

ZAFIRO DESIGN S.A.S., sociedad comercial, con número de identificación tributaria 901.623.81-9, domiciliada en la ciudad de Bogotá D. C., reafirma su compromiso con la calidad, funcionalidad y confiabilidad de los productos que comercializa. En desarrollo de su responsabilidad como productor, la compañía ofrece a sus distribuidores y consumidores una garantía integral que ampara posibles defectos de fabricación o condiciones que comprometan el desempeño del bien adquirido.

DEFINICIONES

Consumidor o usuario: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

Garantía Legal: La garantía legal que se regula mediante el presente capítulo, procede cuando el producto ofrecido por el productor y/o distribuidor, no satisfaga las condiciones de (i) calidad, (ii) idoneidad (iii) seguridad, (iv) buen estado y funcionamiento, de acuerdo con la regulación.

Productor: Zafiro Design S.A.S ("Zafiro").

Distribuidor: Es el cliente directo del Productor, quien comercializa y vende directamente los Productos al Consumidor.

Reclamación: Solicitud que realiza el distribuidor y/o consumidor final con el objeto de hacer efectivos los derechos que le asisten y que se encuentran contemplados en esta política.

PRINCIPIOS DE LA GARANTÍA

Condiciones de seguridad, calidad e idoneidad

Zafiro, en su calidad de productor de los productos que comercializa, respalda plenamente la calidad, idoneidad y seguridad de sus bienes mediante la aplicación de una garantía legal. Esta garantía ampara al cliente frente a defectos o fallas que puedan presentarse durante el uso normal del producto, dentro del plazo previamente definido al momento de la compra.

Solidaridad de la garantía

La garantía tiene naturaleza solidaria, lo que significa que el productor y distribuidor son responsables de manera conjunta o individual ante el consumidor final. En este contexto, Zafiro asume directamente dicha obligación como

productor, garantizando que cualquier reclamo relacionado con el estado o funcionamiento del producto será gestionado conforme a los principios de integridad, trazabilidad y cumplimiento normativo.

Término de la garantía

El plazo de garantía legal comenzará a contarse a partir de la fecha en que el producto sea efectivamente entregado al cliente en el lugar previamente acordado, lo cual se considerará como la aceptación del bien. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1480 de 2011, y en ausencia de un término fijado por norma especial o autoridad competente, dicho plazo será el que expresamente haya comunicado Zafiro.

Evaluación de la garantía

En caso de que un cliente presente una solicitud de aplicación de garantía, reserva el derecho de revisar el producto, realizar pruebas técnicas o solicitar información adicional que permita determinar si la falla reportada corresponde a una causa cubierta por la garantía. Esta evaluación tiene por objeto asegurar que la reclamación se derive de una condición atribuible al producto en su origen y no a factores externos, mal uso o manipulación indebida. Cuando la evaluación confirme la procedencia de la garantía,

Zafiro emitirá una Nota Crédito por el valor facturado del bien. Esta gestión será resuelta dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la recepción del producto en el centro logístico autorizado por la compañía.

EXIGIBILIDAD DE LA GARANTÍA

La garantía legal descrita en esta política será exigible únicamente cuando el producto adquirido por el cliente presente deficiencias de origen que comprometan su funcionalidad, integridad o las condiciones mínimas de calidad, seguridad e idoneidad exigidas por la legislación colombiana aplicable. Esta garantía se configura como un mecanismo de protección frente a fallas que no respondan a un desgaste natural ni al uso inadecuado del bien.

Será procedente únicamente respecto de defectos estructurales o técnicos originados durante el proceso de producción o ensamble del producto, siempre que su aparición ocurra dentro del período de garantía establecido y bajo condiciones de uso normales. No se extenderá a daños provocados por negligencia en el manejo, condiciones ambientales adversas, sobrecarga, instalación defectuosa o intervención de terceros no autorizados, entre otros.

De igual forma, Zafiro se reserva expresamente el derecho de verificar la trazabilidad de cualquier reclamación que se presente. Para tal efecto, podrá solicitar al distribuidor la entrega de reportes técnicos, diagnósticos especializados,

certificados de funcionamiento u otros medios de verificación. Esta medida aplica especialmente en el caso de productos con tecnología, componentes electrónicos o sistemas complejos, y busca garantizar la transparencia en la aplicación de la garantía, así como el cumplimiento de los estándares técnicos pactados en la relación comercial.

Zafiro podrá asimismo coordinar inspecciones en sitio o análisis complementarios cuando el caso lo amerite, como parte del proceso de validación previa al reconocimiento de cualquier beneficio derivado de esta política.

