

## 1. Objeto.

Este documento pretende establecer las condiciones y reglas básicas relativas a la Garantía Legal y Política de Cambios y Devoluciones aplicables a la relación entre los proveedores de mercancía (EL PROVEEDOR) y Falabella de Colombia S.A. (FALABELLA), de todos y cada uno de los productos que se vendan en los canales de comercialización de FALABELLA, bien sea en las Tiendas, E-commerce ([www.falabella.com.co](http://www.falabella.com.co)) y canal de venta telefónico), Marketplace, App y Venta a Empresa.

Para los efectos de este Manual, se entenderán incluidos a los Vendedores o Sellers de la Plataforma Virtual Marketplace de Falabella en la categoría de PROVEEDORES.

Estas reglas se enmarcan en el Régimen colombiano de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios, principalmente el Decreto 0735 de 2013 y el Decreto 0587 de 2016), las buenas prácticas del comercio colombiano y los estándares de FALABELLA para lograr una excelente experiencia de compra del Cliente final (EL CLIENTE), no solo en el momento de la venta, sino principalmente en la posventa, entendido este como el momento cumbre y reto para lograr la fidelidad del CLIENTE.

De manera que, LOS PROVEEDORES de FALABELLA deberán sumarse al conocimiento, mejor entendimiento y cumplimiento de este Manual.

## 2. Definiciones.

**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 lo pagado, a elección del CLIENTE.
- Centros de servicios Autorizado 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.

En el desarrollo cotidiano de la relación entre EL PROVEEDOR y FALABELLA se tendrán como estandarte y faro los siguientes principios orientadores de la Garantía Legal:

- 3.1. FALABELLA y sus PROVEEDORES se esforzarán por lograr que los CLIENTES vivan una experiencia positiva con el servicio posventa.
- 3.2. Cualquier duda en la interpretación y aplicación de las normas de Protección al Consumidor se resolverá a favor CLIENTE (Art. 4 Ley 1480 de 2011).
- 3.3. FALABELLA y sus PROVEEDORES respetarán y darán cabal aplicación a los tiempos de respuestas, reparación y solución estipulados por la Ley y sus normas reglamentarias, entendiéndolos como el plazo máximo permitido.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.
- 3.6. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al CLIENTE. Si se cambia el producto por otro, el término de la garantía legal empezará a correr nuevamente, a partir de la fecha de cambio.
- 3.7. Las partes y accesorios que conforman el producto al momento de su adquisición también tienen garantía.
- 3.8. Para solicitar la garantía legal no es indispensable presentar la factura original de compra, en caso de que EL CLIENTE no cuente con este documento, FALABELLA emitirá una certificación equivalente a una factura, previa validación de datos de la compra.
- 3.9. La garantía legal incluye todos los costos asociados al diagnóstico técnico, no se podrá invertir la carga de la prueba a costa del consumidor o CLIENTE.
- 3.10. La garantía legal incluye todos los costos asociados a la reparación, cambio del producto o devolución de lo pagado, según corresponda.
- 3.11. FALABELLA y sus PROVEEDORES no comercializarán productos inseguros.

### 4. Trámite de la garantía de un producto o servicio.

Todos los productos vendidos en los canales de venta de FALABELLA, que generen reclamaciones por problemas de calidad, idoneidad, fallas en su funcionamiento o defectos de fabricación, deberán ser revisados en un Centro de Servicio Autorizado (CSA) por el PROVEEDOR, salvo aquellos en los que exista un acuerdo particular de cambio inmediato con el PROVEEDOR

#### **4.1. Reglas generales sobre el Transporte.**

Para solicitar la garantía legal EL CLIENTE está obligado a informar el daño que presenta el producto, ponerlo a disposición del expendedor en el mismo sitio en el que le fue entregado (Tienda o su domicilio) o en los puntos de atención dispuestos por EL PROVEEDOR (Centros de Servicio Autorizado), a elección del CLIENTE, y a indicar la fecha de compra (Decreto 735 de 2013 Art.2º).

