

INSTRUCTIVO INTERNO PARA MANEJO DE GARANTIAS

1. OBJETIVO

ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A por medio del presente documento define e informa los pasos internos a seguir para recibir y atender una solicitud de garantía, de acuerdo a la *Política de Garantías* de la entidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los canales de venta directa de la entidad, puntos de ventas, ventas institucionales, ventas online, ferias y eventos en donde se tenga venta de productos de Artesanías de Colombia.

Tiempo de Garantía en Artesanías de Colombia S.A

- El tiempo de garantía establecido comienza a aplicar desde la fecha en que es entregado el producto al CONSUMIDOR en un punto de venta, a través del canal de ventas institucionales de la entidad o a través de un canal WEB. El tiempo de garantía para los productos establecidos es el siguiente:

LINEA /PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTIA
Joyería	Seis (6) meses
Venta de Bodega*	Tres (3) meses
Fibras blandas y semi blandas	Seis (6) meses
Fibras duras	Doce (12) meses
Cerámica quema abierta	Seis (6) meses
Cerámica quema horno	Doce (12) meses
Madera	Doce (12) meses
Textiles	Seis (6) meses
Varios: tamo, chaquiras, mopa mopa	Seis (6) meses
Werregue	Doce (12) meses
Cáscara de huevo	Tres (3) meses

** En los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.*

Cada vendedor debe informar de carácter OBLIGATORIO al cliente final donde puede consultar los Cuidados de Uso de los productos adquiridos.
www.artesantiasdecolombia.com.co

- Los productos en VENTA DE BODEGA o usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.
- Los productos perecederos tiene como término de la garantía legal el de la fecha de vencimiento o expiración.
- Si el producto presenta imperfecciones o deterioro se le deberá dar el tratamiento dispuesto legalmente e igualmente se deberá informar al cliente final en la factura de venta respecto de él o los imperfectos y/o deterioros, lo anterior debido a que la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.
- En el caso de Joyería, las siguientes son las especificidades frente a la Garantía:

La garantía para productos de joyería cobre:

-Defectos de soldadura presentados en alguna sección de la pieza durante el uso normal de la misma.

-Defecto en sistemas de cierre, dentro del uso normal de la pieza.

La garantía de joyería no cobre:

-Deterioros generados por compresión, fricción o mal uso de las piezas o pérdida del baño en anillos, variaciones en materiales por gusto del cliente.

Se entiende como baño, aquella técnica de electrolisis por inmersión para acabados en joyería. Consiste en sumergir una joya de oro o plata en una solución química que contiene cantidades minúsculas del preciado metal.

Requisitos para hacer exigible la Garantía

Es necesario señalar que para hacer efectiva la garantía por regla general, el producto no puede presentar síntomas evidentes mal uso o manipulación inadecuada sobre el mismo por parte del consumidor. Solamente serán cubiertos por garantía, los productos reclamados por el consumidor que al ser diagnosticados por el grupo de verificación de garantías que estará conformado por Especialista de proyecto de Articulación y Demanda, o quien haga sus veces, Profesional de gestión o quien haga sus veces, Diseñador; se determine que la falla obedece netamente a problemas de calidad, estabilidad y/o de fabricación, entre otros factores,

Para esto es indispensable se tengan en cuenta y sean cumplidos a cabalidad, los casos específicos que no son aplicables a garantías, las advertencias y recomendaciones para el óptimo uso con

recomendaciones para el cuidado de los productos según se muestra en las fichas de cuidado de producto. Es necesario señalar que las fichas de cuidado del producto deben ser entregados a cada comprador y se dejará constancia de su recibido

A continuación se listan los requisitos y condiciones que se deben cumplir para los términos de la garantía:

Producto y documentos soporte:

