

# **POLÍTICA CORPORATIVA DE GARANTÍA LEGAL, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS DISTINTOS A ALIMENTOS**

## **OBJETIVO:**

Proporcionar pautas a los empleados del Grupo Empresarial Colombina, con el propósito de que puedan evaluar y gestionar de manera efectiva las reclamaciones de los consumidores sobre productos distintos a alimentos, en un esfuerzo por mantener el mayor nivel de satisfacción del consumidor de acuerdo con la legislación colombiana vigente.

## **CUBRIMIENTO:**

Esta política se aplica en Colombia para todo lo concerniente a reclamaciones de consumidor en relación con productos distintos a alimentos, bebidas y productos de aseo personal. Excluye a todo aquel con quien no se tenga una relación de consumo.

## **ACLARACIONES:**

Lo no regulado expresamente en la presente política, se regirá por las disposiciones contempladas en la Política Corporativa de Manejo de Reclamaciones de Consumidores y en la Ley 1480 de 2011; particularmente con lo relacionado al proceso de ejecución de la garantía legal.

## **CONDICIONES GENERALES:**

### **Garantía Legal:**

En virtud de lo contemplado en el artículo 8° de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el término de la garantía legal de los productos distintos a alimentos comercializados por Colombina, será el estipulado en la ley si a ello hubiera lugar. En el caso en que la ley no fije un término, la Compañía ofrece una garantía legal de quince (15) días calendario desde que el consumidor recibe el producto correspondiente. Una vez expirados los quince (15) días calendario antedichos, la Compañía no está obligada a responder por la garantía legal.

La garantía legal será ejecutable por temas de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento del producto. No es procedente la ejecución de la garantía legal por parte del consumidor, por temas subjetivos (gusto, color, diseño, etc.), y/o algún otro que no se relacionen con la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento del producto. No será ejecutable la garantía legal, cuando el consumidor no haya hecho un buen uso del producto de acuerdo con las instrucciones de lavado y secado, en el caso de prendas de vestir.

### **Trámite:**

El trámite para la ejecución de la garantía legal que aquí se describe, seguirá las disposiciones contempladas en Política Corporativa de Manejo de Reclamaciones de Consumidores en lo que sea procedente.

El consumidor deberá entregar prueba del presunto defecto del producto. Cuando se trate de prendas de vestir, en lo posible, se deberán mantener las etiquetas del producto.

El consumidor deberá entregar el presunto producto defectuoso, si el problema de calidad es indiscutible, se procederá con la reposición inmediata del producto. No obstante, si hay duda frente al defecto de calidad, se enviará el producto a estudio para brindarle respuesta al consumidor, y definir si procede reposición inmediata o reparación del producto.

La respuesta de cara al consumidor será realizada por el fabricante del producto a petición de Colombina.

### **CAMBIOS Y DEVOLUCIONES:**

A entera discreción de Colombina, de aceptar el cambio y/o devolución de un producto distinto a la ejecución de la garantía legal, el consumidor deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Son procedentes los cambios únicamente por color, talla, estampado o diseño, todo lo cual queda sujeto a la disponibilidad de inventario.
2. Los cambios se realizarán por una única vez.
3. El consumidor tiene cinco (5) días calendario para realizar el cambio y/o devolución desde el momento en que realizó la compra. Superado este término no será procedente ningún cambio y/o devolución.
4. Los cambios y devoluciones únicamente se podrán realizar físicamente en los Markets donde se comercialicen este tipo de productos, tales como: prendas de vestir, tulas, tazas, gorras, entre otros. El consumidor deberá dirigirse al Market donde realizó la compra del producto.
5. Para realizar el cambio y/o devolución, el consumidor deberá entregar el producto adquirido con todas sus etiquetas, se recomienda conservar el empaque y la factura de venta.
6. Para que sea procedente el cambio del producto, éste debe estar en el mismo estado que fue adquirido, no debe haber sido modificado o alterado de su estado original, ni estar deteriorado por uso y/o lavado.
7. No hay lugar a la devolución de dinero. En virtud del cambio y/o devolución, al consumidor se le hará entrega del mismo producto que compró o uno de igual valor a elección del consumidor.
8. Los productos en promoción no tienen cambio, a menos que sea por garantía legal.
9. Si el consumidor decide cambiar el producto por uno de mayor valor, deberá pagar la diferencia que exista entre el valor del producto comprado inicialmente y el valor del producto por el cual desea hacer el cambio.