En cuanto al transporte, la Ley 1480 de 2011 Art. 11º, dispone que hace parte de la garantía legal el transporte del bien de ser necesario, para efectos de procurar la reparación ante defectos de calidad.

En cuanto a este aspecto se aplicarán las siguientes reglas:

4.1.1. EL CLIENTE para dar trámite a la garantía legal, en caso que EL CLIENTE haya hecho la compra y recogida de su producto en una Tienda FALABELLA, deberá igualmente entregarlo en una de las Tiendas o en cualquiera de los Centros de Servicio Autorizados (CSA) por EL PROVEEDOR.

4.1.2. Si el producto es voluminoso, se encuentra instalado o por sus condiciones particulares no puede ser trasladado a una Tienda o CSA, EL CLIENTE deberá programar visita a su domicilio y EL PROVEEDOR debe estar en capacidad de realizar dicha visita o gestionar una solución al requerimiento del CLIENTE.

4.1.3. Independientemente del canal de venta, en caso que el producto haya sido entregado en el domicilio de EL CLIENTE, deberá programarse visita al mismo para la revisión y diagnóstico Técnico, salvo que EL CLIENTE por decisión propia lo traslade a una de las Tiendas o en cualquiera de los Centros de Servicio Autorizados (CSA) por EL PROVEEDOR.

#### **4.2. Trámite de garantía**

Tomando como referencia el numeral anterior, para el trámite de garantía, EL CLIENTE tiene la posibilidad de:

4.2.1. Hacer la entrega del producto en el CSA o llamar al Servicio Técnico Autorizado por el PROVEEDOR, siguiendo los procesos determinados por el PROVEEDOR.

4.2.2. Entregar el producto en el área de Servicio Cliente de la Tienda FALABELLA. Una vez recibido el producto, FALABELLA notifica al proveedor mediante correo electrónico el ingreso de un producto a garantía en un tiempo no mayor a 24 horas desde que el cliente inicia su proceso de garantía y lo enviará al CSA, según lo acordado con el PROVEEDOR:

4.2.2.1. Si el producto se envía con transportadora de Falabella llegará a las instalaciones del CSA del proveedor, en un tiempo máximo de 5 días calendario de acuerdo con el tiempo en tránsito según ciudad origen y destino.

4.2.2.2 Si el producto se envía con transportadora designada por el proveedor, es responsabilidad del proveedor garantizar el retiro en las instalaciones de FALABELLA de tal manera que el proveedor pueda cumplir con los tiempos de notificación de diagnóstico de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 de este documento. 4.2.3 El término de garantía se suspenderá mientras EL CLIENTE este privado del uso del producto, con ocasión de la efectividad de la garantía.

4.2.4. Para el envío y recepción de productos al CSA, se requiere:

**4.2.3.1. Formato web:** Documento diseñado por FALABELLA el cual contiene la identificación del producto, del CLIENTE, tienda que lo envía, fecha de compra, número de tirilla, descripción del daño y/o falla detallada de acuerdo a lo que informa EL CLIENTE y estado en que se entrega el producto.

Este documento debe acompañar el producto desde la Tienda al Centro de Servicio Autorizado y desde éste a la Tienda

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 están contenidos en la Hoja de Servicio Técnico y se envía por correo electrónico al proveedor junto con el Formato Web en el momento de ingreso de un producto a garantía.

**4.2.3.2. Diagnóstico Técnico:** Documento emitido por el Centro de Servicio 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.

Estedocumento 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, CSA que realiza la intervención o reparación, así como sus datos de identificación y contacto (dirección y teléfono).
- Información del cliente: (nombre completo, dirección, celular).
- La fecha en que EL CLIENTE o FALABELLA hizo entrega del producto para reparación o fecha en que se realizó visita al CLIENTE.
- Identificación del producto (referencia, código, serial, nombre y color).
- Descripción detallada de la falla presentada.
- Descripción detallada de la reparación efectuada.
- Identificación de las piezas reemplazadas o reparadas.
- Debe contar con un registro fotográfico.
- 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-).

