



1. Objeto

Este documento pretende establecer las condiciones y reglas básicas para regular la prestación de servicios y soporte técnico de los productos comercializados por Falabella de Colombia S.A. (FALABELLA). Así como, garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas 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) y las normas concordantes. Se procede a dar aplicación a este documento salvo que las partes acuerden algo distinto.

Es deber del PROVEEDOR informarse con suficiencia respecto a estos Estándares y aplicarlos estrictamente en el desarrollo de su relación con FALABELLA, pues con la aceptación de las órdenes de compra emitidas se entiende su conocimiento, entendimiento y aceptación a los mismos. Esto, sin perjuicio de los Acuerdos o Contratos suscritos con FALABELLA, que tendrán prelación.

Para efectos de este documento entiéndase como PROVEEDOR, al fabricante, comercializador y al centro de servicio autorizado.

2. Tiempos de Gestión Fabricante PROVEEDOR

En el siguiente cuadro se estipulan los tiempos a los que se debe dar cumplimiento para la prestación del servicio preventa y postventa por parte del PROVEEDOR.



ESTÁNDARES DE SATISFACCIÓN PARA LA PREVENTA Y POSVENTA APLICABLES EN FALABELLA DE COLOMBIA S.A.

	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	ACUERDO DE SERVICIO
PREVENTA	Término garantía	Periodo para solucionar una falla técnica. Desde l fecha de fabricación	Quince (15) meses contados a partir de la fecha de fabricación
	DOA	Muerto en caja. Producto que presenta falla antes de ser entregado o facturado al cliente final.	3 meses contados a partir de la fecha de fabricación
	Garantía preventa	Periodo establecido donde se da la garantía con la reparación del producto	De 4 meses - 15 meses
	Tiempo de reparación	Periodo establecido para la reparación del producto.	30 días (Calendario)
POSTVENTA	Término garantía	Término legal en que el PROVEEDOR debe responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento del producto. Éste comienza a regir desde la fecha de entrega al cliente.	12 meses
	DAP (Línea blanca, marrón, audio y video)	Defecto después de la entrega al cliente. DAP: beneficio otorgado por la marca si un producto falla en los primeros días de su compra o entrega al cliente se hace el cambio total del producto y no su reparación.	10 días (Calendario)
	DAP CT (Celulares y tablets.	Defecto después de la entrega al cliente. DAP: beneficio otorgado por la marca si un producto falla en los primeros días de su compra o entrega al cliente se hace el cambio total del producto y no su reparación.	10 días (Calendario)
	Diagnóstico	Periodo que tiene el centro de servicio para emitir un diagnóstico del producto.	10 días (Calendario)
	Tiempo de reparación	Periodo establecido para la reparación del producto y entrega en las instalaciones de Falabella.	20 días (Calendario)
	Respuesta final quejas	Respuesta final queja (PQR)	2 días (Hábiles)
	Respuestas casos Demandas e Investigaciones	Respuesta casos SIC, demandas, investigaciones	3 días (Hábiles)
	Respuesta casos redes sociales	Respuesta casos redes sociales.	1 día (Hábiles)
	Notas crédito	Periodo que tiene la marca para enviar la NC antes de realizar el cruce automático.	30 días (Calendario)



2.1. Consecuencia de incumplimiento en los tiempos de gestión

En caso de incumplimiento de estos términos por parte del PROVEEDOR en cumplimiento de la Ley, FALABELLA procederá a aplicar la efectividad de garantía a favor del CLIENTE, realizando el cambio inmediato del producto o la devolución de lo pagado, a elección de aquel, considerando que prima el derecho del consumidor a gozar de la garantía, y descontará de la facturación pendiente el valor del producto, por tal motivo el PROVEEDOR debe realizar la emisión de la Nota Crédito en un tiempo máximo de 30 días calendario.

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 del inventario de FALABELLA.

3. Trámite de garantía

Cuando el cliente realice la entrega del producto en el área de Servicio al Cliente de la Tienda FALABELLA., se notificará al PROVEEDOR o enviará el producto al Centro de Servicio Autorizado (CSA), según lo acordado con el PROVEEDOR.

Para el envío de productos al CSA, se requiere:

Hoja de Servicio Técnico: Documento con el cual se recepciona el producto en FALABELLA y se suministra un soporte al cliente. Este documento contiene la información del producto, del cliente y de la falla reportada.

Para el envío de los productos a FALABELLA se requiere:

Diagnóstico Técnico (DT): Documento emitido por el CSA, **amplio, suficiente** y por escrito, que debe ser enviado o entregado junto con el producto reparado a la Tienda o al CLIENTE en caso de que sea directamente EL CLIENTE quien entregue el producto al PROVEEDOR. De igual forma debe ser entregado en caso de que la revisión o reparación técnica se realice en el domicilio del CLIENTE.

El CSA deberá otorgar una garantía propia por las piezas cambiadas y por el trabajo de mano de obra. De este tiempo de garantía debe quedar constancia clara y precisa en el diagnóstico técnico.

