarde/perdida.**

#### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	REALIZADO POR
18/02/2021	Se realiza cambio del nombre de cargo que realiza la revisión de la aprobación o rechazo de notas crédito de clientes de Branding por <b>MOTIVOS DE PRODUCCION</b> . No genera cambio de versión.	Eliana Lopez H

13/08/2021	Se realiza modificaciones de aprobación de acuerdo a la actualización del cuadro de autorizaciones CoA.	Eliana Lopez H
------------	---	----------------

## POLÍTICA DE GARANTÍA HEVEA

Carlos Julio Sánchez Reyes

Se garantiza todos y cada uno de los productos por el lapso de 30 días, para vendedores y clientes.

Esta garantía es válida siempre que corresponda a una compra realizada que pueda ser verificada con una factura en donde se refleje la fecha de la compra.

Carlos Julio Sánchez se hará responsable del cambio o la garantía del producto en caso de que los problemas que presenten estén derivados del uso normal del producto y no de uno uso excesivo.

La presente garantía no tendrá validez en caso de que se presenten daños por mal uso o por desgaste natural del producto.

Si las condiciones de la garantía son las adecuadas, la reposición del producto se realizará en la tienda en la que se haya comprado. En caso de que se haya excedido el tiempo de la garantía el distribuidor estará a cargo de la misma o el cambio.

Atentamente,

Carlos Julio Sánchez

[Click para volver](#)

## **POLÍTICA DE CAMBIOS Y GARANTIA DE CALZADO COLEGIAL**

Para hacer el cambio del calzado, este debe estar en perfecto estado, sin haber sido usado, limpio y con la caja original. El cambio se hará por un producto de mismo valor comercial pagado

### **GARANTIAS**

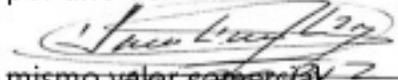
En el evento de presentarse defectos en la calidad o idoneidad de los productos adquiridos, se podrá hacer uso de la garantía legal en los términos estipulados en la ley y los presentes Términos y Condiciones:

Colegial Jairo E. Rodríguez garantiza la calidad de todos los zapatos que vende a sus clientes hasta 60 días después de efectuada la compra; siempre y cuando presenten defectos de materiales o fabricación y que el producto haya recibido el uso adecuado.

### **Se excluyen de la garantía los zapatos que presenten:**

- Rayones, raspaduras y/o ruptura del material; en cuero, suela, tacón y demás partes del zapato ocasionados por el mal uso del mismo.
- Pliegues o rugosidad ocasionadas por la flexión del empeine (capellada) o mal uso del zapato.
- Calzado que ya haya sido manipulado por terceros, así como también daños ocasionados por arreglos y/o limpiezas inadecuadas.

Con la garantía de calidad, Colegial Jairo E. Rodríguez se compromete a hacer el cambio del producto por uno del

  
mismo valor comercial.

**JAIRO ENRIQUE RODRIGUEZ GARZÓN**

**C.C. 19.275.852 de Bogotá**

## GARANTÍA DE CALIDAD

RAINLOOK S.A.S. garantiza la calidad de sus productos por defectos de fabricación, con base en los siguientes términos:

1. RAINLOOK responde a sus clientes por defectos de fabricación de sus productos, a modo de garantía y por un término de 4 (cuatro) meses a partir de la fecha de compra.
2. Términos de la Garantía: La Garantía se perderá por el uso indebido de los productos tales como:
  - Jalones que ocasionen su rasgado.
  - Cortar o recortar la prenda.
  - Acercarla a fuentes de llama, ácidos y sustancias que deterioren el material.
3. Procedimiento para reclamación de garantía de calidad.

Presentar a RAINLOOK el producto objeto de la garantía enunciando la reclamación por escrito.

RAINLOOK confirma si procede la garantía, en cuyo caso procederá a su reparación o reposición por un producto nuevo de la misma talla, en uno de los colores que tenga en su inventario.

En caso de que la reclamación no proceda, el producto se devolverá al cliente.

Atentamente,

**Amparo Ortiz**  
Gerente General

RAINLOOK S.A.S.

WhatsApp  : + 57 310 347 9313

info@rainlook.com

[Click para volver](#)



## POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN

LEONE ha fabricado cada tejido con el mayor cuidado y las mejores fibras. Usamos acrílico, lana, algodón, viscosa, dubai, entre algunos de nuestras materias primas, que son mezcladas y elaboradas en su gran mayoría a mano con todo el amor, el cuidado y la calidad que una prenda delicada merece.

LEONE desarrolla productos de forma manual o artesanal, por esa razón cada pieza es única y puede variar levemente frente a las fotos o medidas descritas en la tienda virtual. Asimismo, es normal que algunos productos presenten desgastes o imperfectos de lanas ya que estas han sido trabajadas en un 100% en máquinas de tejido de punto a mano.