Si en el diagnóstico técnico se identifica que el daño manifestado obedece a un uso indebido del producto atribuible al cliente, fuerza mayor o caso fortuito o de hecho de un tercero, en el documento debe indicarse de forma clara las razones y las evidencias técnicas que justifiquen que EL PROVEEDOR está exonerado del cumplimiento de la garantía. Por consiguiente, la reparación del producto, en caso que sea posible, puede realizarse siempre y cuando EL CLIENTE asuma los costos de dicha reparación y FALABELLA queda exonerado de cualquier responsabilidad en tal circunstancia.

**4.3.** En caso de repetirse la falla, dando lugar a necesidad de una segunda intervención al producto, 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.

Ante la segunda falla confirmada en un diagnóstico técnico emitido por el CSA del proveedor y la negativa a una reparación por parte del CLIENTE, si el PROVEEDOR es renuente a realizar el cambio o la devolución de lo pagado, FALABELLA se verá en la obligación de dar solución al CLIENTE y EL PROVEEDOR quedará obligado a reembolsar 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, conforme a la jurisprudencia reiterada de la Superintendencia de Industria y Comercio.

**4.4.** Si el producto tiene la garantía vencida y ante la solicitud del CLIENTE, EL PROVEEDOR podrá prestar el servicio de reparación requerido, previa notificación al CLIENTE del costo de la reparación y el objeto de la misma, y aquel a su vez deberá manifestar su aceptación. EL PROVEEDOR no podrá facturar concepto alguno por la prestación de este servicio a FALABELLA.

## **5. Proceso de gestión de garantía**

La Ley 1480 de 2011, Art. 58 literal c), otorga quince (15) días hábiles para dar respuesta a la reclamación por garantía. Sin perjuicio de dicho término, el Decreto 735 de 2013 fija un término máximo de treinta (30) días hábiles para la reparación del producto, solamente en el caso en que se haga necesaria y aplicable, contados a partir del día siguiente en que se haga entrega el producto para dicha reparación.

### **5.1. Producto recibido por FALABELLA.**

Para dar cumplimiento a los términos de ley y garantizar la satisfacción de los CLIENTES, FALABELLA en su calidad de solidario en garantía, una vez reciba un producto que deba trasladar al CSA del PROVEEDOR, dará aplicación a los siguientes plazos de respuesta:

**5.1.1 Diagnóstico y Presupuesto:** EL PROVEEDOR o su CSA contará con hasta ocho (8) días hábiles, contados desde que reciba el producto para emitir el Diagnóstico Técnico, dictaminando si procede o no la solicitud de garantía. Este diagnóstico debe ser notificado por el PROVEEDOR a FALABELLA mediante correo electrónico o la herramienta que FALABELLA destine para ello.

**5.1.2. Tiempo de Reparación:** Una vez emitido el diagnóstico, EL PROVEEDOR o su CSA contarán hasta con diez (10) días hábiles adicionales, en caso de que sea necesaria la reparación del producto. .

Dado que FALABELLA 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.

### **5.2. Producto recibo por EL PROVEEDOR o CSA.**

Por otra parte, cuando el CLIENTE tenga a bien entregar el producto directamente en el Centro de Servicio Autorizado o agendar directamente la visita en su domicilio, EL PROVEEDOR igualmente aplicará los términos legales para atender la garantía:

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

En todo caso, EL PROVEEDOR o CSA deberá contar con atención a domicilio a nivel nacional y programar visitas en un tiempo máximo de dos (2) días hábiles después de la notificación de la falla o daño del producto. Si por decisión de EL CLIENTE el tiempo de visita supera los dos (2) días hábiles, el proveedor debe informar por escrito a FALABELLA con el soporte correspondiente.

### **5.3. Casos de garantía que amenazan riesgo reputacional.**

Los casos relacionados con garantías que amenazan riesgo reputacional, difundidos por redes sociales o perfilados como casos críticos, deben ser atendidos por EL PROVEEDOR en un día (1) hábil contado desde el momento de

la notificación al PROVEEDOR, por parte de FALABELLA. Asimismo el PROVEEDOR contará con tres (3) días hábiles para dar una respuesta y solución definitiva a la queja.

