

	POLÍTICA				
	POLÍTICA DE GARANTÍA				
CÓDIGO: CO-0040-POL-0117	POST-VENTA				
VERSIÓN: 1.1	FECHA DE ACTUALIZACIÓN		09	01	2024

1. Objetivo

Esta política tiene como propósito establecer los parámetros y condiciones bajo los cuales se rigen las garantías en Protela S.A.

2. Alcance

Esta política aplica para todos los productos textiles vendidos por Protela S.A. a nivel nacional e internacional.

3. Marco Normativo Externo

Constitución Política de Colombia Art. 58, 78.
 Ley 1480 de 2011 Nuevo estatuto de protección al consumidor, artículos 7 a 18.
 Decreto 735 de 17 de abril de 2013.
 Circular Única Superintendencia de Industria y Comercio.

4. Definiciones

4.1. Bonificación: Compensación en longitud que se da a un defecto de cualquier tipo y que no se cobra, con el fin de reponer la pieza que podría verse afectada. Esta compensación permite obtener rollos de mayor longitud.

4.2. Calidad primera: Longitud mínima de rollo 7m. Una calidad primera no significa cero defectos, el rollo puede tener un defecto leve, menor a 30 cm cada 10 metros, no se bonifica, se identifica con un sticker, defectos adicionales deben ser identificados y bonificados en su totalidad buscando rollos de mayor tamaño que favorezcan los procesos de extendido y confección.

4.3. Calidad segunda: Longitud mínima de rollo 2,5m. Son aquellos tejidos que presenta defectos leves continuos o defectos críticos intermitentes que limitan el uso en la confección. De igual manera rollos con defectos latentes como: solideces, tono, peso, ancho, elongaciones, etc. En esta calidad no se bonifica.

4.4. Calidad tercera: Longitud mínima de rollo 2,5m. Son aquellos tejidos que presentan defectos críticos seguidos a lo ancho y/o largo de la tela que limitan el uso en la confección. Para el caso de estampados, telas que no tienen dibujo o que les falta un color se clasifican en esta calidad, así sean confeccionables. En esta calidad no se bonifica. Para el caso de

diseños exclusivos de prendas grandes (pijamas, fajas, deportivos) si el defecto de estampación afecta más del 20% del área debe clasificarse en calidad 3.

4.5. Defecto: Irregularidad del tejido que dificulta el uso final o afecta la calidad de la prenda confeccionada.

4.6. Defecto leve: Defecto pequeño no mayor de 30 cm que limita el uso de algunas partes del rollo de tela.

4.7. Defecto crítico: Defecto que afecta el ancho o el largo de la tela limitando su confección.

4.8. Defecto patente: Defectos físicos perceptibles a la vista y detectable en un proceso de inspección visual o de pruebas de laboratorio.

4.9. Defecto latente: Defectos físicos que se manifiesta cuando la tela sufre procesos posteriores o con el transcurso del tiempo.

5. Responsabilidades

Los asesores comerciales son responsables de recibir las solicitudes de garantía por parte de los clientes de acuerdo con lo establecido en esta política. El equipo de postventa es responsable de gestionar las garantías ingresadas a través de los asesores comerciales.

6. Lineamientos

PROTELA S.A. garantiza la calidad y desempeño de sus productos, en caso de presentar novedad en el producto es importante tener presente:

1. La garantía es la reposición del mismo producto o uno similar, o la generación de una nota crédito por la totalidad o un porcentaje del valor del producto facturado para ser utilizado en una compra posterior. Esta se limita a la cantidad de producto defectuoso que sea devuelto el cual debe estar en el mismo estado en que se entregó. Para iniciar el proceso de garantía, por favor comuníquese con su asesor comercial.

2. El tiempo máximo para hacer efectiva la garantía son 6 meses después de la fecha de la factura, no se aceptan reclamaciones o devoluciones de mercancía después de este tiempo.

3. La garantía no incluye reclamaciones de productos ya procesados, ni la reposición de otros materiales que estén procesados junto con el producto, ni lucro cesante u otros costos en los que se haya incurrido. Es obligación del cliente verificar la calidad del producto antes de iniciar cualquier proceso.

4. Ante cualquier irregularidad con el despacho o recepción de la mercancía, el cliente deberá dejar por escrito dicha situación en la guía de despacho e informar al asesor comercial la novedad presentada adjuntando copia de la guía de la transportadora.

5. Si la devolución se realiza sin la previa autorización por parte de PROTELA S.A, el cliente debe asumir los costos ocasionados, cancelando directamente el flete a la transportadora.

6. La respuesta a su reclamo por garantía, la recibirá en un plazo de 15 días hábiles. El término acá establecido empezará

a contar desde el siguiente día hábil a la radicación de la novedad y podrá ser prorrogado en caso de que las condiciones particulares del reclamo así lo requieran.

7. PROTELA S.A declara que la atención favorable de un reclamo por garantía no implica el reconocimiento de ningún tipo de responsabilidad ni da derecho a exigir indemnizaciones, multas, sanciones o cualquier otro tipo de derecho.

8. No se otorgará Garantía por los siguientes conceptos:

- . Productos con defectos leves de acuerdo con la Política de Clasificación de PROTELA S.A.
- . Productos bonificados desde el momento de la clasificación.
- . Telas vendidas y etiquetadas como calidad segunda o calidad tercera de acuerdo con la política de clasificación establecida por PROTELA S.A.
- . Productos vendidos con imperfectos previamente informados al Cliente.
- . Producto con periodo de garantía vencido.
- . Daños causados por la indebida manipulación del producto o si es utilizado con fines diferentes a la naturaleza de este.
- . Transporte o almacenamiento inapropiado del producto.
- . Daños en la tela generados por productos químicos de limpieza como detergentes, suavizantes, entre otros.
- . Manejo inadecuado de conformidad a lo especificado en la ficha técnica del producto vigente para la fecha de la orden de pedido.

9. Al realizar la orden de pedido, el cliente declara conocer y aceptar el contenido del presente documento y la Política de Clasificación vigente de PROTELA S.A.

10. La Política de garantía podrá ser actualizada por PROTELA S.A. de forma unilateral y en cualquier momento, a través de nuestra página web www.protela.com.

7. Régimen Sancionatorio

La Gerencia de Talento Humano de Protela S.A. definirá de acuerdo con la legislación laboral y el reglamento interno de trabajo, el régimen disciplinario general que se aplicará cuando exista incumplimiento de esta Norma.

8. Cumplimiento Normativo

El presidente, los gerentes, los directores y los jefes son los principales responsables por la divulgación, seguimiento y control de lo establecido en esta Política. La Auditoría Interna vigilará el cumplimiento en sus ciclos de auditoría y pondrá en conocimiento de la Junta Directiva, Presidencia, Vicepresidencia y/o Gerencia respectiva los hallazgos que evidencie.

9. Anexos

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1.1	10/MAY/2024	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: ANYEL MARIA MENDOZA HERNANDEZ Cargo: AUXILIAR DE GESTION DOCUMENTAL Fecha: 09/Ene/2024	Nombre: ANGELA JULIETH CARDENAS MORA Cargo: JEFE SOPORTE TÉCNICO Fecha: 09/Ene/2024	Nombre: ANGELA JULIETH CARDENAS MORA Cargo: JEFE SOPORTE TÉCNICO Fecha: 09/Ene/2024