



POLÍTICA DE GARANTÍA POR DEFECTOS DE FÁBRICA VENTAS AL DETAL

www.caracolitosuniformes.com

Caracolitos S.A.S garantiza la calidad de los productos y servicios que vende, **por defectos de fabricación**, de acuerdo con las condiciones expresadas en este documento.

¿Qué es la garantía?

La garantía es la obligación temporal que tiene a cargo Caracolitos S.A.S, de responder al cliente por defectos de fabricación en los bienes y servicios que produce, provee o expende, de conformidad con las condiciones ofrecidas.

¿Cuál es el término de la garantía?

Caracolitos S.A.S da un plazo de **6 (seis) meses** de garantía, contados desde el día de la entrega del pedido para productos fabricados directamente. La garantía de productos elaborados por terceros, regirá de acuerdo a la Política de Garantía del proveedor.

¿Cuándo no aplica la garantía?

Se perderá la garantía por el uso indebido de la prenda por parte del consumidor, como en el caso de roce contra superficies ásperas o aristas vivas que causan daño a los materiales, deterioro del color por paso del tiempo, uso inadecuado o salpicadura de químicos, modificaciones del diseño original de la prenda, o por no haber atendido las instrucciones de cuidado, lavado y secado indicadas en la marquilla de cuidado de cada prenda. **Caracolitos S.A.S** informa a los consumidores las instrucciones de cuidado, lavado y secado de las prendas mediante la marquilla que lleva cada prenda cosida en su interior, afiches en sus puntos de venta y/o volantes con instrucciones detalladas. El no seguimiento de estas instrucciones exonera a **Caracolitos S.A.S** de otorgar la garantía.

Caracolitos S.A.S no realiza cambio ni devoluciones a prendas de uso interior, tales como medias, camisetas interiores, trajes de bajo, accesorios para el cabello, cofias, tapabocas, etc, una vez se haya usado.


¿Es posible que el consumidor solicite el cambio del bien o la devolución del dinero sin que medie la solicitud de reparación?

El consumidor puede solicitar directamente el cambio del bien por uno igual, por un bono o la devolución del dinero, sólo cuando el bien no se pueda reparar y el defecto presentado sea de fabricación.

PL16. V02.2022.07 1/2



¿Cuál es el procedimiento para la reclamación por garantía de calidad?

www.caracolitosuniformes.com 

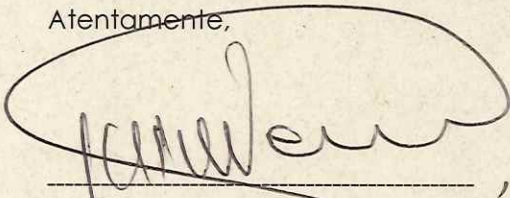
El cliente debe acercarse con el producto en las mejores condiciones de limpieza a uno de los puntos de venta de **Caracolitos S.A.S** con la factura de venta o con el número de cédula de la persona que realizó la compra.

Caracolitos S.A.S verificará si procede la garantía del producto objeto de la reclamación. Una vez confirmada la aceptación, se procede de la siguiente forma:

- Se realizara la reparación gratuita, cuando ésta se pueda realizar.
- Si no es posible realizar la reparación, se entregará un producto igual (modelo y talla) nuevo. En el caso de no haber inventario de la prenda, se entregará otro producto, bono o devolución del dinero, en este orden. Las devoluciones de dinero sólo se realizarán en casos especiales autorizados por la Gerencia.

Si la reclamación no procede, se devolverá el producto al cliente en igualdad de condiciones.

Atentamente,



Jaime Ronderos Dumit
Gerente General
Caracolitos S.A.S