

MANUAL DE GARANTIAS DE PRODUCTOS DE SODIMAC COLOMBIA S.A.

1. OBJETO.

Para Sodimac Colombia S.A. (en adelante SODIMAC COLOMBIA) es fundamental lograr eficiencia en la respuesta a sus CLIENTES durante la venta y la posventa de los productos y servicios, para asegurar su satisfacción y la atención de su derecho a la garantía legal, dando cumplimiento a las normas de Protección al Consumidor, entre ellas la Ley 1480 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios, principalmente el Decreto 0735 de 2013 y el Decreto 0587 de 2016.

SODIMAC COLOMBIA ha establecido el presente Manual para reglar los principios, procedimientos, requerimientos, responsabilidades, parámetros básicos, y canales de comunicación para la atención de las garantías de los productos a la venta en sus Almacenes HOMECENTER y CONSTRUCTOR y demás canales de venta.

Considerando que el PROVEEDOR ya sea fabricante, Importador o Comercializador, debe asegurar el buen estado del producto vendido; la calidad, idoneidad y seguridad de la mercancía y servicios que ofrezca; conforme a las condiciones legalmente exigibles y las que fueron ofrecidas, cuando se vincula como PROVEEDOR de productos a SODIMAC COLOMBIA, deberá conocer y aplicar este manual, con el propósito de cumplir la Ley y generar la mejor experiencia a nuestros CLIENTES cuando solicitan hacer efectiva la garantía.

2. DEFINICIONES.

Para efectos del presente documento y todo lo relacionado con el cumplimiento de la promesa de garantía por SODIMAC COLOMBIA para con sus CLIENTES, se han establecido las siguientes definiciones básicas:

2.1. Garantía: 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. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto (Art. 5º numeral 5 Ley 1480 de 2011).

2.2. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él. (Art. 5º numeral 1 Ley 1480 de 2011).

2.3. Idoneidad: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado (Art. 5º numeral 6 Ley 1480 de 2011).

2.4. Información: 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 (Art. 5º numeral 7 Ley 1480 de 2011).

2.5. Producto Defectuoso: Es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error en diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho (Art. 5º numeral 17 Ley 1480 de 2011).

2.6. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de las normas de Protección al consumidor y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro (Art. 5º numeral 14 Ley 1480 de 2011).

2.7. Servicio Técnico: Atención de garantías posventa, a un producto o prestación de un servicio, que entre otros aspectos comprende:

- La reparación del bien, salvo que no sea susceptible de reparación, caso en el cual deberá cambiarse o devolverse el dinero, a elección del CLIENTE.
- Centros de servicios adecuados y suficientes, con personal técnico idóneo, capacitado y con los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para atender la garantía.
- Utilización de las herramientas mínimas y especializadas, así como la disponibilidad de repuestos, unidades de reposición, partes, piezas, accesorios e insumos de los productos ofrecidos.
- Obligación de emitir informes y conceptos técnicos idóneos para establecer la procedencia de la garantía.

2.8. Ventas a Distancia: Son ventas las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico (Art. 5º numeral 16 Ley 1480 de 2011).

3. PRINCIPIOS DE LA GARANTÍA LEGAL.

- Cualquier duda en la interpretación y aplicación de las normas de Protección al Consumidor se resolverá a favor CLIENTE (Art. 4 Ley 1480 de 2012).
- SODIMAC COLOMBIA y sus PROVEEDORES respetarán y darán cabal aplicación a los tiempos de respuestas, reparación y solución estipulados por ley y sus normas reglamentarias, entendiéndolos como el plazo máximo permitido.
- Todos los productos que se comercializan en Colombia cuentan con una garantía legal y deben comunicar la información mínima en idioma español, garantía, uso, cuidado e instalación y Centro de Servicios Técnicos, según aplique.
- De no indicarse el término de garantía, su vigencia será de un (1) año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.
- Las partes y accesorios que conforman el producto al momento de su adquisición también tienen garantía.
- El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al CLIENTE. Sí se cambia el producto por otro, el término de la garantía legal empezará a correr nuevamente, a partir de la fecha de cambio.
- SODIMAC COLOMBIA y sus PROVEEDORES no comercializarán productos inseguros.
- SODIMAC COLOMBIA y sus PROVEEDORES se esforzarán por lograr que nuestros CLIENTES vivan una experiencia positiva con el servicio posventa.
- La garantía legal incluye todos los costos asociados al diagnóstico técnico, no se podrá invertir la carga de la prueba a costa del consumidor.
- La garantía legal incluye todos los costos asociados reparación, cambio del producto o devolución de lo pagado, según corresponda.

