	CONFECCIONES SIERRA ALTA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS	Cód.:
		Fecha:
		Versión:
		Pág.: 1 de 4

POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS.

Estas políticas aplican tanto para clientes directos, como clientes finales (clientes quienes adquieren los productos en los puntos de venta autorizados) y cabe mencionar que los tiempos estipulados corren con respecto a la factura final. Y es indispensable en cualquiera de los procesos contar con la factura de venta.

1. Cambios:


En caso de que un comprador de la línea de moda o deportiva no esté conforme con el producto adquirido, podrá efectuar sin ningún costo el cambio del artículo, **adjuntando una copia de la factura**, en un plazo no mayor a **15 días calendario** después de facturado el artículo.

Son causales para cambiar el producto las siguientes:

- **Talla o referencia incorrecta (Aplica si se demuestra que el error fue por parte de la empresa)**
- **Cambio de referencia (Aplica únicamente en punto de venta)**
- **Despacho equivocado (Que se haya facturado y enviado una referencia que no figure en el pedido)**
- **Garantía de la prenda (confección, migración del color)**

Para que el cambio sea aprobado se requiere que el producto que se pretenda cambiar se encuentre en las mismas condiciones, características y cantidades en que ha sido recibido, en consecuencia, el producto deberá:

- Conservar la etiqueta original, completa y sin alteraciones.
- Conservar el empaque original: Aplica a prendas deportivas despachadas en bodega.
- Prendas inferiores de ropa íntima (bóxer o pantalonetas con badana) no tienen cambio, salvo despacho incorrecto.
- Los cambios solo aplican para prendas nuevas, sin evidencia de haber sido usadas.
- No aplica para prendas en promoción, ni prendas de segunda producción (producción con imperfectos en tela, sublimación, procesos, los cuales están plenamente identificado en la etiqueta de venta y tienen un precio especial en el almacén).

	CONFECCIONES SIERRA ALTA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS	Cód.:
		Fecha:
		Versión:
		Pág.: 2 de 4

No se aceptarán cambios que se hagan extemporáneos a los plazos fijados, o que no cumplan con las condiciones anteriores.

Recibida su solicitud de cambio por el vendedor, y verificado el estado de la prenda en las condiciones mencionadas, se realizará el cambio de la prenda en un término no mayor de 3 días.

Si el cliente no encuentra en el almacén una prenda por la cual pueda cambiar de las mismas características y precio se dará un bono para que pueda hacer uso del mismo en un término de 30 días calendario.

2. Devoluciones:

Solo se admitirán devoluciones en de que el producto recibido no sea el solicitado por el cliente (Facturado no pedido) o por referencia, talla o color no pedido. En estos únicos casos, se podrá hacer efectiva sin ningún costo.

El cliente deberá informar de la devolución en un plazo máximo de 8 días a la línea 606-738-8150, opción 1 (Despachos). Es indispensable suministrar el motivo, la referencia del artículo y el número de la factura de compra. La jefa de bodega informará a la transportadora correspondiente para programar la recolección de la mercancía en un plazo no mayor a 8 días calendario. Para que la devolución sea efectiva, se requiere que el producto se encuentre en las mismas condiciones y cantidades en las que se recibió.


La devolución será rechazada si:

- El o los artículos no se encuentran en las mismas condiciones y cantidades en las que se recibieron.
- Productos que hayan sido usados o que su etiqueta y/o artículo hayan sido alterados.
- Devoluciones que se hayan realizado de manera extemporánea

De autorizaste la devolución el valor del producto devuelto podrá descontarse del pago de la respectiva factura, cuando sean productos despachados desde bodega y que generen cartera.

3. Cambio por garantía:

Todos nuestros productos son elaborados con excelentes estándares de calidad, por lo tanto, son totalmente garantizados. Los clientes deben de leer muy bien las

	CONFECCIONES SIERRA ALTA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS	Cód.:
		Fecha:
		Versión:
		Pág.: 3 de 4

instrucciones de uso y lavado, junto con las etiquetas de advertencia adjuntas para garantizar su durabilidad.

Las prendas tienen una garantía de 30 días contando a partir de la fecha de compra. En caso de que los artículos llegasen a tener un defecto de calidad, omitiendo su desgaste normal de uso adecuado durante la vigencia de la garantía, o llegase a tener un imperfecto, se procederá como se indica a continuación.

Para despachos nacionales:


- El cliente deberá informar de la novedad de garantía a la línea 606-738-8150 opción 1 (despachos), donde se le proporcionará un link de formulario que deberá diligenciar.
- La jefa de bodega deberá diligenciar el formato de PQR indicando el problema de calidad.
- Directamente desde la empresa se informará a la empresa transportadora correspondiente la recolección de la mercancía, en ningún caso el cliente debe de enviar la mercancía contra entrega salvo se haya llegado a un previo acuerdo con la jefa de bodega.
- Las prendas que entren por garantía deben de estar en óptimas condiciones de higiene. En caso de no cumplir, se enviará evidencia al cliente y no se recibirá la prenda para garantía.

La respuesta de cambio por garantía estará sujeta al resultado de la evaluación técnica realizada desde el departamento de producción, ya que se deben de tener en cuenta los siguientes criterios por los cuales se pierde garantía:

- No haber seguido las instrucciones de uso y cuidado de las etiquetas.
- Contacto con sustancias químicas que generen decoloración en la tela (desodorantes, lociones, etc.)
- Contacto con blanqueadores o detergentes y sustancias que lo contengan en su composición.
- Si la prenda fue violentada o alterada por el cliente.
- Desgaste de uso normal.
- Caídas o fricción con superficies que lleguen a dañar la prenda.

¿En qué casos se da garantía por defectos de fábrica?

- Defectos en las costuras
- Migración de color
- Defectos en el sublimado

	CONFECCIONES SIERRA ALTA GESTIÓN DE PRODUCCIÓN POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS	Cód.:
		Fecha:
		Versión:
		Pág.: 4 de 4

- Defectos en las badanas
- Agujeros o imperfectos en la tela
- Cierres
- Elongación inadecuada de la prenda.

En caso de que se determine que la prenda tiene un defecto de fábrica, o de calidad, la solicitud de garantía será aprobada y se proseguirá a hacer la reparación pertinente de la prenda y a posterior despacho. En el caso en el que se determine que la prenda no tiene reparación se realizara el cambio por la misma referencia. Y si en el caso extremo que se no se posea o no esté disponible la misma referencia se le notificará al cliente y podrá elegir una prenda equivalente al valor facturado o solicitar que ese mismo valor sea registrado como un saldo a favor el cual se podrá ver reflejado en la factura de su próximo pedido.

En caso de que la falla se repita, el cliente podrá solicitar el cambio del artículo por uno nuevo con las mismas características, o la devolución total del precio facturado, de ser así, el cliente deberá diligenciar un formulario y una vez sea recibido por la empresa, la misma contará con 10 días para realizar la devolución del dinero al cliente.