

 artesanías de colombia	POLÍTICA DE GARANTÍAS	CÓDIGO: POL-DEP-012 Documento vigente a partir de: 2020/12/21	
		VERSIÓN: 2	Página 1 de 9

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Contenido

INTRODUCCIÓN..... 2

OBJETIVO 2

ALCANCE 2

DEFINICIONES 2

GARANTÍA 3

Tiempo de Garantía 3

Cobertura de la Garantía (requisitos y alcance)..... 4

Exclusiones a las garantías 5

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA 5

Documentos de soporte 5

Procedimiento 6

ANEXOS 7

 artesanías de colombia	POLÍTICA DE GARANTÍAS	CÓDIGO: POL-DEP-012 Documento vigente a partir de: 2020/12/21	
		VERSIÓN: 2	Página 2 de 9

INTRODUCCIÓN

ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A. (en adelante Artesanías de Colombia o El Garante) realiza sus ventas en sus diferentes puntos de venta autorizados a nivel nacional, ferias y eventos, canal online y canal de ventas institucional el cual atiende al mercado nacional e internacional.

En este documento usted encontrará la forma en que puede ejercer sus derechos de consumidor con relación a las garantías sobre los productos adquiridos directamente a través de nuestros canales físicos y virtuales, y el alcance de tales garantías.

OBJETIVO

ARTESANÍAS DE COLOMBIA S.A., por medio del presente documento establece la política de garantías en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, Decreto 735 de 2013 y demás disposiciones concordantes.

ALCANCE

La política de garantías es aplicable a todos los procesos de venta directa que realice el Garante.

DEFINICIONES

A efectos de este documento, y sin perjuicio de las normas legales vigentes se establecen las siguientes definiciones:

- *Indicaciones de cuidado de piezas artesanales:* Hace referencia al documento anexo y que es parte de esta política, en el cual se informan (de acuerdo a la respectiva materia prima) los usos adecuados, cuidados, mantenimiento, y en general recomendaciones necesarias que debe implementar el consumidor, para preservar la idoneidad y utilidad de los productos comercializados por Artesanías de Colombia.
- *Calidad:* Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- *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.

 artesanías de colombia	POLÍTICA DE GARANTÍAS	CÓDIGO: POL-DEP-012 Documento vigente a partir de: 2020/12/21	
		VERSIÓN: 2	Página 3 de 9

- *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.
- *Producto:* Todo bien o servicio.
- *Productor:* Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se considera productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.
- *Promociones y ofertas:* Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.
- *Proveedor o expendedor:* Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.
- *Publicidad:* Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.
- *Producto defectuoso* es aquel bien mueble o inmueble que debido a un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

GARANTÍA

De conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor, y en general en la legislación nacional vigente, Artesanías de Colombia garantiza la calidad, idoneidad, y funcionamiento de los productos que oferta de manera directa a través de sus diferentes canales físicos y virtuales. Todo ello de conformidad con lo establecido en esta política y en las normas vigentes.

Tiempo de Garantía

Artesanías de Colombia, reconoce los siguientes tiempos de garantía (cuadro #1) para los productos que le sean vendidos al CLIENTE. El tiempo de garantía establecido comienza a aplicar desde la fecha de entrega del producto comprado por el CLIENTE en un punto de venta de la compañía o través del portal web de

 artesanías de colombia	POLÍTICA DE GARANTÍAS	CÓDIGO: POL-DEP-012 Documento vigente a partir de: 2020/12/21	
		VERSIÓN: 2	Página 4 de 9

esta.

Cuadro #1

LÍNEA /PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTIA
Joyería	Seis (6) meses
Venta de Bodega*	Tres (3) meses
Fibras blandas y semi blandas	Seis (6) meses
Fibras duras	Doce (12) meses
Cerámica quema abierta	Seis (6) meses
Cerámica quema horno	Doce (12) meses
Madera	Doce (12) meses
Textiles	Seis (6) meses
Varios: tamo, chaquiras, mopa mopa	Seis (6) meses
Werregue	Doce (12) meses
Cáscara de huevo	Tres (3) meses

** En los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.*

Ver anexo Documento Cuidados de Producto.

1.1.1. Expiración del tiempo de garantía: Si se presenta un producto cuyo término de garantía ha expirado de acuerdo con lo establecido en el cuadro #1, no será objeto de garantía.