TÉRMINO DE LA GARANTÍA

El período de garantía aplicable a los productos comercializados por Zafiro se establece conforme a la normativa vigente en materia de protección al consumidor. Este término se informará de manera clara en los documentos entregados al momento de la compra y, de forma general, estará disponible en los canales oficiales de la compañía. Para los clientes y consumidores que realicen compras a través de nuestros canales de venta, el término de garantía será el indicado para cada producto y comenzará a contarse desde la fecha efectiva de entrega.

Sin perjuicio de lo anterior, existen situaciones específicas en las que la garantía no procederá, por tratarse de hechos que no obedecen a fallas de fabricación ni a incumplimientos imputables a Zafiro. Estas situaciones se detallan en el siguiente cuadro:

CATEGORÍA	EVENTO DE EXCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Muestras comerciales	Productos entregados sin costo como muestra, no cubiertos por garantía.	Informar al cliente en el momento de entrega que no aplica garantía.
Bajo desempeño comercial	Reclamaciones por baja rotación del producto en punto de venta.	No se consideran defectos de calidad; revisar rotación antes de solicitar reposición.
Causas externas	Daños por caídas, incendios, inundaciones o picos eléctricos.	El cliente debe asumir precauciones de manipulación y almacenamiento.
Daños indirectos	Averías causadas a otros equipos conectados al producto.	Zafiro solo responde por el producto comercializado, no por efectos colaterales.
Alteraciones no autorizadas	Modificaciones o reparaciones hechas por el cliente o terceros sin autorización.	Solo intervenciones certificadas por Zafiro son válidas para conservar la garantía.

Empaque	Empaque dañado, rayado o manipulado al momento de la entrega.	Revisar y dejar constancia en la remisión si el empaque llega con daños.
Eventos extraordinarios	Fuerza mayor o caso fortuito (terremotos, disturbios, etc.).	No aplica garantía en eventos fuera del control de las partes.
Gastos adicionales	Costos por desmontaje, traslado o reinstalación si no hay falla atribuible al producto.	El cliente debe asumir estos gastos salvo que Zafiro reconozca el defecto.
Instalaciones deficientes	Instalación en lugares no aptos (humedad, calor, polvo, etc.).	Verificar ficha técnica antes de instalar el producto.
Daño de terceros	Daños causados por personas ajenas a Zafiro.	El cliente debe gestionar internamente la responsabilidad de sus propios agentes o terceros.
Componentes no originales	Uso de accesorios no suministrados por Zafiro.	Instalar solo piezas originales o autorizadas.
Uso incorrecto	No seguir instrucciones del manual o ficha técnica.	Capacitar al personal técnico y validar condiciones de uso.
Almacenamiento inadecuado	Exposición a humedad, químicos o temperaturas extremas.	Almacenar según condiciones sugeridas en la ficha técnica.
Transporte del cliente	Manejo deficiente del producto por parte del cliente o su operador logístico.	Documentar adecuadamente daños generados fuera de la cadena Zafiro.
Personal no autorizado	Diagnóstico, instalación o reparación por técnicos sin aval de Zafiro.	Consultar listado de técnicos certificados por la empresa.
Desgaste natural	Uso normal del producto que genera deterioro progresivo.	Aplican parámetros de vida útil estándar para cada tipo de producto.

REQUISITOS PARA LA RECLAMACIÓN POR GARANTÍA

Con el fin de que una solicitud de garantía pueda ser admitida y gestionada por Zafiro, es necesario que se cumplan ciertas condiciones mínimas que aseguren la trazabilidad, idoneidad y adecuada utilización del producto. Estas condiciones permiten verificar que la reclamación obedece a un defecto de origen o a una falla cubierta por la política de garantía, y no a un uso indebido o circunstancias externas.

A continuación, se detallan los requisitos fundamentales que deben observarse

para que la garantía proceda:

CONDICIÓN	EXPLICACIÓN
Producto del portafolio de Zafiro	El producto debe hacer parte del catálogo oficial vigente de Zafiro.
Vigencia del término de garantía	El término de garantía estipulado para el producto debe estar dentro del periodo de cobertura desde la fecha de entrega.
Reporte del daño por parte del cliente	El cliente debe informar de forma oportuna la existencia del daño o falla del producto.
Descripción verificable de la falla	La descripción del daño debe ser clara, específica y susceptible de validación técnica.
Uso e instalación conforme a especificaciones técnicas	La instalación y el uso del producto deben haberse realizado siguiendo las recomendaciones con la ficha de producto.
No sometimiento a esfuerzos excesivos	El producto no debe haber sido expuesto a cargas, presiones o condiciones que excedan sus límites funcionales.
Instalación adecuada por personal calificado	El producto debe haber sido instalado en un entorno adecuado por técnicos capacitados o autorizados.

CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para la gestión de solicitudes de información, asesorías, procesos relacionados con garantías, escalamiento de casos o cualquier otra situación que pueda requerir acompañamiento, los clientes y/o consumidores podrán comunicarse a través de los siguientes canales de atención:

- Radicación de solicitudes: customerservice@zafirodesign.com.co
- Consulta de estado de solicitudes, atención por WhatsApp: +57 310 7665542.

PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE GARANTÍA

ETAPA	DESCRIPCIÓN
Contacto inicial	El cliente debe comunicarse con el área de Servicio al Cliente utilizando los canales oficiales definidos por la compañía.
Envío de solicitud	Enviar un correo electrónico con el asunto: "Solicitud de garantía + Nombre del cliente". Adjuntar el formato ZF-SAC-FM-01, diligenciado con: fecha de compra, referencia del producto, descripción del defecto, datos del cliente, cantidad de cajas y observaciones.

Radicación del caso	El caso será radicado únicamente cuando el formato ZF-SAC-FM-01, esté debidamente diligenciado y recibido por correo electrónico.
Entrega del producto a transportadora	El cliente debe entregar la mercancía a la transportadora autorizada, embalada adecuadamente y con el rótulo correspondiente según el formato SAC-FM-05.
Conservación de soportes	Conservar la guía o comprobante de entrega del envío como soporte del proceso.
Evaluación y notificación de resultado	Se notificará al cliente por correo electrónico si el producto aplica o no a garantía. Si aplica, se emitirá Nota Crédito. En caso contrario, se informará con justificación.

PLAZO Y FORMA DE RESPUESTA

Una vez el cliente haya presentado la solicitud para hacer efectiva la garantía, Zafiro contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles para emitir una respuesta, contados a partir del día siguiente a la recepción de la mercancía, conforme a los requisitos establecidos.

La respuesta será enviada por escrito al correo electrónico desde el cual se realizó el contacto inicial. En dicho documento se comunicará de manera fundamentada si la solicitud ha sido (i) aceptada, (ii) atendida mediante un mecanismo distinto al solicitado o (iii) rechazada, incluyendo en todos los casos los argumentos técnicos y/o pruebas que respalden la decisión adoptada.

EFFECTIVIDAD DE LA GARANTÍA

En caso de presentarse un defecto de fabricación en el producto, Zafiro procederá, sin costo alguno para el consumidor, a realizar la reparación del bien. Si el producto no admite reparación, se ofrecerá la reposición por uno de iguales o similares características, o la devolución del dinero, conforme a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La reparación deberá efectuarse dentro de un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la entrega del producto por parte del consumidor para dicho fin.

En caso de que la reparación no sea posible, el consumidor tendrá derecho a elegir libremente entre: (i) la reposición del producto por otro de las mismas condiciones y características, o (ii) la devolución del precio pagado.

La reposición deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

La devolución del dinero deberá realizarse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición del productor o expendedor el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

En aquellos casos en que, tras la evaluación técnica, se determine que la falla del producto no obedece a un defecto de fabricación sino a un uso inadecuado por parte del cliente, Zafiro podrá, a su discreción, ofrecer soporte técnico o procesos de capacitación como alternativa a la garantía, con el objetivo de orientar sobre el uso correcto del producto y prevenir recurrencias. Esta medida no implica el reconocimiento de responsabilidad, pero sí reafirma el compromiso de la compañía con la satisfacción del cliente y el correcto funcionamiento de los productos entregados.

Paralelamente, cuando el producto objeto de garantía se encuentre discontinuado o fuera de inventario, Zafiro podrá cumplir con su obligación de garantía mediante la entrega de un producto de iguales o superiores características técnicas y funcionales, siempre que ello represente una solución equivalente o mejorada frente al bien originalmente adquirido. Esta opción se aplicará previa validación del equipo técnico y de manera coordinada con el cliente o el distribuidor involucrado.

TRANSPORTE Y FLETES

Los costos de transporte en caso de ser aceptada la garantía corren por cuenta del ZAFIRO DESIGN S.A.S.

Si la mercancía revisada no aplica por garantía de acuerdo con el diagnóstico realizado por las diferentes novedades, se le informará al cliente el lugar o procedimiento para recoger sus productos y el costo del flete debe ser asumido por el cliente.

SUGERENCIAS PARA EL CLIENTE

Para facilitar el adecuado trámite de las solicitudes de garantía, se recomienda al cliente tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Conservar la factura o comprobante de compra como soporte de la transacción.

- Verificar que el producto se encuentre aún dentro del período de garantía vigente.
- Garantizar que el envío del producto a través de la empresa transportadora se realice utilizando el embalaje adecuado, debidamente identificado y conforme a los formatos y condiciones logísticas definidas por la compañía

ANEXOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
ZF-SAC-FM-01	Formato único para solicitudes de garantías.
ZF-SAC-FM-04	Formato rotulo de caja.