#### **5.4. Particularidades para el caso en que FALABELLA gestiona el Transporte por cuenta del PROVEEDOR.**

En caso que EL PROVEEDOR no cuente con la infraestructura para realizar la recolección de la garantía, deberá informar a FALABELLA, para que el proceso de retiro y/o envío se realice por medio del área de SERVICIOS TÉCNICOS de FALABELLA.

En las garantías que son programadas por FALABELLA en donde el producto es retirado y entregado directamente por la transportadora en las instalaciones del PROVEEDOR, este deberá garantizar la recepción en un tiempo no mayor a dos horas, adicional debe informar por correo electrónico a las áreas del SAC los F11 recibidos y el estado de los productos, como también el tiempo estimado de entrega del artículo para cumplimiento de la garantía.

Todos los costos derivados a la programación realizada por FALABELLA, donde interviene la recolección y entrega (Centro Distribución – Proveedor – Cliente), deben ser asumidos por EL PROVEEDOR, por lo cual FALABELLA solicitará al área correspondiente la facturación mensual de los valores emitidos por la transportadora que ejecute el proceso.

Cuando la falla es atribuible a FALABELLA, sea por información o indebida manipulación en el transporte, el producto deberá ser reparado o reemplazado por EL PROVEEDOR. El costo incurrido deberá ser asumido por FALABELLA.

#### **5.5. Consecuencia de incumplimiento en los tiempos para atender la garantía.**

En caso de incumplimiento de estos términos por parte del PROVEEDOR, FALABELLA, en cumplimiento de la Ley, procederá a aplicar la efectividad de garantía a favor del CLIENTE, realizando el cambio inmediato del producto o la devolución de lo pagado, considerando que prima el derecho del consumidor a gozar de la garantía, y descontará de la facturación pendiente el valor del producto, previa emisión de Nota crédito por parte del Proveedor en caso de ser ello necesario.

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

### **6. Disposiciones especiales respecto al Diagnóstico Técnico ante proceso judicial o Acción de Protección al Consumidor en contra de FALABELLA.**

En el evento en que se presenten demandas judiciales o Acciones de Protección al Consumidor o adelantadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, o cualquier ente competente, contra FALABELLA o donde sea vinculada, EL PROVEEDOR deberá remitir dentro del día hábil siguiente a la solicitud por parte de FALABELLA, a más tardar, el historial de diagnósticos técnicos realizados al producto con sus respectivos soportes y la Hoja de vida del Técnico o Ingeniero que realizó las pruebas técnicas, así como copia de los documentos que lo habiliten o certifiquen su idoneidad Técnica (Tarjeta Profesional, Diplomas del SENA, certificaciones de fabricantes, etc).

A su vez, FALABELLA, a su discreción, solicitará al PROVEEDOR la asistencia del Técnico o Ingeniero como testigo dentro del proceso o investigación, para garantizar la debida defensa de los obligados en garantía.

En caso que el Diagnóstico Técnico remitido por EL PROVEEDOR no cumpla plenamente con los requisitos previstos en el numeral 4.2.3.2. Diagnóstico Técnico-, EL PROVEEDOR se negare a la remisión de los documentos o a la solicitud del testimonio del Técnico, FALABELLA a su mejor criterio quedará en libertad de allanarse a las

pretensiones de la demanda, bien sea en la oportunidad legal para contestarla o en cualquier tiempo antes de que se emita sentencia, y descontar de las facturas pendientes de pago al PROVEEDOR, lo que corresponda por dicho concepto. Lo anterior, en aras de evitar la imposición de la multa prevista en la Ley 1480 de 2011 (Art 58 numeral 10) de hasta 150 smlmv.

## **7. Requerimientos respecto al servicio posventa.**

### **7.1. Cobertura.**

EL PROVEEDOR deberá tener CSA que presten el servicio técnico a nivel Nacional u ofrecer otras formas idóneas para cumplir con la garantía (cambio inmediato o devolución del dinero). Adicionalmente deberá tener atención durante todos los días hábiles del año, para garantizar el cumplimiento de los términos de Ley.

