

	PROCESO GESTION COMERCIAL	Fecha de Actualización: 14/06/2025
	POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	FGF-GC-PGD-01 Versión 1

1. Garantía de nuestros productos

Nuestros productos están elaborados 100% en vidrio, un material que requiere manejo especializado para preservar su integridad. Por esta razón:

Ofrecemos una garantía de **3 meses** contados a partir de la entrega del producto, la cual cubre **únicamente defectos de fabricación**.

No se cubren daños derivados de:

- Golpes, caídas o roturas por manipulación indebida.
- Instalaciones incorrectas o condiciones externas al despacho.
- Distorsiones ópticas causadas por las propiedades naturales del vidrio.

Identificación del producto: Cada producto despachado cuenta con un **número de lote** que permite rastrear su fecha de producción y entrega. Esta información nos permite verificar si el producto se encuentra dentro del período de garantía, facilitar la trazabilidad ante cualquier reclamo y brindar mayor seguridad a nuestros clientes.

2. Procedimiento para activar una garantía

El cliente debe **reportar la falla dentro de los 7 días calendario posteriores a su detección**. El reporte debe realizarse **exclusivamente vía WhatsApp** y/o correo electrónico autorizado, los cuales se especifican en la presente política, el reporte debe incluir:

- Fotos claras del producto.
- Descripción del problema.
- Fecha de recepción o número de guía de envío.
- Una vez validado el reclamo preliminar y si se determina que la garantía aplica, **Fabriespejos GF asumirá el costo del flete de retorno del producto**, pero **la logística de envío deberá ser gestionada por el cliente**, a través de una transportadora de su elección o de las opciones sugeridas por la empresa.

	PROCESO GESTION COMERCIAL	Fecha de Actualización: 14/06/2025
	POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	FGF-GC-PGD-01 Versión 1

3. Resolución de garantías

Para que proceda la garantía, el cliente debe primero devolver el producto entregado originalmente. Solo después de recibirlo en nuestras instalaciones, se procederá con la validación y resolución del caso.

Una vez recibido el producto:

- Se evaluará su estado y se confirmará si la garantía aplica.
- Si procede, se realizará la reparación o reemplazo sin costo para el cliente.
- Si no es posible reparar ni reemplazar, se ofrecerá la devolución total del dinero pagado.
- Si el producto es reemplazado, la nueva unidad contará con un nuevo período de garantía de 3 meses desde la fecha de entrega.

Tiempos legales de respuesta:

*Fabriespejos GF S.A.S tiene un plazo máximo de **15 días hábiles** contados desde la fecha de recepción del producto para confirmar si la garantía es válida o no.*

*En caso de no emitir respuesta en este plazo, la garantía **se entiende aceptada por ley (silencio positivo)**, conforme al artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.*

4. Condiciones para hacer efectiva la devolución (retracto o garantía)

Para cualquier tipo de devolución (por retracto o garantía), el producto debe ser enviado en las siguientes condiciones:

- En el **mismo estado en que fue recibido**.
- En su **empaquete original**, sin haber sido desarmado ni alterado.
- Con **todos los componentes, soportes, accesorios o empaques complementarios** incluidos en el despacho inicial.

⚠ *El incumplimiento de estas condiciones puede anular la posibilidad de ejercer la garantía o el derecho al retracto.*

⚠ *Hasta que no recibamos el producto original y verifiquemos que cumple estas condiciones, no se procederá con ningún cambio, reparación ni reembolso.*

	PROCESO GESTION COMERCIAL	Fecha de Actualización: 14/06/2025
	POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	FGF-GC-PGD-01 Versión 1

5. Política de retracto

Según la Ley 1480, el cliente puede ejercer su derecho de retracto dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la recepción del producto.

- Para esto, deberá enviar el producto en perfectas condiciones y asumir el **flete de retorno**.
- Una vez recibido e inspeccionado, se realizará el **reembolso total del valor pagado**, siempre que el producto cumpla con las condiciones anteriores.

 *Este derecho no aplica para productos fabricados bajo pedido, personalizados o con especificaciones no estándar.*

6. Fletes y costos de transporte

- Si el producto presenta un **defecto cubierto por garantía**, **Fabriespejos GF asume los costos del flete** para la recogida y reenvío del producto.
- En caso de devolución por retracto, **el cliente asume el costo del transporte** hacia nuestra sede.

7. Canal de atención

- Todas las solicitudes deben gestionarse a través de nuestro canal oficial de WhatsApp:  **301 200 0130**
- Email: info.fabriespejosgf@gmail.com / fabriespejosgf.admon@gmail.com.
- Horario de atención: **lunes a viernes de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.**

8. Responsabilidad sobre el transporte

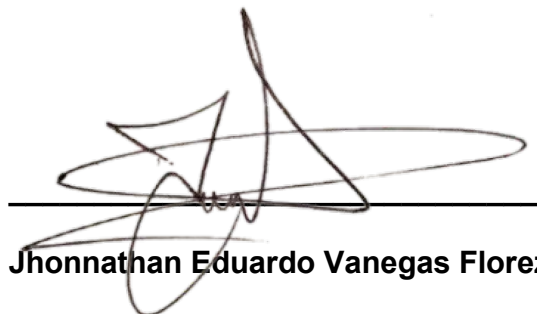
Fabriespejos GF entrega todos sus productos en **óptimas condiciones y debidamente empacados**, cumpliendo con estándares de protección y seguridad para productos en vidrio.

Antes de despachar cualquier pedido, se realiza un **registro fotográfico y en video** del producto y su empaque, el cual se comparte con el cliente como prueba de su estado al momento de salir de nuestras instalaciones.

	PROCESO GESTION COMERCIAL	Fecha de Actualización: 14/06/2025
	POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES	FGF-GC-PGD-01 Versión 1

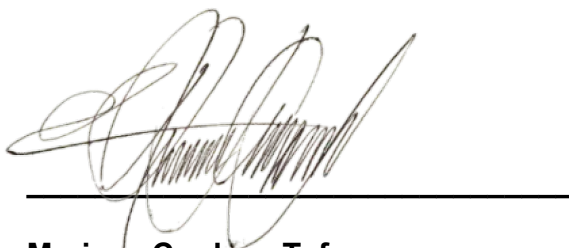
Una vez el producto ha sido entregado a la empresa transportadora (ajena a Fabriespejos GF), **la responsabilidad del estado del producto durante el transporte recae sobre dicha transportadora.**

Fabriespejos GF **no se hace responsable por daños, pérdidas o deterioros ocasionados durante el trayecto**, ya que este servicio es realizado por un tercero independiente, contratado por el cliente o sugerido como opción de envío.



Jhonnathan Eduardo Vanegas Florez

Gerente General



Mariana Cardozo Tafur

Gerente Administrativa