4. TRÁMITE DE LA GARANTÍA DE UN PRODUCTO

Todos los productos vendidos en los Almacenes HOMECENTER y CONSTRUCTOR y demás canales de venta de SODIMAC COLOMBIA, que generen reclamaciones por problemas de calidad, idoneidad, fallas en su funcionamiento o defectos de fabricación, deberán ser revisados en un Centro de Servicio Técnico o por el Servicio Técnico autorizado por el PROVEEDOR, salvo aquellos en los que se exista un acuerdo particular de cambio inmediato con el PROVEEDOR o a los que aplique la Política de Satisfacción Garantizada de SODIMAC COLOMBIA (ver numeral 9).

4.1. Solicitud de la garantía: Para iniciar el trámite de la garantía, el CLIENTE tiene la posibilidad de:

4.1.1. Hacer la entrega del producto adquirido en los Centros de Servicio Técnico o llamar al Servicio Técnico Autorizado por el PROVEEDOR, siguiendo los procesos determinados por el PROVEEDOR quien deberá tramitar la solicitud de garantía y entregar un Diagnóstico Técnico.

4.1.2. Entregar el producto y solicitar la garantía en el área de Devoluciones y Garantías de los almacenes HOMECENTER Y CONSTRUCTOR.

Una vez recibido el producto, SODIMAC COLOMBIA notificará al PROVEEDOR o enviará el producto al Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado, según lo acordado previamente con el PROVEEDOR.

Para el envío y recepción de productos al Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado desde el almacén, SODIMAC COLOMBIA entregará el producto junto con el **Formato de Servicio Técnico**, el cual contiene la identificación del producto, los datos del CLIENTE, el almacén que lo envía, la fecha de compra, el número de tirilla, la descripción del daño y/o falla detallada de acuerdo a lo que informa el CLIENTE y el estado en que se entrega el producto.

Este documento debe acompañar el producto desde el almacén hasta el Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado y desde éste al almacén.

En ningún caso se adjuntará fotocopia de tirilla de pago, ya que los datos correspondientes a la fecha, Almacén de compra y código del producto estarán contenidos en el Formato de Servicio Técnico.

4.1.3. Para los productos Instalados, o no portables y/o que hayan sido comercializados a través del canal de ventas a Distancia y en las tiendas a través de catálogos, la solicitud de garantía deberá ser atendida en el domicilio del cliente. SODIMAC COLOMBIA seguirá el procedimiento definido y acordado con el PROVEEDOR en el Formato de Atención a Garantías.

4.2. Diagnóstico: Una vez el Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado haya ejecutado el trabajo de revisión y/o reparación de un producto, éste deberá ser devuelto al CLIENTE o al Almacén con un **Diagnóstico Técnico** que sea amplio, suficiente y por escrito, para conocimiento del CLIENTE.

- **Diagnóstico Técnico:** Documento emitido por el Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado, que debe ser enviado o entregado junto con el producto reparado al Almacén o entregado al CLIENTE en caso que sea directamente el CLIENTE quien entregue el producto a estos. De igual forma debe ser entregado en caso que la revisión o reparación técnica se realice a través de visitas en el domicilio del CLIENTE, aplique o no la garantía.