Cobertura de la Garantía (requisitos y alcance)

Artesanías de Colombia, cubrirá a través de las garantías:

1. Desperfectos o fallas del fabricante durante el proceso constructivo. No cubre (i) daños derivados del descuido o mal uso del cliente, (ii) desgaste de piezas, de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante y lo establecido en el manual del usuario.
 - 1.1. Para productos de joyería defectos de soldadura presentados en alguna sección de la pieza durante el uso normal de la misma.
 - 1.2. Para productos de joyería defectos en sistemas de cierre, dentro del uso normal de la pieza.

 artesanías de colombia	POLÍTICA DE GARANTÍAS	CÓDIGO: POL-DEP-012 Documento vigente a partir de: 2020/12/21	
		VERSIÓN: 2	Página 5 de 9

2. Las compras realizadas a través de las vitrinas promocionales, ferias y eventos, tienda online y canal de ventas institucionales siempre y cuando se le haya dado buen uso al producto y aun así esta tenga un problema de calidad
3. Reparación del producto (si aplica) de manera gratuita al cliente.

Para que tenga cabida la garantía es indispensable se tengan en cuenta y sean cumplidos a cabalidad, las recomendaciones relacionadas con el uso adecuado de los productos, el debido cuidado de los mismos, y en general todas las especificaciones, según se muestra en los anexos (fichas de cuidado de los productos)

Exclusiones a las garantías

No se encuentran cubierto por las garantías a que se refiere este documento, los defectos derivados de:

1. El deterioro normal del producto,
2. El uso indebido, ni los daños ocasionados por no atender las instrucciones de cuidado o mantenimiento de los productos.
3. Alteración del producto por el cliente.
4. El diseño del producto textil tiene un proceso artesanal que hace que cada uno tenga acabados únicos e irregulares entre varios de la misma especie.
5. Tampoco cubre la garantía aquellas solicitudes realizadas expirado el tiempo límite de cobertura de la garantía

PROCEDIMIENTO PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA

Documentos de soporte

- (i) Para productos vendidos en las vitrinas de promoción de Artesanías de Colombia y para hacer efectivo cualquier reclamo deberá dirigirse a cualquier almacén de Artesanías de Colombia S.A o dirigirse al área comercial a través del correo electrónico ventas@artesaniasdecolombia.com.co llevando el producto defectuoso.
- (ii) Para productos vendidos a través de ventas institucionales con destino nacional e internacional cualquier reclamo deberá hacerse por escrito al área comercial de Artesanías de Colombia S.A a través del correo electrónico ventas@artesaniasdecolombia.com.co relacionando el caso acompañado de imágenes (fotos) que ilustren con claridad el daño que presenta el producto, con el propósito de que Artesanías de Colombia S.A pueda diagnosticar de manera clara y oportuna cada caso determinando así, si este aplica o no para ser cubierto por la garantía de la empresa. En caso de contar con la factura de compra, esta se podrá adjuntar.
- (iii) Para solicitar garantía sobre productos adquiridos en las plataformas virtuales de Artesanías de Colombia, deberá enviarse la respectiva solicitud a través del

 artesanías de colombia	POLÍTICA DE GARANTÍAS	CÓDIGO: POL-DEP-012 Documento vigente a partir de: 2020/12/21	
		VERSIÓN: 2	Página 6 de 9

correo electrónico ventasonline@artesantiasdecolombia.com.co informando el daño que presenta el producto, con una breve reseña dando a explicar motivo de falla y/o inconformidad con el producto. Además, deberá:

- a. Adjuntar Imagen de la factura de compra o documento equivalente, si lo conserva.
- b. Adjuntar fotos del producto (producto completo en dos ángulos diferentes, daño específico en dos ángulos diferentes)
- c. Adjuntar video de la falla o daño del producto si la situación lo requiere (ruidos, movimientos extraños o desajustes, etc.)

- (iv) Diligenciar Formato solicitud de Garantías

Procedimiento

A partir del recibo de la solicitud de garantía, Artesanías de Colombia, tendrá quince (15) días hábiles contados a partir de la radicación de la reclamación para analizar el caso y dar respuesta a EL CONSUMIDOR, así como para contactarlo (y de ser necesario) solicitar y recopilar los datos adicionales que se requieran.

