

ZAFIRO DESIGN S.A.S., identificada con NIT 901.623.819-1 y con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., reafirma su vocación de servicio y cercanía con el cliente a través de una gestión posventa integral, orientada a generar confianza, respaldo y continuidad en la relación comercial.

Nuestro compromiso no se limita al momento de la compra. Promovemos una experiencia de servicio basada en la calidad, la agilidad en la atención y la eficacia operativa, como pilares esenciales de nuestra cultura empresarial. Trabajamos de manera permanente para construir relaciones duraderas con nuestros clientes, sustentadas en el cumplimiento, la transparencia y la mejora continua.

LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA

Objeto y Alcance

Este documento define los lineamientos que rigen la atención posventa de ZAFIRO DESIGN S.A.S. (en adelante "Zafiro") para clientes bajo relaciones comerciales regidas por el código de comercio (empresa a empresa). Las disposiciones aquí contenidas no excluyen el cumplimiento de obligaciones legales frente a consumidores finales, conforme a lo establecido en el marco normativo vigente en materia de protección al consumidor.

Ventas no presenciales y deberes

Para las operaciones de venta realizadas por sus clientes a través de canales no presenciales o a distancia, Zafiro se acoge a lo estipulado en el artículo 46 del régimen de protección al consumidor, el cual impone al proveedor los siguientes deberes:

- Garantizar que la entrega del bien se realice en la dirección suministrada por el cliente debidamente identificado.
- Permitir que las reclamaciones o devoluciones se presenten a través de los mismos medios empleados para la compra.

Ámbito de aplicación

Esta política aplica para todos los clientes que hayan adquirido productos de la marca Zafiro. Finalizada la compra y una vez recibido el producto, cualquier novedad o solicitud de devolución deberá reportarse dentro de los plazos previstos en esta política.

Novedades en la entrega

Se considera como "novedad en la entrega" toda circunstancia que afecte la correcta recepción del pedido. Estas situaciones incluyen, sin limitarse a:

TIPO DE NOVEDAD	DESCRIPCIÓN
Falta de producto	Uno o varios artículos del pedido no se encuentran en el paquete recibido.
Producto incorrecto	Se entregó un artículo distinto al solicitado
Producto averiado	El producto presenta daños o defectos visibles al momento de la entrega.
Producto adicional	Se recibieron productos no incluidos en el pedido original.

Devoluciones:

Se entiende por devolución la posibilidad que tiene el cliente de retornar un producto al proveedor original, siempre que se cumplan las condiciones previamente estipuladas. Las solicitudes deberán ajustarse al procedimiento aquí establecido.

Facturación electrónica

En cumplimiento de la Resolución 042 de 2020 y la Resolución 085 de 2022, Zafiro informa que una vez recibido el bien o servicio y emitida la factura electrónica, el cliente contará con un plazo de 72 horas para aprobar o rechazar dicho documento a través de la plataforma del proveedor tecnológico autorizado. Esta acción quedará registrada en la DIAN y tendrá efectos tributarios en cuanto a la deducibilidad del gasto.

En caso de no registrar un evento de rechazo dentro del plazo, se entenderá configurada la aceptación tácita de la factura electrónica.

Emisión Nota Crédito

Cuando una solicitud de devolución sea debidamente validada por Zafiro, se procederá con la emisión de la Nota Crédito correspondiente al valor facturado. Esta emisión se sujetará al procedimiento descrito en la presente política y estará condicionada a la verificación previa del caso.

REQUISITOS PARA REPORTAR UNA NOVEDAD Y/O DEVOLUCIÓN

De conformidad en la remisión entregada por la transportadora autorizada, en la dirección indicada por el cliente, implica la aceptación expresa de que los productos fueron recibidos en óptimas condiciones, en la cantidad solicitada y con las referencias correctas.

Una vez recibidos los productos, se aceptarán reportes de novedades y/o devoluciones únicamente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, bajo las siguientes condiciones:

TIPO DE NOVEDAD	REQUISITOS PARA PROCEDER
Faltante en Caja Máster	Dejar constancia escrita en el documento de entrega. La omisión anula cualquier reclamo.
Faltante en la Caja de Unidades Sueltas	Reportar dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega.
Sobrante de Mercancía	Indicar si se desea facturar el excedente o proceder con su devolución.
Mercancía Trocada	Presentar evidencia fotográfica clara del estado de la caja y su contenido.
Mercancía Averiada	Registrar el daño en la remisión al momento de la entrega. La ausencia de esta anotación invalidará cualquier reclamación.
Duplicación y/o Error en el Montaje del Pedido	En caso de duplicidad de un pedido causada por un error interno.
Precio Incorrecto	En caso de que el precio no corresponda al acuerdo comercial.

Nota: Zafiro se reserva el derecho de verificar que los productos devueltos correspondan a los originalmente suministrados. Esta verificación podrá incluir análisis de seriales, trazabilidad logística, documentos soporte, entre otros. La validación satisfactoria será requisito indispensable para proceder con cualquier trámite de garantía.

MEDIOS DE CONTACTO PARA SERVICIO 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.

GUÍA PARA EL TRÁMITE DE SOLICITUDES

1. Contacto inicial

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Canal	Comuníquese con el equipo de Servicio al Cliente.
Asunto del correo	Solicitud de Novedad y/o devolución + [Nombre del Cliente]".
Formato requerido	Adjuntar el formato único para solicitudes de devoluciones y/o novedades, completamente diligenciado.