Este documento deberá contar, como mínimo, con la siguiente información para que cumpla con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 y tenga plenos efectos probatorios, de cara a eventuales reclamaciones:

- Nombre del PROVEEDOR o Taller o Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado que realiza la intervención o reparación.
- Descripción detallada de la falla presentada.
- Descripción detallada de la reparación efectuada.
- Identificación de las piezas reemplazadas o reparadas.
- La fecha en que el CLIENTE o SODIMAC COLOMBIA hizo entrega del producto para reparación.
- La fecha de devolución del producto reparado.
- Identificación de quien realiza el dictamen y la reparación (Firma, Nombre, Cedula, Cargo, Grado de formación técnica o profesional, Datos de contacto - Teléfono y dirección-).

4.3. Aplicación o no de la garantía: según el Diagnostico Técnico el PROVEEDOR o el Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado determinará si aplica o no la garantía.

- Si aplica la garantía y según el caso: reparará, cambiará el producto por uno nuevo, o entregará autorización para devolver el producto al PROVEEDOR y reembolsar el valor pagado al CLIENTE.
- Si no aplica la garantía, deberá entregar el **Diagnóstico Técnico** de manera sustentada y con las pruebas que justifican su decisión.

5. GENERALIDADES DE LA GARANTIA

El Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado deberá otorgar una Garantía propia por las piezas cambiadas y por el trabajo de mano de obra. De este tiempo de Garantía debe quedar constancia clara y precisa en el documento de diagnóstico.

El término de garantía se suspenderá mientras el CLIENTE este privado del uso del producto, con ocasión de la efectividad de la garantía.

En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del CLIENTE, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

En caso que el PROVEEDOR desatienda esta obligación, SODIMAC COLOMBIA se verá en la obligación de dar solución al CLIENTE y EL PROVEEDOR reembolsará las sumas o gastos que ésta hubiese tenido para atender el requerimiento del CLIENTE, considerando que prima el derecho del consumidor a gozar de la garantía, según lo acordado con el PROVEEDOR en el Anexo 3 de la Oferta de suministro de productos y/o servicios para comercializar en los Almacenes HOMECENTER Y CONSTRUCTOR y otros canales de venta de SODIMAC COLOMBIA S.A.

6. TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LA GARANTÍA.

La Ley 1480 de 2011, Artículo 58 literal c), otorga quince (15) días hábiles para dar respuesta a la reclamación por garantía. Adicionalmente, el Decreto 735 de 2013 fija un término máximo de treinta (30) días hábiles solamente en el caso en que se haga necesaria y aplicable la reparación del producto.

Para dar cumplimiento a los términos de ley y garantizar la satisfacción de los CLIENTES que utilizan nuestro servicio Posventa, SODIMAC COLOMBIA en su calidad de solidario en garantía, una vez reciba un producto que deba trasladar a los Centros de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado de sus PROVEEDORES, dará aplicación a los siguientes plazos de respuesta:

- **Diagnóstico y Presupuesto:** EL PROVEEDOR o su Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado contará con hasta diez (10) días hábiles, contados desde que reciba el producto para emitir el Diagnóstico Técnico, dictaminando si procede o no la solicitud de garantía.

Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, se debe expresar, por escrito y de manera sustentada, las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada, o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión, dentro de estos términos.

- **Tiempo de Reparación:** Una vez emitido el diagnóstico, EL PROVEEDOR o su Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado contará hasta con quince (15) días hábiles adicionales, en caso de que sea necesaria la reparación del producto.

Dado que SODIMAC COLOMBIA hace parte del proceso de recepción, entrega de productos y respuesta al CLIENTE, en uno u otro caso, contará con cinco (5) días hábiles, quedando repartido el término legal, para dar cumplimiento a todo el proceso de manera adecuada.

Por otra parte, cuando CLIENTE tenga a bien entregar el producto directamente en el Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado o agendar directamente la visita a su domicilio, el PROVEEDOR deberá aplicar los términos generales de:

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la solicitud de garantía y/o reclamación directa.
- Quince (15) días hábiles adicionales para reparar el producto, dando cumplimiento a los Treinta (30) hábiles para atender la garantía.