En caso que proceda la aplicación de la garantía (validación técnica), se le comunicará al cliente sobre el procedimiento a seguir para la reparación del producto. En caso de persistencia de la falla (o defecto) que originó el reclamo o exigencia de la garantía, luego de la primera reparación, el cliente podrá optar por una nueva reparación o el cambio del bien por otro disponible en las vitrinas de Artesanías de Colombia.

En lo que concierne el derecho de retracto para ventas online, se debe remitir al documento de términos y condiciones en su numeral 5.4. que podrá descargar en el siguiente link : <https://artesantiasdecolombia.com.co/document/documentos/T%c3%a9rminos%20y%20condiciones.pdf>

El Cliente deberá entregar el bien en el establecimiento de comercio donde lo adquirió; si la compra fue en la plataforma Web, deberá habilitar el bien para que la transportadora recoja el producto; el transporte estará a cargo de Artesanías de Colombia. (Al momento de la recolección de un producto para garantía, este debe estar en perfecto estado, con accesorios y catálogos completos si aplica).

Al momento de la entrega, Artesanías de Colombia deberá firmar junto con el Cliente una constancia de la entrega, en la cual declarará haber recibido y las condiciones en que se encuentra

Si la petición de garantía se resuelve de forma negativa: se comunicará al cliente por escrito informando las razones de la decisión.

Mientras que el cliente esté privado del uso del producto (Producto en reparación), el término de la garantía será suspendido, y será extendido por el mismo tiempo. Si se cambia totalmente el producto, la garantía empezará a correr nuevamente.

 artesanías de colombia	POLÍTICA DE GARANTÍAS	CÓDIGO: POL-DEP-012 Documento vigente a partir de: 2020/12/21	
		VERSIÓN: 2	Página 7 de 9

Proceso de Devolución de Dinero, en caso de que aplique:

Se solicitará al cliente los siguientes documentos:

1. Formato de Solicitud de Garantía (Anexo)
2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o documento equivalente
3. RUT
4. Factura (en caso de contar con ella)
5. Certificación bancaria, cuando aplique.

ANEXOS

1. **DOCUMENTO DE CUIDADOS DE USO DE PRODUCTO ARTESANAL**
2. **MANUAL DE MANEJO INTERNO DE PROCESO DE GARANTÍAS Y RETRACTO**
3. **FORMATO DE SOLICITUD DE GARANTÍAS**

Elaboró	Revisó	Aprobó
María Teresa Cardona Especialista de proyectos Subgerencia de promoción y generación de oportunidades comerciales	Gisella Barrios Subgerente de Promoción y generación de oportunidades comerciales	Ana María Frías Martínez Gerente General.

 artesanías de colombia	POLÍTICA DE GARANTÍAS	CÓDIGO: POL-DEP-012 Documento vigente a partir de: 2020/12/21	
		VERSIÓN: 2	Página 8 de 9

ANEXO 1 DOCUMENTO DE CUIDADOS DE USO DE PRODUCTO ARTESANAL



artesanías de colombia

INDICACIONES DE CUIDADO DE PIEZAS ARTESANALES



CONTACTO

Dirección

Cra 2 No. 18A-58
Barrio Las Aguas,
Bogotá, Colombia

Teléfonos

+(57 1) 5550325
+(57 1) 5550326
+(57 1) 2861766

Horarios

Lunes a Viernes 8:00am a 5:00pm
Jornada continua
www.artesantiasdecolombia.com.co

FIBRAS BLANDAS Y SEMIBLANDAS



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Fibras blandas y semi blandas

MATERIA PRIMA

Iraca, esparto chambira, cumare, calceta de plátano, palma estera, werregue, fique, chiqui chiqui, junco, enea, palma real, caña flecha, paja blanca, chocolatillo, paja tetera, mawisa

TÉCNICA

Cestería, tejido en crochet, cestería en rollo, telar



ARTESANÍA

Canastos, jarrones, portacazuelas, fruteros, centros de mesa

CUIDADOS

- Uso en interiores
- Uso decorativo
- Limpieza con paño seco
- Evitar apilar para conservar su forma

Individuales, tapetes, posavasos

CUIDADOS

- Uso en interiores
- Uso decorativo y utilitario
- Limpiar con un paño húmedo
- Evitar contacto directo con agua

