

	POLÍTICA DE CAMBIO Y GARANTÍA	PL-GF-CA-002
		Version: 9
		Emisión: 20/03/2025

La política de cambio y garantía de DISTRIBUIDORA EL FARO LTDA, se encuentra establecida bajo la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor)

DISTRIBUIDORA EL FARO LTDA, maneja las siguientes modalidades: Cambio por garantía y cambio por no satisfacción.

1. CANALES DE COMUNICACIÓN

- Correo electrónico: servicioalcliente@distribuidoraelfaro.co
- Línea de atención servicio al cliente: 3759300 Extensión 149.
- Puntos de venta
- Canal PQRS a través de la página web: <https://distribuidoraelfaro.com/pqr/>
- Consulte con su asesor comercial asignado.

2. **CAMBIO POR GARANTÍA:** Término de la garantía, es el periodo durante el cual los productores y proveedores o expendedores están obligados a responder por las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y buen funcionamiento de un producto.

2.1. CONDICIONES GENERALES

- a. Todos los productos que comercializa y distribuye DISTRIBUIDORA EL FARO LTDA, tienen la garantía y el respaldo de todos sus fabricantes.
- b. El cliente admite el cumplimiento de la normativa vigente en Colombia de la Ley de protección al consumidor en cualquier caso de trámite de una garantía, inclusive la revisión de los manuales de instrucciones de manejo del producto adquirido antes de su uso.
- c. La gestión de una garantía de producto requiere de una comunicación expresa mediante los canales asignados, debe informar detalladamente el defecto que presenta el producto o la justificación de la reclamación con unas pruebas fotográficas del mismo. Una vez recibida la reclamación, se realizará la validación y se emitirá la aprobación o no de la solicitud en un máximo de cinco (5) días hábiles por el mismo canal de recepción (*revise numeral 1*)
- d. Todo producto ingresado por garantía entra a una etapa inicial de diagnóstico y de acuerdo con lo establecido por la ley, se definirá alguno de los siguientes tratamientos:

- **Reparación del producto:** revisión y reparación del producto en el momento, si el producto queda en condiciones de uso, este será entregado al cliente; en caso contrario se procederá con el siguiente tratamiento.

Nota: Cuando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía, quien realice la reparación en su nombre entregará al cliente la constancia de reparación.

- **Reposición/ nueva prestación:** Si el producto no admite reparación, se procede con este tratamiento, el cual refiere al cambio del producto por la misma u otra referencia, en caso de sobrepasar el valor de compra inicial, el cliente deberá asumir la diferencia en precio.
- **Devolución de dinero:** En caso de repetición de la falla y según la naturaleza del producto y las características del defecto, se procederá con la devolución total del precio pagado, sea esta mediante

	POLÍTICA DE CAMBIO Y GARANTÍA	PL-GF-CA-002
		Version: 9
		Emisión: 20/03/2025

un bono para redimir en algún punto de venta de la organización o sea en efectivo, este último dando cumplimiento a los procesos internos de la organización.

- e. El producto en reclamación debe ser adquirido en la organización, para esto se debe validar la autenticidad de la compra, sea que el cliente presente la factura de compra o en su defecto suministre información que permita confirmar dicha autenticidad (ejemplo: Fecha de compra, nombre de quien efectuó la compra, monto de compra entre otros).
- f. La garantía solo aplica para el cliente que realiza la compra directamente con Distribuidora El Faro, independiente del canal de compra.
- g. El producto en cambio y/o garantía debe encontrarse en perfectas condiciones estéticas y funcionales, con su empaque original, accesorios (ejemplo: cargadores, baterías) y manuales de uso.
- h. Los cambios solo serán aceptados para unidades de venta completa, eso significa que no aceptarán cambios de manera individual. Por ejemplo, si un artículo se vende en conjunto (caja de colores) el cambio solo podrá hacerse a la caja completa y no de unidades sueltas.
- i. Si el producto se adquirió en un punto de venta específico, la solicitud de cambio y/o garantía debe tramitarse directamente en ese punto de venta.

2.2. GARANTÍA EN CATEGORÍAS DE PRODUCTO

Las garantías son válidas única y exclusivamente por defectos de fabricación, daño de origen por parte del fabricante y de acuerdo con el propósito para el cual fue diseñado el producto.

Excepciones generales a la cobertura de la garantía:

- a. Cuando la solicitud se realice por fuera de los plazos establecidos.
- b. Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia o actos de esta naturaleza por parte del cliente.
- c. Cuando las fallas han sido causadas por manipulaciones o almacenamientos inapropiados por parte del cliente.
- d. Cuando el cliente no atendió la instrucción de uso e instalación indicada en el manual del producto y en la garantía.
- e. Cuando la reclamación es realizada por un tercero (Cliente final de mi cliente).