En caso de incumplimiento de estos términos por parte del PROVEEDOR, SODIMAC COLOMBIA, en cumplimiento de la Ley, procederá a aplicar la efectividad de garantía a favor del CLIENTE, considerando que prima el derecho del consumidor a gozar de la garantía, y descontará de la facturación pendiente el valor del producto, según lo acordado con el PROVEEDOR en el Anexo 3 de la Oferta de suministro de productos y/o servicios para comercializar en los Almacenes Homecenter y Constructor y otros canales de venta de SODIMAC COLOMBIA S.A.

Ante reincidencia y permanente incumplimiento por parte del PROVEEDOR, SODIMAC COLOMBIA podrá ordenar que se recojan los productos, se devuelvan al PROVEEDOR y ante circunstancias graves, inclusive se descodifique el producto y/o el PROVEEDOR.

7. REQUERIMIENTOS RESPECTO AL SERVICIO POSVENTA.

7.1. Cobertura. El PROVEEDOR deberá tener Centros de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado que presten el servicio técnico a nivel Nacional u ofrecer otras formas idóneas para cumplir con la garantía. Adicionalmente deberá tener atención durante todos los días hábiles del año, para garantizar el cumplimiento de los términos de Ley.

7.2. Personal. El PROVEEDOR y sus Centros de Servicio Técnico o Servicios Técnicos Autorizados deberá contar con personal técnico idóneo, capacitado en los modelos, referencias y servicios ofrecidos y comercializados por SODIMAC COLOMBIA

El personal deberá tener una presentación y actitud acorde con la imagen que el PROVEEDOR y SODIMAC COLOMBIA quieren dar a sus CLIENTES, dirigirse a ellos de manera cortés y respetuosa, asimismo abstenerse de emitir afirmaciones, opiniones o juicios que afecten negativamente la reputación del PROVEEDOR, de SODIMAC COLOMBIA y de los productos que se comercializan.

El personal del PROVEEDOR por ningún motivo deberá adoptar actitudes displicentes, insultar o engañar a un CLIENTE o al personal de SODIMAC COLOMBIA

7.3. Información Actualizada. El PROVEEDOR deberá proporcionar a SODIMAC COLOMBIA el procedimiento para atención de garantías y la información solicitada en el **Formato Atención de Garantías Proveedor de Sodimac Colombia S.A.**, con información actualizada sobre direcciones, teléfonos y personas a contactar en sus distintas sucursales y Centros de Servicio Técnico o Servicios Técnicos Autorizados. En caso de que sean cambiados deberá notificarlo al correo electrónico: proveedores@homecenter.co.

7.4. Repuestos. El Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado deberá reparar siempre con partes y piezas nuevas.

El Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado deberá contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, durante el periodo de garantía y aun después de vencida, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el Productor o Fabricante. En caso de que no se haya anunciado dicho término, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Una vez vencida la garantía, los costos asociados a la reparación y repuestos que requiera el producto serán asumidos por el CLIENTE.

Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

7.5. Servicio Técnico para productos instalados y/o entregados en el domicilio o lugar acordado con el CLIENTE. Para todos los productos instalados o no portables y/o que fueron entregados en el domicilio o lugar acordado con el CLIENTE, el Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado deberá contar con atención a domicilio y programar visitas en tiempos diligentes, que permitan dar cumplimiento a los términos otorgados en el numeral 5.

7.6. Capacitación. EL PROVEEDOR deberá comprometerse a dar capacitación técnica al personal de los almacenes HOMECENTER y CONSTRUCTOR. Cuando SODIMAC COLOMBIA lo requiera coordinará y acordará con el PROVEEDOR la fecha y el lugar para realizarla y aportará todos los elementos que permitan apoyar dicha capacitación.