### **7.2. Personal.**

- Deberá contar con personal técnico idóneo, capacitado en los modelos, referencias y servicios ofrecidos y comercializados por FALABELLA
- El personal deberá tener una presentación y actitud acorde con la imagen que el PROVEEDOR y FALABELLA 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 FALABELLA 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 FALABELLA

### **7.3. Información Actualizada**

- EL PROVEEDOR deberá proporcionar a FALABELLA el procedimiento para atención de garantías y la información solicitada en el Formato Atención de Garantías PROVEEDOR DE FALABELLA S.A., con información actualizada sobre direcciones, teléfonos y personas a contactar en sus distintas sucursales y Centros de Servicio Técnico o Servicio Técnico Autorizado, en caso de que sean cambiados deberá notificarse al correo electrónico: [correspondenciaSSTT@falabella.com.co](mailto:correspondenciaSSTT@falabella.com.co)

### **7.4. Repuestos**

- El CSA deberá reparar siempre con partes y piezas nuevas.
- El CSA 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 voluminosos que fueron entregados en el domicilio o lugar acordado con el CLIENTE, el CSA deberá contar con atención a domicilio y programar visitas en los tiempos estipulados por Falabella, que permitan dar cumplimiento a los términos otorgados.

**7.6. Capacitación**

- EL PROVEEDOR deberá comprometerse a dar capacitación técnica a las tiendas, cada vez que FALABELLA, lo requiera. Esta capacitación será por cuenta del PROVEEDOR. FALABELLA, aportará todos los elementos que permitan apoyar dicha capacitación.
- EL PROVEEDOR será responsable de mantener a sus Técnicos y CSA perfectamente formados, actualizados y con conocimiento del producto y del Régimen de Protección al Consumidor colombiano para atender las solicitudes de garantía de los CLIENTES de FALABELLA.

**7.7. Responsabilidad final del Servicio Técnico y de las sucursales del PROVEEDOR.**

En caso de eventuales discrepancias entre un CLIENTE y un CSA 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:

- La política estándar de la marca.
- Certificado de garantía.
- Manual con las instrucciones para el correcto uso, cuidado, conservación, instalación, armado y ensamble del producto.
- 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.
- Etiqueta o embalaje donde se indique el tiempo de garantía de cada modelo, el término de la vida útil y en el eventual caso en que las partes cuenten con diferentes tiempos o términos de garantía, ello deberá informarse con la misma notoriedad.

Para el caso de los muebles, el producto además deberá contar con:

- Una ficha técnica y documento donde se especifiquen las partes del mueble y los accesorios (con referencia) necesarios para el armado del producto (Tornillos, accesorios y herramientas necesarias).
- Información de dimensiones, peso y materiales del producto.
- Si el producto puede ser armado por el cliente, incluir el manual de armado con el paso a paso que debe seguirse, en caso contrario debe indicar las líneas de atención para que el cliente solicite el armado.

**8.2. Obligación de Seguridad de los productos.**

- El PROVEEDOR de FALABELLA 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 FALABELLA

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 FALABELLA 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 FALABELLA 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 FALABELLA, 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, Art. 47, EL CLIENTE que compre productos por E-commerce, Marketplace y en general métodos no tradicionales y a distancia, gozará de la posibilidad de ejercer su derecho al retractor 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 del CLIENTE reintegrando la mercancía adquirida y por parte de FALABELLA 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 FALABELLA 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.

FALABELLA efectuará la devolución de lo pagado por EL CLIENTE a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la devolución del producto.

Con base en lo anterior, EL PROVEEDOR deberá recibir de FALABELLA cuando esta lo considere necesario, los productos devueltos por los CLIENTES en ejercicio de su derecho de retractor o suspender la entrega, conforme aplique.