- Para productos vendidos en las vitrinas de promoción de Artesanías de Colombia y para hacer efectivo cualquier reclamo deberá dirigirse a cualquier almacén de Artesanías de Colombia S.A o al área comercial llevando el producto defectuoso y su factura original de compra en caso de contar con ella.
- Para productos vendidos a través de ventas institucionales con destino nacional e internacional cualquier reclamo deberá hacerse por escrito al área comercial de Artesanías de Colombia S.A documentando el caso, acompañado de imágenes (fotos) que ilustren con claridad el daño que presenta el producto, con el propósito de que Artesanías de Colombia S.A pueda diagnosticar de manera clara y oportuna cada caso determinando así, si este aplica o no para ser cubierto por la garantía de la empresa. En caso de contar la factura de compra se podrá adjuntar.
- La persona o canal que reciba la solicitud de garantía debe diligenciar Formato de solicitud de Garantías publicado en Isolución.
- Se le debe informar al cliente que en un plazo máximo de 15 días se le dará respuesta por escrito frente a la solicitud de reclamo.
- El plazo máximo para reparación de un bien es de 30 días. En caso de que se deba extender este plazo, se debe informar al cliente y llegar a un acuerdo por escrito

TRAMITE PARA LA GARANTIA

A partir del recibo de la solicitud por parte de Artesanías de Colombia, el grupo de verificación de garantías estudiará el caso en particular y resolverá positiva o negativamente sobre la petición para la reparación, devolución de dinero o el cambio de producto.

Para resolver sobre peticiones de garantía por ventas, el grupo de verificación de garantías estará conformado por:

- Especialista de proyecto de Articulación y Demanda, o quien haga sus veces.
- Profesional de gestión o quien haga sus veces.
- Diseñador

Si la petición de garantías es favorable: el grupo de verificación de garantías comunicará al comprador sobre el procedimiento a seguir y si el área de compras deberá devolverle el producto al artesano para su arreglo evaluando solicitarle la garantía al artesano.

Si la petición de garantía se resuelve de forma negativa: se comunicará al cliente por escrito informando las razones de la decisión.

Se registrará en el documento Formato de Solicitud de Garantías el trámite y solución que se dio al cliente, con las respectivas fechas y firmas.

Nueva Garantía

El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

PROCESO DE DEVOLUCION DE DINERO – EN CASO QUE APLIQUE

Se solicitará al cliente los siguientes documentos:

1. Formato de Solicitud de Garantía
2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o documento equivalente en caso de que aplique.
3. RUT
4. Factura (en caso de contar con ella)
5. Certificación bancaria, cuando aplique.

Internamente se tramitará de la siguiente manera:

1. Se solicita al área Financiera (contabilidad y/o presupuesto) la creación del tercero en el sistema, con los documentos anteriormente citados.
2. Si es dentro del mismo mes, se elabora memorando del Subgerente a la Subgerencia Administrativa y Financiera, solicitando la devolución, quien a su vez elabora memorando a Tesorería solicitando la devolución respectiva.
3. Esta devolución deberá estar soportada con los respectivos soportes técnicos e informe que acredite la devolución debidamente suscritos por la parte técnica.
4. Si es en un mes diferente se debe solicitar CDP.
5. Se realiza memorando a la Subgerencia Administrativa y Financiera solicitando la disponibilidad presupuestal para la devolución del dinero, aportando los respectivos soportes técnicos e informe que acredite la devolución

6. Elaborar memorando del Subgerente a la Subgerencia Administrativa y Financiera solicitando el trámite correspondiente a la devolución del dinero
7. El CDP y la solicitud de la Subgerencia Administrativa y Financiera se registra en Presupuesto para iniciar el trámite de devolución, es decir, la orden de pago.
8. Financiera realiza el trámite de pago correspondiente a la cadena financiera.

RETRACTO DE LA COMPRA

“ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.”

Para ello, se deberá comunicar dentro del plazo establecido con el área comercial de la empresa para solicitar el cambio de producto, siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

- Producto en perfectas condiciones
- Producto sin ningún grado de utilización
- Producto con etiqueta

El retracto no aplicará para las ventas realizadas a través de los distintos puntos de venta de Artesanías de Colombia, ya que al momento de la entrega del producto en físico, el cliente verificará que el producto cumpla con todas las condiciones de venta: verificación de cantidades y su estado al momento de la entrega y/o retiro de la mercancía del almacén.

En caso de Retracto, el cliente podrá solicitar cambio de producto o devolución del dinero. En caso de devolución de dinero, este debe hacerse en un plazo máximo de 30 días.

Para nuestro caso, se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, caso Ventas Institucionales y Exportaciones.

Para los clientes y ventas realizadas a través del área de ventas corporativas, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la entrega del producto. Aplica únicamente cuando el cliente no tiene acceso al producto final de manera inmediata

El retracto no aplica para los productos fabricados bajo pedido.