EL PROVEEDOR será responsable de mantener a sus Técnicos y Centros de Servicio Técnico o Servicios Técnicos Autorizado perfectamente formados, actualizados y con conocimiento del producto y del Régimen de Protección al Consumidor colombiano para atender las solicitudes de garantía de nuestros CLIENTES.

7.7. Responsabilidad final del Servicio Técnico y de las sucursales del PROVEEDOR. En caso de eventuales discrepancias entre un CLIENTE y un Centro de Servicio Técnico o Servicio Técnico

Autorizado o una de las sucursales del PROVEEDOR, EL PROVEEDOR a nivel central deberá asumir el control de la situación, a fin de darle pronta y satisfactoria solución a la controversia.

8. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR SOBRE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD DEL PRODUCTO.

8.1. Obligación de Información. De acuerdo con la legislación colombiana, todo producto debe contar con una información mínima en español, que comprende:

- Las instrucciones para el correcto uso, conservación e instalación de los productos y utilización de los servicios.
- La indicación sobre la cantidad, peso o volumen del producto, cuando aplique. Expresadas en el Sistema Internacional de Unidades o en las unidades acostumbradas de medida, conforme aplique.
- La fecha de vencimiento, tratándose de producto perecederos.
- Las especificaciones del producto o servicio cuando sean exigidas por alguna autoridad, norma fitosanitaria, Reglamento Técnico y demás.
- Los PROVEEDORES deben entregar a SODIMAC COLOMBIA, de manera clara y precisa, por medio de las fichas técnicas o manuales de uso, toda la información con respecto al respaldo que tiene el producto y a los términos de la garantía; esta misma información deberá estar contenida en el producto, de manera que sea clara para el CLIENTE.

8.2. Obligación de Seguridad de los productos.

- El PROVEEDOR de SODIMAC COLOMBIA ya sea Fabricante, Importador o Comercializador de los productos, será responsable por la calidad de estos y por los daños o perjuicios, directos o indirectos, que el manejo y/o uso de los productos en condiciones normales o productos defectuosos, pudieran causar a la salud, vida o bienes de los CLIENTES de SODIMAC COLOMBIA.

Ahora bien, si se hiciera necesaria la recogida de productos por problemas de seguridad, incumplimiento de reglamentos Técnicos e información, y demás circunstancias previstas en el Decreto 679 de 2016 y la Ley 1480 de 2011, EL PROVEEDOR deberá reembolsar a SODIMAC COLOMBIA todos los gastos y costos que se ocasionen con la toma de las medidas correctivas, publicaciones, la devolución de inventarios y la eventual imposición de sanciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio y demás autoridades competentes, entre otros conceptos.

- EL PROVEEDOR debe suministrar productos que cumplan con las Leyes o Reglamentos a los cuales están sujetos y las normas especiales para su comercialización (si las tuviere). Además, deben contar con los certificados, permisos y autorizaciones correspondientes.

En caso de incumplimiento de las normas sobre información o seguridad de producto, los gastos, costos en que pueda llegar a incurrir SODIMAC COLOMBIA para adecuar el producto (Por ejemplo re etiquetar, traducir manuales, cambiar empaques, atención de reclamos de CLIENTES y demás) y las sanciones que por cualquier motivo se deriven de ello, serán asumidos por EL PROVEEDOR; asimismo cuando SODIMAC COLOMBIA, detecte el incumplimiento, podrá ordenar que se recojan los productos, se devuelvan al PROVEEDOR y ante circunstancias graves, inclusive se descodifique el producto y/o el PROVEEDOR.

9. APLICACIÓN DEL DERECHO DE RETRACTO.

Dando aplicación a la Ley 1480 de 2011, artículo 47, EL CLIENTE que compre productos por el canal de Ventas a Distancia o en las Tiendas a través de catálogos, gozarán de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte de los CLIENTES reintegrando la mercancía adquirida y por parte de SODIMAC COLOMBIA efectuando la devolución de lo pagado por el producto, siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- **Oportunidad:** Dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
- **Estado de la mercancía:** El CLIENTE deberá devolver el producto a SODIMAC COLOMBIA en las mismas condiciones que lo recibió, sin haberlo usado, en su caja o empaque original, en perfecto estado, apto para una nueva venta y con sus piezas completas.
- **Gastos de transporte y Devolución:** Los costos de transporte y los demás que conlleven la devolución del bien deberán ser asumidos por el CLIENTE.