EL PROVEEDOR se sumará a FALABELLA en el acatamiento del derecho de retractor, por ello se compromete a recibir por parte de FALABELLA y/o de EL CLIENTE cualquier producto que haya sido devuelto por estos últimos en ejercicio del derecho de retractor, siempre que se cumplan las condiciones previstas.

### **10. Política de Cambios y Devoluciones.**

FALABELLA ofrece a sus CLIENTES una Política de Cambios y Devoluciones como un beneficio exclusivo y promesa comercial, que no reemplaza, no excluye, ni modifica la Garantía Legal.

Considerando que esta política, de acuerdo a la dinámica comercial y de servicio, puede variar, de entrada se establece que las condiciones, pormenores, exclusiones y demás términos vigentes serán las que se encuentren publicadas en el página web de Falabella (Footer sección servicio al cliente- cambios y devoluciones) para el momento de su aplicación.

La Política de Cambios y Devoluciones consiste en que, dentro de los diez (10) o treinta (30) días calendario siguientes a la entrega al CLIENTE, si los productos cumplen con los siguientes requisitos, se puede tramitar el cambio y/o devolución de dinero a través de una Gift Card, de acuerdo a la decisión del CLIENTE.

Es ideal que EL CLIENTE presente la factura original de compra o el documento que acredite que el producto fue adquirido en Falabella, para todo cambio o devolución, por cualquier concepto. Sin embargo, en caso de que EL CLIENTE no cuente con este documento, FALABELLA emitirá una certificación equivalente a una factura, previa validación de datos de la compra.

Se encuentran excluidos de esta Política los siguientes productos:

- Licores, prendas de vestir con algún tipo de arreglo, ropa interior, bodies, vestidos de baño, aretes, relojes, colchones, almohadas, celulares, productos de uso personal y cuidado para la piel (maquillaje, cremas, perfumes, afeitadoras, depiladoras, secadores de pelo, planchas.
- Los que ya fueron armados o desembalados.

El equipo de FALABELLA informará la novedad a EL PROVEEDOR y coordinará su recolección por parte de EL PROVEEDOR quien deberá asumir los costos del transporte, asimismo debe informar, en un transcurso no mayor a tres (3) días calendario, la recepción de la mercancía en sus instalaciones (ya que solo se le hará la devolución del dinero al cliente una vez sea confirmada la recepción).

Si el producto salió de la bodega de FALABELLA, el producto ingresa a la bodega de FALABELLA pero debe ser retirado por el PROVEEDOR en un plazo no mayor a tres (3) días calendario.

Si con la aplicación de la Política de Cambios y Devoluciones se generasen costos logísticos serán asumidos por EL PROVEEDOR.

## **11. Garantías respecto a los Clientes Venta Empresa.**

EL PROVEEDOR dará el mismo tratamiento previsto en este documento a los Clientes institucionales de FALABELLA, afiliados a su Canal Venta Empresa, de manera que tramitará las garantías, respetando los términos de la garantía legal y Política de satisfacción garantizada, a los Clientes Institucionales en cualquiera de sus CSA a Nivel Nacional.

## **12. Disposiciones especiales sobre Calidad del Producto.**

### **12.1. Tasa de falla.**

Mensualmente se enviará a EL PROVEEDOR por parte de FALABELLA la tasa de falla de los productos, para definir respuesta inmediata a Clientes, se identificará dicha falla y dependiendo de esta se determinará si los productos con mayor número de reclamaciones pueden ser cambiados de inmediato al cliente, sin necesidad de programación de visita técnica, debido a que se trata de una falla constante y determinada por lo cual, el transporte de estos retiros debe ser asumido por el PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR y FALABELLA establecerán el porcentaje de tasa de falla, para confirmar cambio de producto sin visita técnica, dicho porcentaje se evalúa sobre las ventas generadas en el mismo periodo de tiempo (Un año).

## **13. Disposiciones especiales sobre entrega oportuna de productos.**

La primera obligación en virtud de la Garantía Legal es la entrega del producto al Cliente, por ello se debe garantizar la entrega oportuna de los productos, en este propósito se requiere la suma de esfuerzos por parte de EL

PROVEEDOR y FALABELLA, así como el cumplimiento de los tiempos acordados entre los actores de este proceso.

