

GARANTIA DE CALIDAD



www.caracolitosuniformes.com

Caracolitos 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, de responder al consumidor 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 da un plazo de **6 (seis) meses** de garantía, contados desde el día de la compra.

¿Cuándo no aplica la garantía?

Se perderá la garantía por el uso indebido del uniforme por parte del consumidor o por no haber atendido las instrucciones de manejo, lavado y secado.

Caracolitos informa a los consumidores las instrucciones de lavado y secado de las prendas, mediante la etiqueta 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 de otorgar la garantía.

¿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, solo cuando el bien no se puede reparar y tenga un defecto de fabricación.

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

El consumidor debe acercarse con el producto que tenga el defecto de fabricación a cualquier punto de venta de Caracolitos con la factura de compra (o que dicha factura esté registrada en el sistema).

El consumidor también puede comunicarse con nuestra línea de atención al cliente SAC para coordinar el envío a Caracolitos SAS, sin costo adicional.

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

- Se realizará la reparación gratuita cuando ésta se pueda realizar.
- Si no es posible la reparación, se entregará un producto igual (modelo/ talla) por uno nuevo o cuando no haya inventarios se entregará otro producto, bono o devolución del dinero, en este orden.

Si la reclamación no procede, se devolverá el producto al cliente.

Atentamente,

Jaime Ronderos Dumit
Gerente General

CARACOLITO'S
NIT: 860.351.851-7

GC 2020.07