2.2.1. CATEGORÍA TECNOLOGÍA (Términos y condiciones)

Los productos tecnológicos tienen una garantía de acuerdo con el canal comercial por el cual se haya realizado la compra, esta garantía será contada a partir de la fecha de compra del producto.

DISTRIBUIDORA EL FARO gestionará la solicitud de garantía de la siguiente manera:

- Compra realizada por canal institucional o call center: Un (1) mes calendario
- Compra realizada por punto de venta: Una (1) semana calendario
- Compra realizada por mayorista: Un (1) mes calendario a partir de la compra o de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la negociación.

Pasado este tiempo, el cliente deberá remitirse directamente al fabricante o proveedor del producto; el cliente podrá validar con el área de servicio al cliente la información de contacto del proveedor.

	POLÍTICA DE CAMBIO Y GARANTÍA	PL-GF-CA-002
		Version: 9
		Emisión: 20/03/2025

Excepciones específicas a la cobertura de la garantía:

- Si el producto presenta indicios de manipulación interna o alteración y/o sufrió algún intento de reparación fuera de DISTRIBUIDORA EL FARO LTDA.
- DISTRIBUIDORA EL FARO LTDA, no se hace responsable por accesorios que no correspondan al producto en garantía, así como de la información contenida en cualquier dispositivo de almacenamiento (USB). El cliente antes de entregar el producto para el proceso de garantía debe realizar un backup de su información y retirar cualquier accesorio adicional.
- El periodo de garantía ofrecido por DISTRIBUIDORA EL FARO no afecta las garantías legales del proveedor y otros derechos reconocidos al consumidor en la legislación colombiana vigente.
- No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado por el proveedor nacional y/o DISTRIBUIDORA EL FARO LTDA.
- Vencido el periodo de garantía cesa la responsabilidad del proveedor y DISTRIBUIDORA EL FARO, el cual empezará a partir de la fecha de la compra.

2.2.2. CATEGORÍA PAPELERÍA (Términos y condiciones)

Los útiles de oficina (cosedoras, grapadoras, perforadoras, calculadoras, destructoras de papel, laminadoras), tienen una garantía contada a partir de la fecha de compra del producto.

- Compra realizada por canal institucional: tres (3) meses calendario.
- Compra realizada por mayorista: dos (2) meses calendario a partir de la compra o de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la negociación.
- Compra realizada por punto de venta: dos (2) meses calendario.

Los demás artículos de papelería y oficina no incluidos en la descripción anterior tendrán una garantía de 1 mes calendario contados a partir de la fecha de compra. (el cambio y garantía estará sujeto a las condiciones mencionadas en el numeral 2.1 y 2.2 de la presente política.

Excepciones específicas a la cobertura de la garantía:

- En el caso de las perforadoras y cosedoras: Las cuchillas y discos de soporte no tienen garantía debido al desgaste por uso. El producto se debe utilizar para el número máximo de hojas a perforar o coser establecido en la ficha técnica del fabricante. - No se debe utilizar para perforar o coser materiales que puedan causar el daño de las cuchillas del producto. (Ejemplo: Plástico, metal)

2.2.3. CATEGORÍA JUGUETERÍA (Términos y condiciones)

Los juguetes tienen una garantía de acuerdo con el canal comercial por el cual se haya realizado la compra, esta garantía será contada a partir de la fecha de compra del producto.

- Compra realizada por canal institucional: tres (3) meses calendario a partir de la compra o de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la negociación.
- Compra realizada por mayorista: dos (2) meses calendario a partir de la compra o de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la negociación.
- Compra realizada por punto de venta: dos (2) meses calendario.

	POLÍTICA DE CAMBIO Y GARANTÍA	PL-GF-CA-002
		Version: 9
		Emisión: 20/03/2025

Excepciones específicas a la cobertura de la garantía:

- a. Si el producto presenta indicios de manipulación interna o alteración o sufrió algún intento de reparación fuera de DISTRIBUIDORA EL FARO LTDA.

2.2.4 CATEGORÍA HOGAR (Términos y condiciones)

Los productos de esta categoría se encuentran clasificados de la siguiente manera; y la garantía será contada a partir de la fecha de compra del producto.

- Compras realizadas por Punto de Venta

La garantía solo procederá por defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y adecuado del producto.

- Mug – Relojes – Portarretratos que contengan partes en cerámica y/o vidrio tendrán dos (2) días hábiles.
- Artículos de ejercicio Pesas – Bandas - Lazos un (1) mes calendario
- Botella Plástica – Vaso Pitillo ocho (8) días calendario
- Espejos un (1) mes calendario (Solo aplica para garantías asociadas a la luz Led)
- Refractarias, moldes para helado, bowls y almacenadores de comida ocho (8) días calendario
- Sombrillas: un (1) mes calendario
- Porta retratos en madera: ocho (8) días calendario

- **Los demás productos que hagan parte de esta categoría tendrán una garantía de un (1) mes calendario**

- Compra realizada por canal institucional: dos (2) meses calendario

La garantía solo procederá por defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y adecuado del producto.