Sombreros

CUIDADOS

- Evitar contacto con agua
- Para limpiar utilice un paño seco
- Guardar en un lugar fresco y protegido de la luz del sol

FIBRAS BLANDAS Y SEMIBLANDAS



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Fibras blandas y semi blandas

MATERIA PRIMA

Iraca, esparto chambira, cumare, calceta de plátano, palma estera, werregue, fique, chiqui chiqui, junco, enea, palma real, caña flecha, paja blanca, chocolatillo, paja tetera, mawisa

TÉCNICA

Cestería, tejido en crochet, cestería en rollo, telar



ARTESANÍA

Bolsos, sobres (clutchs)**CUIDADOS**

- Lavar a mano
- Escurrir, no retorcer
- Secar de manera natural
- Secar sobre superficies planas
- Evitar el roce con objetos ásperos o filosos
- Evitar exponer al sol directo por tiempos prolongados
- Guardar en espacios después de secos y a la sombra

Peso máximo

- Bolso grande 2,5 kg.
- Bolso mediano 1,5 kg.
- Bolso pequeño 0,7 gr.

Werregue**CUIDADOS**

- Evitar exponer al sol por tiempos prolongados

FIBRAS DURAS



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Fibras duras

MATERIA PRIMA

Mimbre, chípalo, ratán, chin, guadua, seje, yaré, guarumo

TÉCNICA

Cestería



ARTESANÍA

Canastos, jarrones, fruteros, centros de mesa

CUIDADOS

- Uso en interiores y exteriores bajo techo
- Uso decorativo y utilitario
- Limpieza con paño seco
- No mojar para evitar el deterioro de la fibra

Mobiliario

CUIDADOS

- Uso en interiores y exteriores cubiertos
- No exponer al agua o al sol directo por tiempo prolongado para evitar el deterioro de la fibra
- Limpieza con paño seco
- Las piezas no están diseñadas para soportar peso extremo
- Los objetos filosos pueden deteriorar la fibra

CERÁMICA QUEMA ABIERTA - CERÁMICA QUEMA HORNO



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Cerámica

MATERIA PRIMA

Cerámica Wayúu

TÉCNICA

Alfarería



ARTESANÍA

Ollas, múcuras

CUIDADOS

- Uso en interiores
- Ubicar sobre superficies planas
- Piezas delicadas y frágiles, evite los golpes



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Cerámica quema horno

ARTESANÍA

Ollas, múcuras

CUIDADOS

- Uso utilitario en mesa y cocina
- Resistente a líquidos
- Lavar en máquina o a mano
- Lavar con esponja suave
- Delicado, no golpear
- Resistente a horno microondas

MADERA



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Madera

MATERIA PRIMA

Palo sangre, teca, cañahuate, colorado, flor morado, machaco, cucharo, balso, ceiba

TÉCNICA

Torno, talla, ensamble, calado



ARTESANÍA

Jarrones, ensaladeras, platos, bateas, centros de mesa

CUIDADOS

- Uso en interiores, conservar en espacios secos
- Uso utilitario en mesa y cocina
- Hidratar con aceites vegetales para conservar las vetas de la madera
- No verter agua dentro de la pieza. Para hacerlo introduzca un recipiente de vidrio o plástico.
- No utilice productos que contengan acetona, alcohol, amoníaco, lejía, diluyentes y en general productos de limpieza abrasivos o cera. Los productos abrasivos opacan la superficie y retiran el esmalte
- Evite usar productos en spray, aceites o cremas

Cubiertos**CUIDADOS**

- Uso en interiores
- Uso utilitario en mesa y cocina
- No dejar en zonas húmedas y secar una vez lavados
- Lavar con esponja suave

Juguetería infantil**CUIDADOS**

- Uso bajo supervisión de un adulto responsable
- Evitar que los niños se los lleven a la boca
- No exponer al sol directo por tiempos prolongados

MADERA



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Madera

MATERIA PRIMA

Palo sangre, teca, cañahuate, colorado, flor morado, machaco, cucharo, balso, ceiba

TÉCNICA

Torno, talla, ensamble, calado



ARTESANÍA

Tallas decorativas de mesa, tallas decorativas de pared

CUIDADOS

- Uso en interiores, uso decorativo
- Limpiar con paño seco, evitar que le de el sol directo
- Cambios bruscos de humedad en e ambiente pueden generar grietas.
- Ubicar sobre superficies planas (tallas decorativas de mesa)
- Para colgar en la pared utilizar chazo y tornillo.
- Para limpiar áreas de difícil acceso, usar brochas de cerdas naturales

Mobiliario.