También es importante que tengas en cuenta que muchas lanas e hilos después de su proceso de lavado producen motas. Si ves esto no te preocupes, es parte del proceso natural. Por esto, es recomendable lavar en ciclo suave y secar de forma horizontal al aire libre, no usar secadora.

Para una mayor durabilidad de la prenda, evita el rozamiento de los tejidos ya que estos pueden enredarse con facilidad a objetos externos como anillos, aretes, cremalleras entre otros. Si esto pasa y sale uno de sus hilos, puedes intentar estirarlo hacia los cuatro lados hasta que la fibra vuelva a su posición.

El cambio de un producto adquirido debe gestionarse dentro de los 10 días calendario siguientes a la fecha de la compra, llamando al celular 3173716456 o escribiendo al correo [hola@leone.com.co](mailto:hola@leone.com.co).

Daños por el uso normal de las prendas o tejidos que han sido enredados con objetos externos no serán aplicables para garantía. Para efectuar el cambio es indispensable que el producto no presente indicios de uso.

Los cambios serán procesados 5 días hábiles después de ser aprobado el cambio. Productos en oferta o adquiridos con descuento no tienen cambio.

Para cualquier inquietud adicional podrás comunicarte al correo [hola@leone.com.co](mailto:hola@leone.com.co) o el celular 3173716456 (de 8am – 6pm en días hábiles).

¡GRACIAS!

Ángela María Camacho  
Leone ¡La Magia del Viento!®  
Ph: +57 (317) 3716456  
M: [hola@leone.com.co](mailto:hola@leone.com.co)  
Industria Colombiana

[Click para volver](#)



#### POLÍTICA DE CAMBIOS

Tiempo para cambios: 30 días calendario después de realizada la compra (fecha factura). Para realizar cambios los productos deben estar en perfecto estado limpios, sin usar, con marquillas y etiquetas. El producto no debe estar modificado o alterado de su empaque original. No se permiten cambios de productos de uso personal (panties, tanguas, boxers, pantaloncillos, masajeador, termos, medias, tapabocas, cuellos, mangas, gorras u otros productos de protección y cuidado personal), joyas, bisutería, productos de cuidado personal y cosméticos. Se cambian medias, tops, brasieres y vestidos de baño si estos conservan marquillas, etiquetas y protector. Las prendas de Runproof, Furor e Intertext no tienen cambio ni garantía.

#### POLITICA DE GARANTÍAS

Tiempo para garantía por calidad: 3 meses después de realizada la compra (fecha factura). Para atender tu reclamo, el producto no debe estar modificado por el comprador o alterado de su estado original, además debe estar en buen estado y limpio. Para las referencias de cremas, exfoliantes, aceites, aguas de rosas, velas, ambientadores aplicarán las garantías si estos dieron alguna afectación de salud en el usuario. Si el defecto no cumple con las condiciones de las devoluciones por garantía. Nuestros productos, salvo que expresamente se diga lo contrario en su etiqueta, no son aptos para ser usados como uniformes y/o dotaciones empresariales o similares.



Para comenzar el proceso de devolución de un producto potencialmente defectuoso para su revisión y / o posible reemplazo bajo garantía, comuníquese con nosotros a través [ventas@distcol.com.co](mailto:ventas@distcol.com.co) y un miembro de nuestro equipo de servicio al cliente podrá ayudarlo.

#### **Garantía de por vida de Hydro Flask®**

Hydro Flask Hydration, Tumbler, Coffee, Beer, Wine & Spirits, Food, Large Capacity Hard Goods y Hard Good Accessory Products tienen una garantía limitada de por vida contra los defectos del fabricante durante la vida útil del producto. Hydro Flask reemplazará cualquier producto defectuoso dentro del alcance del uso normal y apropiado. Las piezas de repuesto se utilizarán para abordar defectos cuando estén disponibles.