2. Información Obligatoria en el de devoluciones y novedades

DATO REQUERIDO	DESCRIPCIÓN
Factura(s)	Número(s) de factura de compra de cada producto.
Producto	Nombre y referencia de los productos involucrados.
Descripción	Detalle claro del motivo de la novedad o devolución.
Contacto	Nombre, NIT, teléfono, dirección y correo electrónico del cliente.
Cajas	Número de cajas involucradas.
Observaciones	Información adicional relevante para el análisis.

Nota: El trámite solo iniciará una vez se reciba el formato de devoluciones y novedades completo y correcto. Si falta información o evidencia, se notificará al cliente para completar el envío. El término de respuesta comienza a contar desde la recepción completa y válida de la solicitud.

3. Entrega de mercancías

ACCIÓN	DETALLE
Embalaje	Cajas selladas y correctamente identificadas.
Etiquetado	Utilizar el formato Rotulo de Cajas
Transporte	Se coordina con la transportadora autorizada
Comprobante	Conservar la guía de envío o soporte de entrega.

4. Resolución del caso

TIPO DE SOLICITUD	RESULTADOS POSIBLES
Novedades	<ul style="list-style-type: none"> • Nota crédito • Envío de faltante • Rechazo de la solicitud
Devoluciones	<ul style="list-style-type: none"> • Nota crédito o reembolso • Rechazo de la solicitud

Nota: Las notas crédito se aplican a la factura original. Si esta ya fue pagada, se reflejará como saldo a favor del cliente.

5. Tiempos de respuesta

CONDICIÓN	PLAZO
Caso ordinario	Hasta 15 días hábiles desde la recepción de la mercancía.
Caso excepcional (análisis técnico o validaciones adicionales)	Hasta 10 días hábiles adicionales, previa notificación al cliente.

INFORMACIÓN SOBRE ENVÍO Y FLETES

En situaciones donde la novedad sea aprobada y se requiera devolver un producto, los gastos de envío se calcularán y notificarán individualmente para cada caso.

Si el cliente decide enviar la mercancía correspondiente a una novedad mezclada con artículos en proceso de garantía, el costo total del flete será cargado a su cuenta.

RECOMENDACIONES CLAVE PARA SU SOLICITUD DE NOVEDAD

ASPECTO	RECOMENDACIÓN
Factura de compra	Consérvela. Es un requisito indispensable para cualquier reclamación.
Plazo	Radique su solicitud dentro del tiempo establecido en la política.
Embalaje	Realice el envío en la caja, debidamente protegida y con su respectiva etiqueta.
Estado de la Mercancía	Asegúrese de que los productos y empaques estén en condiciones impecables.
Formato de novedad	Incluya el formulario diligenciado dentro de la caja.
Fotografías	Tome fotos del producto y del embalaje antes del envío y consérvelas como soporte. Podrán ser requeridas por Zafiro para validar el estado del producto al momento del retorno.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Zafiro, no será responsable por daños, pérdidas, deterioros, extravíos, demoras u otras afectaciones que se presenten durante el proceso de devolución de productos, cuando dichos eventos obedezcan a circunstancias ajenas a su voluntad, incluyendo fallas o deficiencias atribuibles a la empresa transportadora contratada por Zafiro para la recolección o entrega de la mercancía.

Aunque el servicio de transporte sea coordinado por Zafiro, cualquier afectación diferente de errores operativos, manejo inadecuado de la mercancía,

incumplimientos logísticos será considerada como un hecho atribuible a un tercero, sin que ello implique responsabilidad directa, solidaria o subsidiaria para la compañía.

Tampoco habrá lugar a responsabilidad por parte de Zafiro cuando los eventos se deriven de situaciones constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito, tales como desastres naturales, bloqueos o cierres de vías, actos de autoridad, disturbios, fallos técnicos generalizados o cualquier otro acontecimiento que, por su naturaleza, resulte imprevisible e irresistible.

La responsabilidad de Zafiro se limita exclusivamente a tramitar aquellas solicitudes que cumplan estrictamente con los requisitos establecidos en la presente política. En los casos en que se compruebe una falla imputable a la compañía, esta podrá, según corresponda, gestionar la reposición del producto, emitir una nota crédito o reconocer el valor correspondiente en favor del cliente.

REFORMAS

Zafiro podrá revisar y ajustar en cualquier momento el contenido de la presente política, incluyendo sus procedimientos, requisitos, condiciones y plazos, cuando así lo requieran cambios operativos, disposiciones legales o decisiones estratégicas de la compañía.

Las modificaciones que se adopten serán comunicadas a los clientes a través de los medios habituales de contacto establecidos por Zafiro. Dichos cambios tendrán plena validez y aplicabilidad a partir de la fecha expresamente señalada en la respectiva notificación.

La continuación de cualquier relación comercial con Zafiro después de dicha notificación se entenderá como aceptación tácita de los nuevos términos y condiciones por parte del cliente.

DURACIÓN

La presente política entra en vigencia a partir del 2 de julio de 2025 y aplica para todas las operaciones posventa realizadas a partir de dicha fecha.

ANEXOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO
ZF-SAC-FM-02	formato único para solicitudes de devoluciones y/o novedades.
ZF-SAC-FM-05	Rotulo de caja.