CUIDADOS

- Uso en interiores y exteriores cubiertos, no exponer al sol directo
- Limpieza con paño seco
- Las piezas no están diseñadas para soportar peso extremo
- Evitar ubicar piezas filosas en la pieza
- Evite la exposición directa a las fuentes de calor intensa como chimeneas, radiadores y/o calefactores
- En el caso de mesas o superficies es importante utilizar protectores bajo platos, tazas y otras superficies calientes
- No se deben utilizar productos siliconados para limpiar o proteger una pieza de madera

Peso máximo

- 95 Kg.

TEXTILES



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Textiles

MATERIA PRIMA

Hilos, seda, lana, yanchama, fibra de plátano

TÉCNICA

Telar vertical, telar horizontal



ARTESANÍA

Hamacas, chinchorros

CUIDADOS

- Uso en interiores y exteriores
- Lavado en seco o a mano
- Lavar con colores similares
- Escurrir, no retorcer
- No uso de secadora
- Secar en superficies planas
- Evitar exponer al sol directo por tiempos prolongados

Peso máximo

- 120 Kg.

Individuales, caminos de mesa, mantas

CUIDADOS

- Lavado en seco o a mano
- Lavar con colores similares
- Escurrir, no retorcer
- No uso de secadora
- Secar en superficies planas
- Evitar exponer al sol directo por tiempos prolongados

TEXTILES



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Textiles

MATERIA PRIMA

Hilos, seda, lana, yanchama, fibra de plátano

TÉCNICA

Telar vertical, telar horizontal



ARTESANÍA

Ruanas, chales, bufandas

CUIDADOS

- Lavado en seco o a mano
- No uso de secadora (el algodón tiende a encogerse)
- Secar en superficies planas
- Evitar el roce con piezas ásperas o filosas
- Guardar en espacios secos, y apartados del sol directo
- Lavado en seco para textiles en materias primas naturales (prendas de vestir como: vestidos, ruanas, pantalones)
- Gamuzas: debe ser lavado en seco y no aplicar perfumes o cremas. Utilizar productos especializados para el cuidado del material

Mochilas

CUIDADOS

- Lavado a mano
- Escurrir, no retorcer
- No uso de secadora
- Secar en superficies planas
- Evitar el roce con piezas ásperas o filosas para conservar la pieza
- Evitar exponer al sol directo por tiempos prolongados
- Uso en interiores, conservar en espacios secos

Peso máximo

- 2,5 kg.

JOYERÍA



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Plata

MATERIA PRIMA

Plata Ley 950, 925

TÉCNICA

Filigrana, tejido, microfundición



ARTESANÍA

Collares, aretes, pulseras, anillos, broches, dijes

CUIDADOS

- No exponer la joyería a productos químicos, perfumes o cremas
- Algunos químicos en contacto con el agua pueden afectar las joyas, como el caso del cloro. Recomendamos quitarse la joyas antes de bañarse o si va a nadar en piscinas
- No utilizar joyas para ir a la playa, ya que la arena y el agua pueden afectar el brillo
- Almacenar su joyería de manera independiente en una caja de joyas (preferiblemente forrada) o una bolsa protectora (textil). Evite la fricción con otras piezas
- Guardar su joya en un lugar fresco, seco que sea preferiblemente hermético, para evitar la oxidación
- No guardar sus joyas en el baño
- Las piezas de filigrana tienen un proceso de oxidación acelerado. Su lustre vuelve después de una limpieza especializada.
- Le recomendamos sumergir la pieza durante 15 minutos en una mezcla de agua hervida, bicarbonato de sodio y sal. Posteriormente limpiarla con un paño suave, o lavarla con jabón suave y cepillo delicado
- Para el caso de la filigrana, se debe usar un cepillo, no un paño
- Las piezas de joyería con baños tienen una duración que depende del cuidado que se tenga de la pieza. Al ser un proceso artesanal, no se utilizan lavas u otros elementos químicos, por lo que los baños tienen una duración de 6 meses a 1 año según su uso