### **13.1. Entrega F12 en CD. (Entrega Falabella)**

EL PROVEEDOR de FALABELLA debe comprometerse a cumplir con las fechas de entrega establecidas en CD.

Ahora bien, cuando en cualquiera de los canales de venta de Falabella se realizó una venta asociada a un F12 y no se contaba con stock, debe entregarse un producto sustituto al CLIENTE (producto diferente o de similares características), el cual será asumido por EL PROVEEDOR, previa comunicación con el Cliente.

Sin embargo, si EL CLIENTE NO está de acuerdo en recibir un sustituto, se aplicará una multa al proveedor del treinta por ciento (30%) del precio de venta de FALABELLA del producto inicial.

EL PROVEEDOR se compromete a cumplir con las fechas de entrega establecidas en CD Falabella para garantizar cumplimiento en la entrega a cliente final. En caso de incumplimiento se aplicarán las multas estipuladas en este documento.

### **13.2. Entregas directas a CLIENTE del F12.**

EL PROVEEDOR se compromete a:

- 13.2.1. Mantener su inventario actualizado en el sistema que Falabella disponga. La primera carga en el momento de la codificación es realizada por el área de negocios de FALABELLA Después de esa parametrización inicial EL PROVEEDOR debe encargarse de su actualización. Esta actualización está disponible de lunes a viernes desde las 0:00 Horas hasta las 23:00 horas, por lo que cualquier cambio que afecte el fin de semana debe hacerse dos (2) días de anticipación. Esta actualización oportuna es necesaria con el fin de evitar ventas sin inventario.

En caso de incumplimiento por falta de inventario, FALABELLA hará un análisis de las consecuencias y en caso de que se decida que un producto debe ser entregado al Cliente, EL PROVEEDOR debe suministrar un producto de similares o superiores condiciones. Adicionalmente, si como consecuencia de esta situación se genera alguna multa o sanción, EL PROVEEDOR será responsable de asumirla y FALABELLA descontará este valor de cualquier pago futuro que se le adeude.

- 13.2.2. Realizar el alistamiento de los despachos dentro de los días establecidos como “días de fabricación”. Este dato debe ser suministrado en el momento de la codificación y debe informarse a FALABELLA ante cualquier cambio en este parámetro. Automáticamente FALABELLA calcula la fecha pactada de entrega al cliente considerando los días de alistamiento del proveedor más los días de transporte de acuerdo a la ciudad destino de la compra.

**FECHA PACTADA DE ENTREGA = Días de Fabricación + Días de Tránsito**

Es responsabilidad de EL PROVEEDOR consultar, realizar seguimiento a la plataforma y alistar los pedidos en el tiempo acordado, en caso de incumplir las entregas por no realizar el debido proceso se aplicarán las multas estipuladas en este documento.

- 13.2.3. Garantizar el correcto empaque y embalaje de los productos. En caso que el producto requiera una manipulación especial esta condición debe estar visiblemente clara en el empaque (mediante stickers, labels, etc). EL PROVEEDOR deberá asumir cualquier costo adicional en el que incurra FALABELLA como consecuencia de un empaque y embalaje no adecuado (esto incluye, sin limitarse a, costos de fletes y el reemplazo de la mercancía).

- 13.2.4. Incluir en el sistema que Falabella disponga mediante un MT (novedades del F12) cualquier eventualidad que surja con el despacho y que pueda reflejar el incumplimiento al Cliente. En los casos en los que EL PROVEEDOR tenga a su cargo la entrega al Cliente final, la fecha de aviso es por lo menos con dos (2) día de anticipación para trayectos Bogotá-Bogotá y tres (3) días Calendario de antelación para trayectos nacionales, contados a partir de la fecha informada al Cliente. En caso de incumplimiento con la entrega al cliente, EL PROVEEDOR deberá asumir la solución frente al cliente y, además, el pago de una multa en favor de Falabella de Colombia S.A.
- 13.2.5. Suministrar información de entrega de los productos que serán despachados.