Productos excluidos: El derecho de retracto no aplicará para productos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

SODIMAC COLOMBIA efectuará la devolución del dinero al CLIENTE, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la devolución del producto.

Con base en lo anterior, EL PROVEEDOR deberá recibir de SODIMAC COLOMBIA cuando esta lo considere necesario, los productos devueltos por los clientes en ejercicio de su derecho de retracto o suspender la entrega, conforme aplique. Los gastos de transporte para la devolución serán asumidos por el CLIENTE o en su defecto por SODIMAC COLOMBIA.

10. POLÍTICA DE SATISFACCIÓN GARANTIZADA.

SODIMAC COLOMBIA ofrece a sus CLIENTES una política de Satisfacción Garantizada para todos los productos comercializados, buscando fortalecer su fidelidad; generar valor y ser competitivo en el mercado; garantizar un aumento de ventas guiado por la confianza en los productos y servicios adquiridos por el CLIENTE y asegurar así, la preservación de la buena imagen de las marcas de sus PROVEEDORES y la de SODIMAC COLOMBIA.

La Política de Satisfacción Garantizada consiste en que cualquier producto que presente problemas de calidad, fallas en su funcionamiento o defectos de fabricación durante los ocho (8) días calendario siguientes a la entrega al CLIENTE, será cambiado por uno nuevo, si está disponible, o se entregará el valor pagado por el producto de acuerdo a decisión del CLIENTE, es así que no procederá la reparación del producto.

Se encuentran excluidos de esta Política las herramientas eléctricas, los equipos de combustión, los productos armados e instalados, los celulares, los productos personalizados, cortados, diseñados, elaborados con alguna modificación o especificación solicitada particularmente por el CLIENTE.

Considerando que es una obligación del productor asegurar la idoneidad, seguridad y calidad de los productos que diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe, previo acuerdo entre las partes, nuestros PROVEEDORES acompañarán a SODIMAC COLOMBIA en la aplicación de la Política de Satisfacción Garantizada a favor de los CLIENTES.

SODIMAC COLOMBIA procederá a coordinar la devolución física del producto con el PROVEEDOR y a descontar el valor del producto devuelto de los pagos pendientes, a través de una nota débito (Devolución a Proveedor - DAP), según lo acordado en el documento Anexo 3 de la Oferta de suministro de productos y/o servicios para comercializar en los Almacenes Homecenter y Constructor y otros canales de venta de Sodimac Colombia S.A.

11. DISPOSICIÓN ESPECIAL.

Si con ocasión del incumplimiento de alguna de las obligaciones del PROVEEDOR en el marco de las normas de Protección al Consumidor, normas de responsabilidad Civil y demás normas aplicables a la comercialización de los productos suministrados, se causaren daños y perjuicios, directos o indirectos y de toda índole, a los CLIENTES de SODIMAC COLOMBIA, el PROVEEDOR deberá asumir el pago de los mismos, reembolsando las sumas que sean acordadas con SODIMAC COLOMBIA o haciendo directamente el resarcimiento a los afectados, según lo disponga SODIMAC COLOMBIA.

En caso que el PROVEEDOR desatienda esta obligación, SODIMAC COLOMBIA se verá en la necesidad de dar solución al CLIENTE y EL PROVEEDOR reembolsará las sumas o gastos que ésta hubiese tenido para atender el requerimiento del CLIENTE, considerando que prima el derecho del consumidor, lo cual ha sido aceptado con EL PROVEEDOR en el Anexo 3 de la Oferta de suministro de productos y/o servicios para comercializar en los Almacenes Homecenter y Constructor y otros canales de venta de Sodimac Colombia S.A.