CUERO



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Cuero

MATERIA PRIMA

cuero, cuero al pelo

TÉCNICA

Talabartería, guarnilería, trabajo en cuero



ARTESANÍA

Carrieles, contenedores

CARACTERÍSTICAS

- Este tipo de pieles tienen características especiales. El cuero tanino se oxida con el aire y la luz, por lo que un cuero curtido con materias vegetales se oscurecerá con el tiempo de forma similar a una pieza de madera
- El cuero no es estable en el agua, tiende a decolorarse. Si se moja, al secarse se endurece volviéndose áspero y duro
- Con el tiempo la piel se oscurece de forma natural

CUIDADOS

- Puede revitalizarlas con algún componente que sea a base de productos naturales como aceite de almendras. Este procedimiento tiende a oscurecer la pieza por lo que si no quiere que esto suceda recomendamos no hacerlo con frecuencia
- Para mantener el cuero como nuevo, debe ser limpiado regularmente
- Retire el polvo una vez por semana con un paño limpio y seco, o limpie cuidadosamente con un cepillo suave. La suciedad y el polvo trabajan como abrasivos en el cuero
- Evitar la luz directa del sol directa para prevenir decoloraciones
- No utilizar jabón, ni productos de limpieza comunes para el mantenimiento de los accesorios de cuero

VARIOS



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Varios

MATERIA PRIMA

Tamo, chaquiras, mopa mopa

TÉCNICA

Enchape



ARTESANÍA

Piezas decorativas de mesa

Piezas decorativas de pared

CUIDADOS

- Para uso en interiores
- Piezas muy delicadas
- Evitar golpes o roce con piezas filosas
- No exponer al sol directo para evitar que se desgaste o pierda color
- Ubicar sobre superficies planas (piezas decorativas de mesa)
- Colgar a la pared con chazo y tornillo para mayor seguridad (piezas decorativas de pared)

Mobiliario

CUIDADOS

- Uso en interiores
- Piezas muy delicadas
- No exponer al sol directo
- Limpieza con paño seco
- Las piezas no están diseñadas para soportar peso extremo
- Evitar poner piezas filosas en la pieza

VARIOS



TIPO DE MATERIA PRIMA

- Varios

MATERIA PRIMA

Tamo, chaquiras, mopa mopa

TÉCNICA

Enchape



ARTESANÍA

Bowls decorativos

Cáscara de huevo / Papel maché

CUIDADOS

- Uso en interiores
- Uso decorativo
- Piezas frágiles, manipular con cuidado
- No recomendado en clima con altas temperaturas pues se fractura
- Limpieza con paño seco
- Evitar poner una pieza sobre otra



artesanías de colombia

INDICACIONES DE CUIDADO DE PIEZAS ARTESANALES

ANEXO 2 MANUAL DE MANEJO INTERNO DE PROCESO DE GARANTÍAS Y RETRACTO

MANUAL DE MANEJO INTERNO DE PROCESO DE GARANTIAS Y RETRACTO

1. OBJETIVO

ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A por medio del presente documento define e informa los pasos internos a seguir para recibir y atender una solicitud de garantía, de acuerdo a la *Política de Garantías de la entidad.*

2. ALCANCE

Aplica a todos los canales de venta directa de la entidad, puntos de ventas, ventas institucionales, ventas online, ferias y eventos en donde se tenga venta de productos de Artesanías de Colombia.

Tiempo de Garantía en Artesanías de Colombia S.A

- El tiempo de garantía establecido comienza a aplicar desde la fecha en que es entregado el producto al CONSUMIDOR en un punto de venta, a través del canal de ventas institucionales de la entidad o a través de un canal WEB. El tiempo de garantía para los productos establecidos es el siguiente:

LINEA /PRODUCTO	TIEMPO DE GARANTIA
Joyería	Seis (6) meses
Venta de Bodega*	Tres (3) meses
Fibras blandas y semi blandas	Seis (6) meses
Fibras duras	Doce (12) meses
Cerámica quema abierta	Seis (6) meses
Cerámica quema horno	Doce (12) meses
Madera	Doce (12) meses
Textiles	Seis (6) meses
Varios: tamo, chaquiras, mopa mopa	Seis (6) meses
Werregue	Doce (12) meses
Cáscara de huevo	Tres (3) meses