El DT deberá contar, como mínimo, con la siguiente información para que cumpla con lo previsto en el Régimen Colombiano de Protección al Consumidor y tenga plenos efectos probatorios, de cara a eventuales reclamaciones o acciones judiciales o jurisdiccionales:



REQUERIMIENTOS DIAGNÓSTICOS TÉCNICOS PARA PROVEEDORES FALABELLA	
Información del cliente:	Nombre completo:
	Cédula:
	Dirección:
	Celular:
Fechas de ingreso y despacho	Fecha de ingreso del producto a Servicio Técnico:
	Fecha de devolución del producto revisado y/o reparado:
Identificación del producto	Marca:
	Referencia:
	Imei/Serial:
	Nombre:
Descripción detallada de la falla presentada.	Color:
	Describir la falla reportada por el cliente.
Diagnóstico técnico:	Se debe realizar una descripción detallada de la falla que presenta el producto, de los factores que generan esta falla y las pruebas técnicas que resultaron suficientes para identificarla y/o solucionarla.
	Si el producto es reparado: el DT debe contar con la descripción detallada de la reparación efectuada y la identificación de las piezas reemplazadas o reparadas.
	Si la garantía es negada: Si se identifica que la falla obedece a un uso indebido del producto atribuible al cliente, fuerza mayor o caso fortuito o el hecho de un tercero, se debe indicar de forma clara las razones y las evidencias técnicas que justifiquen que el PROVEEDOR esta exonerado del cumplimiento de la garantía. Se debe evidenciar siempre el nexo causal de la falla presentada que soporte la negativa de la garantía.
Registro fotográfico del producto	Se deben adjuntar fotografías en donde se evidencie el serial del producto (si aplica), la falla presentada y las pruebas que justifiquen la falla.
	Las fotografías deben soportar el resultado del diagnóstico técnico y permitir probar el nexo entre la causal de exoneración de la garantía (si aplica) y el defecto del bien.
Identificación de quien realiza el DT y la reparación	Firma
	Nombre completo:
	Cédula
	Cargo
	Grado de formación técnico o profesional
	Teléfono/celular
	Correo electrónico
	Dirección:



Reincidencia en la falla: Es válido aclarar que la reincidencia en la falla se aplica, cuando el producto tuvo una reparación y presenta por segunda vez una falla en su funcionamiento y no necesariamente la segunda falla debe coincidir con las causas de la primera reparación. Por esta razón, una vez se identifique tal situación, 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.

3.1 Requerimientos para el cumplimiento del Servicio Postventa

➤ Cobertura

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

➤ 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

➤ 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: serviciostcnicoscalle99@falabella.onmicrosoft.com

➤ 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.
- **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.
 - Independientemente del canal de venta, en caso de que el producto haya sido entregado en el domicilio de EL CLIENTE, deberá programarse visita al mismo para la revisión y DT, 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
- **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.

3.2 Disposiciones especiales ante procesos judiciales y Acciones 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, en las que deba aportarse como prueba el Diagnóstico Técnico, EL PROVEEDOR deberá remitir dentro del día hábil siguiente a la solicitud por parte de FALABELLA, a más tardar, 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.

FALABELLA a su mejor criterio quedará en libertad de llamar en garantía al PROVEEDOR o 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 Régimen Colombiano de Protección al Consumidor (Art 58 numeral 10) de hasta 150 smilmv..



4. Particularidades para el caso en que FALABELLA gestiona el Transporte por cuenta del PROVEEDOR

En caso de que EL PROVEEDOR no cuente con la infraestructura para realizar la recolección de los productos que ingresan a servicio técnico a instancias de FALABELLA, deberá informar tal condición para que FALABELLA realice la logística de transporte para el envío de estos productos.

Todos los costos derivados de la logística de transporte, donde interviene la recolección y entrega (Centro Distribución o Tienda– PROVEEDOR –Tienda o Cliente), deben ser asumidos por EL PROVEEDOR, por lo cual todos los meses se enviará la relación de los valores emitidos por la transportadora que ejecute el proceso para realizar el ajuste a la facturación del PROVEEDOR.

Si los productos son averiados en el transporte, este costo de reparación y/o indemnización deberá ser asumida por el TRANSPORTISTA. De presentarse una novedad cuando el CSA y/o PROVEEDOR recibe el producto debe reportarle a FALABELLA antes de 24 horas la avería del producto.

5. Aplicación del Derecho de Retracto.

Dando aplicación a la Ley 1480 de 2011, Art. 47, EL CLIENTE que compre productos por DVD gozará de la posibilidad de ejercer su derecho al retractor de su compra.

Con base en lo anterior, siempre que se cumplan las condiciones previstas en la norma, 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.

6. 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, con la presentación de cualquiera de los siguientes documentos:

- a) Certificado de compra
- b) Ticket de Caja
- c) Guía de despacho de Falabella
- d) Carta de la Gerencia de Venta Empresa de Falabella

Se aclara que los documentos de uso habitual en este tipo de Venta a Empresas son los relacionados c) y d).

7. Disposiciones especiales sobre Calidad del Producto

7.1. Seguridad de los productos

EL PROVEEDOR debe suministrar productos que cuenten con la información mínima en español y 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.

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 Régimen Colombiano de Protección al Consumidor, 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 SIC y demás autoridades competentes, entre otros conceptos.

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

7.2. Modos de Falla.

EL PROVEEDOR deberá definir los tipos de productos y tipos o modos de falla o novedades que presente el producto junto con los tiempos que aplique dentro y fuera de la garantía, para establecer la siguiente Tabla Resumen de Garantía por Responsabilidad:

TABLA DE RESPONSABILIDADES		
MODOS DE FALLA	Dentro del alcance de la garantía de la marca	Fuera del alcance de la garantía de la Marca

Con esta Tabla se pretende predecir el manejo, causas raíz y solución que se debe adoptar en los diferentes tipos de falla que, con base en el conocimiento del producto, se puedan presentar.

7.3 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).

7.4 Canal de comunicación

EL PROVEEDOR, 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.

7.5 Indemnidad

EL PROVEEDOR mantendrá indemne a FALABELLA de cualquier pleito, queja o demanda y responsabilidad de cualquier naturaleza, incluyendo costos y gastos provenientes de multas y sanciones impuestas por la SIC o la autoridad judicial competente, en relación con el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Estatuto del Consumidor y demás normas concordantes.