



CONCEPTOS

Conforme a la Ley del consumidor de y demás normas concordantes para efectos del presente documento, se entiende por:

- a. **Consumidor:** Es “toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, que adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y/o empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica”. Ley 1480 de 2011 Art. 5 - Núm. 3”.
- b. **Daño:** Es el deterioro del producto.
- c. **Distribuidor:** Es la persona natural o jurídica que comercializa los productos de la empresa.
- d. **Empresa:** Fábrica de Calzado Rómulo S.A.S.
- e. **Garantía:** Es la “obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas”. Ley 1480 de 2011 Art. 5 - Núm. 5.
- f. **Calidad:** Es la “condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él”. Ley 1480 de 2011 Art. 5 - Núm. 1.
- g. **Idoneidad:** Es la “aptitud del producto para satisfacer la necesidad y/o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado”. Ley 1480 de 2011 Art. 5 - Núm. 6.
- h. **Seguridad:** Es la “condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada (...)”. Ley 1480 de 2011 Art. 5 - Núm. 14.
- i. **Reparación con costo:** Servicio de arreglo ofrecido por la empresa cuando el calzado ha excedido el tiempo de garantía.
- j. **Información:** Es “todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se

ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización”. Ley 1480 de 2011 Art. 5 - Núm. 7.

- k. **Producto:** Es “todo bien o servicio”; es decir, el calzado que fabrica la empresa. Ley 1480 de 2011 Art. 5 - Núm. 8.
- l. **Devolución:** Objeto o mercancía para devolver.

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Alcance de las garantías

Los productos gozan de una garantía limitada, única y exclusiva, por desperfectos de fabricación en:

1. La capellada en cuero, sintético, tela ó licra, rotura y desprendimiento de acabado natural del material, hebillas, herrajes y otros accesorios.
2. Suela rota, despegada, pegajosa, despintada o descosida.

Todo lo anterior es válido bajo condiciones normales de uso.

Términos de la Garantía

1. Para el consumidor: La empresa ofrece (3) meses de garantía, contados a partir de la fecha de compra detallada en la factura entregada. Esta cubre gastos de reparación y transporte.
2. Para el distribuidor: La empresa ofrece (6) meses de garantía, contados a partir de la fecha de compra detallada en la factura entregada. Esta cubre gastos de reparación y transporte.

La empresa no se hace responsable por la garantía de productos que lleven más de (6) meses en el inventario del distribuidor.

Exoneración de responsabilidad de la garantía

La empresa se exonerará de toda responsabilidad cuando se presenten los siguientes eventos:

1. El daño al producto es atribuible al consumidor. Se entiende que el daño es causado por el consumidor en los casos de raspaduras, pelones, desgaste, rasgones, agujeros, quemaduras o rotura por roces o contacto de alta presión con otros objetos o superficies.
2. El daño es generado por un cuidado inadecuado del producto, un descuido o un daño ocasionado por accidentes con respecto a:
 - Capellada (cuero, sintético, tela o licra).
 - Suela (tacones o tapas).

- Cremalleras.
- Demás accesorios.
- El material del producto que presente cambios en el color, tonalidad y texturas, ligados al desgaste natural del producto.
- Pliegues o rugosidad causados por la flexión del empeine.
- Productos manipulados por personal no autorizado o ajeno a la compañía.
- Daños generados por elementos nocivos como son líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos, inorgánicos ó sustancias químicas entre otras.
- Accesorios externos o ajenos del producto (taches, costuras, adaptaciones, dibujos de cualquier clase realizados por un tercero no autorizado).
- Productos entregados como obsequio o en promoción.
- El consumidor o distribuidor no atendió el modo de uso adecuado del producto.

CAMBIOS

La empresa procederá a realizar cambios de acuerdo con los siguientes términos y condiciones para el distribuidor y el consumidor.

Se procederá a cambios cuando:

1. Presenta defectos de fábrica que son irreparables.
2. Cuando el producto no se entrega en la talla, color o referencia solicitada.
3. Cuando el producto haya sido devuelto por garantía y reparado más de una vez.

El cliente podrá solicitar el cambio del producto por otro de la misma referencia o similar, el cual se debe realizar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la aceptación de la solicitud de cambio por parte de la empresa. La garantía del nuevo producto empezará a correr a partir de su entrega.

Condiciones para cambios cuando el producto no se entrega en la talla, color o referencia solicitada

- a. El producto no puede haber sido usado, dañado o poseer algún tipo de deterioro. Además, debe contar con sus respectivas etiquetas y su embalaje original. Para realizar el trámite de cambio, el consumidor debe presentar su factura de compra.
- b. Los cambios deben ser solicitados dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a partir de la fecha de emisión de factura.

No se realizarán cambios cuando las razones se atribuyen a gustos o apreciaciones personales del consumidor o distribuidor.