### **Trámite:**

En caso de que el cambio y/o devolución solicitada por el consumidor sea procedente a discreción de Colombina, deberá seguir el siguiente trámite:

1. Dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la compra y en caso de que desee hacer un cambio y/o devolución, el consumidor deberá presentarse al mismo Market donde adquirió el producto para hacer la solicitud.
2. El consumidor deberá llevar consigo el producto que desea cambiar con todas sus etiquetas. Se recomienda conservar el empaque y la factura de compra.
3. El consumidor deberá indicarle al Ejecutivo del Market que desea realizar el cambio del producto por color, talla, estampado o diseño.
4. El consumidor entregará al Ejecutivo del Market el producto que desee cambiar, el Ejecutivo del Market deberá revisar que conserve todas sus etiquetas, que no haya sido modificado y/o alterado de su estado original, y que no se encuentre deteriorado por uso y/o lavado.
5. Una vez esto sea corroborado por el Ejecutivo Market, éste deberá revisar si existe inventario disponible para proceder con el cambio; en caso de que no haya el producto deseado por el consumidor, se le ofrecerá el cambio por uno de igual valor dentro del portafolio total del Market a elección del consumidor.
6. Si el consumidor desea hacer el cambio del producto por uno de mayor valor, deberá pagar la diferencia existente. No es procedente el cambio por productos de menor valor.
7. Si el consumidor no acepta las opciones dispuestas en los numerales 5 y 6 no se podrá proceder con el cambio.
8. El Ejecutivo del Market deberá diligenciar el Formato de Cambio y/o Devolución, y el consumidor deberá firmarlo en señal de aceptación; dicho documento será enviado y custodiado en físico y/o digital por la Analista de Marca Corporativa, durante cinco (5) años. Para el envío del señalado documento, el Ejecutivo del Market deberá entregarlo al Supervisor Administrativo, quien a su vez lo entregará a la Analista de Mercadeo Corporativo.

En caso de que el Administrador del Market tenga dudas sobre la procedencia del cambio, deberá elevar consulta a la Analista de Marca Corporativa, a través del Formato de Cliente que contendrá los datos de quien realizó la compra y su información de contacto.

La Analista de Marca Corporativa junto con el Área Jurídica tomará una decisión al respecto. Una vez se tome la decisión, a través de Atención al Consumidor, se le informará al consumidor que puede acercarse al Market donde adquirió el producto para realizar el cambio, o por el contrario, que su cambio no es procedente.

## PUBLICIDAD DE LA PRESENTE POLÍTICA:

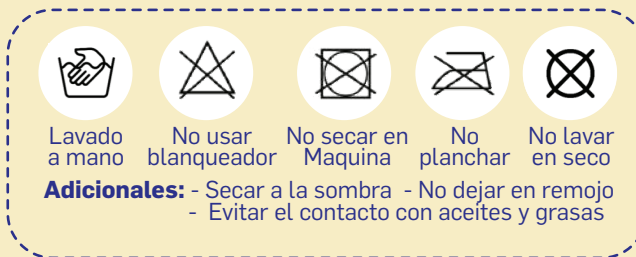
La Política Corporativa de Garantía Legal, Cambios y Devoluciones de Productos Distintos a Alimentos, estará alojada en la Página Web Corporativa para fácil acceso por parte de los consumidores. Dado esto, el link para acceder a la política estará publicado en los Markets donde se comercialicen este tipo de productos.



### ANEXOS:

1. Recomendaciones de uso delantal.
2. Recomendaciones de uso mug/taza.
3. Recomendaciones de uso tula.

**PRODUCTO:** DELANTAL COLOMBINA  
**REFERENCIA:** CA-FR-0007



**PRODUCTO:** TULA COLOMBINA  
**REFERENCIA:** CA-FR-0007



**PRODUCTO:** MUG COLOMBINA  
**REFERENCIA:** MU-03

- Aprobado para el uso con alimentos
- No lavar con productos abrasivos
- No someter el producto a cambios de temperatura extremos
- Producto Delicado, en almacenamiento no poner cargas sobre él.