### 13.3. Transporte.

FALABELLA tiene una negociación global con uno(s) Transportista(s) por lo que FALABELLA asignará el Transportista al que EL PROVEEDOR deberá entregar los productos. De manera que, cuando aplique de acuerdo a la modalidad logística pactada con Falabella, EL PROVEEDOR se compromete a:

- 13.3.1. Realizar la capacitación necesaria (previa coordinación con su contacto comercial) para poder solicitar la recogida de la mercancía en sus instalaciones a través del sistema que FALABELLA y/o el Transportista tenga implementado con el fin de programar en el sistema las recogidas y entregas.
- 13.3.2. Realizar en el sistema que Falabella disponga los cambios en el sistema: EN RUTA el mismo día que los productos son entregados a El Transportista y a TOTAL ENTREGA el mismo día que el portal web El Transportista los reporta como entregados.

El 100% de los despachos entregados a El Transportista deben tener relacionado el número del F12. En caso que EL PROVEEDOR no incluya este dato en la planilla de generación de guías, los fletes de estos despachos correrán por cuenta de EL PROVEEDOR. El F12 en la guía de despacho es el único dato que FALABELLA tiene para asegurar que los fletes cobrados corresponden a despachos del canal.

- 13.3.3. Asumir los valores de los fletes que se generen en los casos en que EL PROVEEDOR no cuente con la flota de transporte para la entrega de producto; incumplimiento en las fechas y compromisos adquiridos que generen en EL CLIENTE el desistimiento de la compra.
- 13.3.4. Asumir el valor del flete para los casos en que una demora en el alistamiento y programación del despacho termine en el incumplimiento de la fecha y franja horaria pactada con el Cliente.
- 13.3.5. Brindar toda la información y seguimiento del despacho en tiempo a través de la plataforma y mecanismos que Falabella disponga. Las solicitudes se deberán contestar en un plazo no mayor a las 24 horas.
- 13.3.6. Informar inmediatamente a Falabella a través de los mecanismos y plataforma que ésta disponga en los casos en que la fecha y hora de recolección solicitada al Transportista esté siendo incumplida. Esta información debe ser con la mayor anticipación posible para que se informe con la debida antelación al Cliente.
- 13.3.7. Informar con un (1) día de anticipación al Transportista la cantidad de productos a entregar y sus tamaños para que este envíe un camión adecuado.

### 13.4. Sistemas

EL PROVEEDOR se compromete a:

- 13.4.1. Cumplir con los términos y condiciones de uso de la plataforma que Falabella disponga.
- 13.4.2. Actualizar de manera oportuna (el mismo día) los cambios de estado relacionados con el envío. Esta condición debe cumplirse todos los días del año incluyendo fines de semana y festivos (si se definió que eran días hábiles de operación).

- 13.4.3. En caso de que los funcionarios de EL PROVEEDOR requieran capacitación en el sistema que Falabella disponga, el proveedor debe solicitarlo a su contacto en FALABELLA para coordinarla y así garantizar el correcto uso del sistema. Para personal nuevo, directamente relacionado con la operación, debe garantizarse la capacitación dentro de la primera semana del inicio de sus funciones.

#### **14. Canal de comunicación**

De FALABELLA:

- Seguimiento a entregas: Equipo de operaciones de Falabella según el canal de venta.
- Back office reclamos postventa y Garantías: Gerencia de Servicio al Cliente.

Respecto al PROVEEDOR, éste se compromete a confirmar y a informar oportunamente a FALABELLA los contactos que designe para dar respuesta a las reclamaciones sea por temas de garantías, Derecho de Petición, Demanda, SIC Facilita, Envío/ Retiro y demás procesos que se deriven de la operación como tal.

#### **15. 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 FALABELLA, el PROVEEDOR deberá asumir el pago de los mismos, reembolsando las sumas que sean acordadas con FALABELLA o haciendo directamente el resarcimiento a los afectados, según lo disponga FALABELLA.

En caso que el PROVEEDOR desatienda esta obligación, FALABELLA 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