#### **Antes de presentar un reclamo de garantía, lea lo siguiente:**

- Tapas rotas o con fugas: si su tapa se rompe o nota una fuga, no nos envíe su botella, simplemente escriba un correo a [ventas@distcol.com.co](mailto:ventas@distcol.com.co) explicando su caso. Tenga en cuenta que es posible que deba enviarnos una foto de su tapa para validar el reclamo. Usted será responsable de los gastos de envío para devolver la botella si nos la envía.
- Frascos que parecen haber perdido sus propiedades aislantes: puede probar el aislamiento de su botella en casa con agua hirviendo. Vierte desde una tetera o una olla directamente en la botella, llenándolo hasta el cuello. Tenga cuidado al verter agua hirviendo en la botella para evitar quemaduras. No sostenga la botella mientras la llena con agua hirviendo. Además, no coloque la tapa sobre el botella. Después de aproximadamente 5 minutos, sienta el exterior de la botella (debajo del cuello). Si siente algún punto caliente, el aislamiento se ha visto comprometido y usted es elegible para que su botella sea evaluada para reemplazo. Si su botella o vaso se ha dañado significativamente, nuestro equipo tendrá que evaluarlo antes de que se le otorgue un reemplazo.
- Frascos dañados durante el proceso de envío: contáctenos lo antes posible si solicitó su botella por [www.hydroflask.com.co](http://www.hydroflask.com.co) y ha llegado dañado. Deberá proporcionar imágenes del envase y la botella dañados antes de que el reclamo pueda avanzar. Si quitó la etiqueta o ya está usado el producto, no podemos reemplazarlo debido a daños en el envío.
- Sonido en las botellas: El sonido que escuchas es un pequeño disco de metal que se encuentra entre la pared doble de tu botella y ayuda en el proceso de aislamiento al vacío. A veces el disco se desprende, creando un pequeño ruido o traqueteo. Esto no afectará el aislamiento o la integridad estructural de tu botella. Si puedes vivir con eso, nosotros también. Sin embargo, si es una molestia, evaluaremos la botella para el intercambio.

Reclamos de garantía internacional: si compró su Hydro Flask® en un minorista de EE. UU. / Asia, comuníquese con ese minorista directamente para realizar un reclamo de garantía y evitar cargos y retrasos innecesarios de envío y manipulación.

Los reclamos de garantía solo serán aprobados por Hydro Flask® si el producto fue comprado en un distribuidor autorizado. Esta garantía está limitada a la vida útil de su producto Hydro Flask®, según lo limitado o sujeto a la ley aplicable. La garantía

[Click para volver](#)

limitada proporcionada por Hydro Flask® solo cubre defectos de fabricación y no incluye ningún daño o defecto de ningún producto Hydro Flask® causado, ya sea directa o indirectamente, por cualquiera de los siguientes: (i) uso indebido o mal uso del producto; (ii) daños o defectos causados por limpieza, desmontaje, alteraciones o modificaciones; o (iii) daños o defectos causados o resultantes del desgaste, abuso, fuego o actos de D.os.

Tenga en cuenta que su reclamo de garantía Hydro Flask® será reemplazado por el mismo tamaño y color de Hydro Flask. Si el tamaño y el color ya no están disponibles, se reemplazará por uno de tamaño y color similar y no tendrá un valor menor. Desafortunadamente, las botellas de reemplazo bajo garantía no se pueden personalizar. Si tiene un matraz con un logotipo personalizado, no podemos imprimir ni grabar la obra de arte en su botella de devolución. Aquellos que hayan comprado botellas grabadas no recibirán una botella grabada según nuestra política de reemplazo de garantía.

[Click para volver](#)

# croydon®

Croydon Colombia S.A

NIT: 800.120.681-2

**EL SUSCRITO DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO TECNICO DE LA  
SOCIEDAD CROYDON COLOMBIA S. A.**

**CERTIFICA**

Que CROYDON COLOMBIA S.A. tiene como objeto social la fabricación, distribución y comercialización entre otros productos de línea Colegial bajo la referencia Gomosos y Croydon, los cuales cuentan con el respaldo de nuestra fabrica ya que nuestros productos son elaborados con las más altas especificaciones técnicas nacionales como internacionales.

CROYDON COLOMBIA brinda garantía de 60 días a partir de la fecha de emisión de la factura del consumidor final, con esto garantizamos la calidad de los materiales y de los procesos de fabricación de estos productos, siempre y cuando a los mismos se les dé un uso normal y adecuado. No cubrimos desgaste normal progresivo que se origina en el elemento de calzado por el uso del mismo.

Nuestros procesos están certificados con el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 versión 2015, el cual garantiza que nuestros productos se realizan pensando en la satisfacción del cliente y basados siempre en la calidad.

La presente se expide en la ciudad de Bogotá D.C., a los veintidós (22) días del mes de febrero de dos mil veintitrés (2023), a solicitud de la sociedad Caracolitos S. A.S con NIT 860351851-7.

Atentamente,

  
**CARLOS QUINTERO ROBAYO**  
Director Departamento Técnico



SC 1339-1



Croydon Colombia S.A.  
Cra 61 #48 - 37 Sur

[www.croydon.com.co](http://www.croydon.com.co)  
PBX-FAX: Bogotá (1)770 9240

[/CroydonColombia](#)  
[@CroydonColombia](#)

[Click para volver](#)



Zapatos y Diseños S.A.S

## POLÍTICA DE CAMBIOS Y GARANTIAS

Zapatos y diseños SAS ofrece garantía por 90 días a su calzado por las siguientes causales:

1. Despegue de suela
2. Rotura de costuras

Atentamente,

Andrés Tinareo Parada  
Zapatos y diseños SAS  
Representante Legal

[Click para volver](#)