** En los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.*

Cada vendedor debe informar de carácter OBLIGATORIO al cliente final donde puede consultar los Cuidados de Uso de los productos adquiridos. www.artesantiasdecolombia.com.co

- Los productos en VENTA DE BODEGA o usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.
- Los productos perecederos tiene como término de la garantía legal el de la fecha de vencimiento o expiración.
- Si el producto presenta imperfecciones o deterioro se le deberá dar el tratamiento dispuesto legalmente e igualmente se deberá informar al cliente final en la factura de venta respecto de él o los imperfectos y/o deterioros, lo anterior debido a que la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.
- En el caso de Joyería, las siguientes son las especificidades frente a la Garantía:

La garantía para productos de joyería cubre:

- Defectos de soldadura presentados en alguna sección de la pieza durante el uso normal de la misma.
- Defecto en sistemas de cierre, dentro del uso normal de la pieza.

La garantía de joyería no cubre:

- Deterioros generados por compresión, fricción o mal uso de las piezas o pérdida del baño en anillos, variaciones en materiales por gusto del cliente.
- Se entiende como baño, aquella técnica de electrolisis por inmersión para acabados en joyería. Consiste en sumergir una joya de oro o plata en una solución química que contiene cantidades minúsculas del preciado metal.

Requisitos para hacer exigible la Garantía

Es necesario señalar que para hacer efectiva la garantía por regla general, el producto no puede presentar síntomas evidentes mal uso o manipulación inadecuada sobre el mismo por parte del consumidor. Solamente serán cubiertos por garantía, los productos reclamados por el consumidor que al ser diagnosticados por el grupo de verificación de garantías que estará conformado por Especialista de proyecto de Articulación y Demanda, o quien haga sus veces, Profesional de gestión o quien haga sus veces, Diseñador; se determine que la falla obedece netamente a problemas de calidad, estabilidad y/o de fabricación, entre otros factores,

Para esto es indispensable se tengan en cuenta y sean cumplidos a cabalidad, los casos específicos que no son aplicables a garantías, las advertencias y recomendaciones para el óptimo uso con

recomendaciones para el cuidado de los productos según se muestra en las fichas de cuidado de producto. Es necesario señalar que las fichas de cuidado del producto deben ser entregados a cada comprador y se dejará constancia de su recibido

A continuación se listan los requisitos y condiciones que se deben cumplir para los términos de la garantía:

Producto y documentos soporte:

- Para productos vendidos en las vitrinas de promoción de Artesanías de Colombia y para hacer efectivo cualquier reclamo deberá dirigirse a cualquier almacén de Artesanías de Colombia S.A o al área comercial llevando el producto defectuoso y su factura original de compra en caso de contar con ella.
- Para productos vendidos a través de ventas institucionales con destino nacional e internacional cualquier reclamo deberá hacerse por escrito al área comercial de Artesanías de Colombia S.A documentando el caso, acompañado de imágenes (fotos) que ilustren con claridad el daño que presenta el producto, con el propósito de que Artesanías de Colombia S.A pueda diagnosticar de manera clara y oportuna cada caso determinando así, si este aplica o no para ser cubierto por la garantía de la empresa. En caso de contar la factura de compra se podrá adjuntar.
- La persona o canal que reciba la solicitud de garantía debe diligenciar Formato de solicitud de Garantías publicado en Isolución.
- Se le debe informar al cliente que en un plazo máximo de 15 días se le dará respuesta por escrito frente a la solicitud de reclamo.
- El plazo máximo para reparación de un bien es de 30 días. En caso de que se deba extender este plazo, se debe informar al cliente y llegar a un acuerdo por escrito

TRAMITE PARA LA GARANTIA

A partir del recibo de la solicitud por parte de Artesanías de Colombia, el grupo de verificación de garantías estudiará el caso en particular y resolverá positiva o negativamente sobre la petición para la reparación, devolución de dinero o el cambio de producto.

Para resolver sobre peticiones de garantía por ventas, el grupo de verificación de garantías estará conformado por:

- Especialista de proyecto de Articulación y Demanda, o quien haga sus veces.
- Profesional de gestión o quien haga sus veces.
- Diseñador

Si la petición de garantías es favorable: el grupo de verificación de garantías comunicará al comprador sobre el procedimiento a seguir y si el área de compras deberá devolverle el producto al artesano para su arreglo evaluando solicitarle la garantía al artesano.