NOTA: Se tendrán cinco (5) días hábiles para reportar algún tipo de novedad relacionada a fisuras, roturas, rayado y/o empaque; pasado este tiempo se entenderá que se recibió a satisfacción por lo cual no tienen posibilidad de cambio por estos aspectos. Referencias asociadas:

- Artículos de ejercicio Pesas – Bandas - Lazos • Botella Plástica – Vaso Pitillo
- Espejos (Solo aplica para garantías asociadas a la luz Led)
- Refractarias, moldes para helado, bowls y almacenadores de comida
- Sombrillas
- Porta retratos en madera

- **Los demás productos que hagan parte de esta categoría tendrán una garantía de un (1) mes calendario**

- Compra realizada por mayorista: tres (3) meses calendario a partir de la compra o de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la negociación.

	POLÍTICA DE CAMBIO Y GARANTÍA	PL-GF-CA-002
		Version: 9
		Emisión: 20/03/2025

La garantía solo procederá por defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y adecuado del producto.

NOTA: *Se tendrán cinco (5) días hábiles para reportar algún tipo de novedad relacionada a fisuras, roturas, rayado y/o empaque; pasado este tiempo se entenderá que se recibió a satisfacción por lo cual no tienen posibilidad de cambio por estos aspectos.*

Referencias asociadas:

- Artículos de ejercicio Pesas – Bandas - Lazos • Botella Plástica – Vaso Pitillo
- Espejos (Solo aplica para garantías asociadas a la luz Led)
- Refractarias, moldes para helado, bowls y almacenadores de comida
- Sombrillas
- Porta retratos en madera

- **Los demás productos que hagan parte de esta categoría tendrán una garantía de un (1) mes calendario**

2.2.5 CATEGORÍA MUEBLES SILLAS Y ESCRITORIOS (Términos y condiciones)

Las sillas y escritorios tienen una garantía de tres (3) meses independientes del canal por el cual se haya realizado la compra, esta garantía será contada a partir de la fecha de compra del producto.

La garantía solo procederá por defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y adecuado del producto.

Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica).

Si procede a un proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la respuesta emitida por el diagnóstico técnico.

NOTA: Se tendrán cinco (5) días hábiles para reportar algún tipo de novedad relacionada a fisuras, roturas, rayado, empaque, faltantes de partes que dificulten el armado del producto; pasado este tiempo se entenderá que se recibió a satisfacción por lo cual no tienen posibilidad de cambio por estos aspectos.

(Ver condiciones generales Numeral 2.1 de la presente política)

2.2.6. CATEGORIA NAVIDAD

Para los productos de esta categoría la garantía será contada a partir de la fecha de compra del producto.

- Compras realizadas por Punto de Venta

La garantía solo procederá por defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y adecuado del producto.

	POLÍTICA DE CAMBIO Y GARANTÍA	PL-GF-CA-002
		Version: 9
		Emisión: 20/03/2025

- Un (1) mes calendario - A partir del 26 de diciembre no se aceptan ningún tipo de devolución

- Compra realizada por canal institucional

- Un mes (1) mes calendario - A partir del 26 de diciembre no se aceptan ningún tipo de devolución

3. CAMBIO POR NO SATISFACCIÓN (Aplica para las compras realizadas en punto de venta, call center, canal mayorista y canal institucional)

El cual hace referencia a cambio de producto que no cumplen con las expectativas del cliente y que no corresponden a una falla técnica.

Aplican las condiciones generales mencionadas en el numeral 2.1.

Condiciones específicas para este cambio

- a. El cliente cuenta con 8 días calendario a partir de la fecha de entrega del producto para solicitarlo.
- b. El producto debe estar en perfectas condiciones estéticas y funcionales, sin usar, con sus empaques originales, accesorios y manuales, y completamente sellado.
- c. Si procede el cambio por no satisfacción el costo del envío del producto será asumido por el cliente o puede hacerlo llegar al punto de venta donde realizó la compra o centro de distribución.
- d. No tiene cambio por no satisfacción: los productos de uso personal (Pañales menor/adulto, toallas húmedas, toallas femeninas, lactancia, alimentación menor o cualquier tipo de producto asociado a esto, productos perecederos, alimenticios o personalizados (Productos modificado para ser adaptado a una persona en específico)

Nota: Recuerde tener en cuenta las condiciones generales mencionadas en el numeral 2.1. para efectuar un cambio por no satisfacción o garantía, las cuales aplican para todas las categorías de producto.