Si la petición de garantía se resuelve de forma negativa: se comunicará al cliente por escrito informando las razones de la decisión.

Se registrará en el documento Formato de Solicitud de Garantías el trámite y solución que se dio al cliente, con las respectivas fechas y firmas.

Nueva Garantía

El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

PROCESO DE DEVOLUCION DE DINERO – EN CASO QUE APLIQUE

Se solicitará al cliente los siguientes documentos:

1. Formato de Solicitud de Garantía
2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía o documento equivalente en caso de que aplique.
3. RUT
4. Factura (en caso de contar con ella)
5. Certificación bancaria, cuando aplique.

Internamente se tramitará de la siguiente manera:

1. Se solicita al área Financiera (contabilidad y/o presupuesto) la creación del tercero en el sistema, con los documentos anteriormente citados.
2. Si es dentro del mismo mes, se elabora memorando del Subgerente a la Subgerencia Administrativa y Financiera, solicitando la devolución, quien a su vez elabora memorando a Tesorería solicitando la devolución respectiva.
3. Esta devolución deberá estar soportada con los respectivos soportes técnicos e informe que acredite la devolución debidamente suscritos por la parte técnica.
4. Si es en un mes diferente se debe solicitar CDP.
5. Se realiza memorando a la Subgerencia Administrativa y Financiera solicitando la disponibilidad presupuestal para la devolución del dinero, aportando los respectivos soportes técnicos e informe que acredite la devolución

6. Elaborar memorando del Subgerente a la Subgerencia Administrativa y Financiera solicitando el trámite correspondiente a la devolución del dinero
7. El CDP y la solicitud de la Subgerencia Administrativa y Financiera se registra en Presupuesto para iniciar el trámite de devolución, es decir, la orden de pago.
8. Financiera realiza el trámite de pago correspondiente a la cadena financiera.

RETRACTO DE LA COMPRA

“ARTÍCULO 47. RETRACTO. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.”

Para ello, se deberá comunicar dentro del plazo establecido con el área comercial de la empresa para solicitar el cambio de producto, siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

- Producto en perfectas condiciones
- Producto sin ningún grado de utilización
- Producto con etiqueta

El retracto no aplicará para las ventas realizadas a través de los distintos puntos de venta de Artesanías de Colombia, ya que al momento de la entrega del producto en físico, el cliente verificará que el producto cumpla con todas las condiciones de venta: verificación de cantidades y su estado al momento de la entrega y/o retiro de la mercancía del almacén.

En caso de Retracto, el cliente podrá solicitar cambio de producto o devolución del dinero. En caso de devolución de dinero, este debe hacerse en un plazo máximo de 30 días.

Para nuestro caso, se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, caso Ventas Institucionales y Exportaciones.

Para los clientes y ventas realizadas a través del área de ventas corporativas, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los 5 días hábiles contados a partir de la entrega del producto. Aplica únicamente cuando el cliente no tiene acceso al producto final de manera inmediata

El retracto no aplica para los productos fabricados bajo pedido.



ANEXO 3

FORMATO DE SOLICITUD DE GARANTIA O CAMBIO

NOMBRE CLIENTE _____
TELEFONO DE CONTACTO _____
DIRECCION _____

CEDULA/PASAPORTE _____
CORREO ELECTRONICO _____

SOLICITUD DE GARANTIA O CAMBIO	
FECHA	<input type="text"/>
VITRINA	<input type="text"/>
CIUDAD	<input type="text"/>
REFERENCIA PRODUCTO	<input type="text"/>
PRECIO DE VENTA	<input type="text"/>
MOTIVO DE RECLAMACION	<input type="text"/>
TRANSPORTE SI/NO	<input type="text"/>
FIRMA CLIENTE	_____
FIRMA VENDEDOR	_____

RESPUESTA DE GARANTIA O CAMBIO	
FECHA	<input type="text"/>
VITRINA	<input type="text"/>
CIUDAD	<input type="text"/>
REFERENCIA PRODUCTO	<input type="text"/>
PRECIO DE VENTA	<input type="text"/>
RESPUESTA A LA RECLAMACIÓN	<input type="text"/>
OBSERVACIONES	<input type="text"/>
FIRMA RECIBIDO	_____
FIRMA VENDEDOR	_____