

POLÍTICA DE GARANTÍA
INDUSTRIA DE CALZADO JOVICAL S.A.S.

Conscientes de que aun cuando se tienen los procesos estandarizados ISO 9001:2015, los productos acreditados con (Estándares Internacionales), es posible que por el alto contenido de manufactura en los procesos de fabricación, se produzcan bajos índices de productos no conformes identificados por el cliente; Nuestra Compañía ha definido que el tratamiento de los productos no conformes identificados y reclamados por el cliente, deben ser tramitados y tratados con la mayor diligencia y objetividad posible con el fin de tomar las acciones correctivas correspondientes y mantener la satisfacción del cliente en los más altos niveles.

Hemos definido los procedimientos correspondientes para tramitar las garantías, orientándonos en reducir los tiempos de respuesta y bajar a su mínima expresión, las reclamaciones por garantía. La garantía ofrecida por la Compañía considera la siguiente categoría de productos y tiempos:

Segundas*:	2 Meses
Promoción* ¹ :	3 meses
Producto estándar (línea)* ² :	6 Meses

Estos tiempos son contados a partir de la fecha de compra del producto, originados en fallas en el proceso de manufactura que afecten la funcionalidad del producto y/o por fallas en los materiales. La misma consiste en la reposición del producto por uno nuevo para **el producto estándar**, arreglo **para producto en promoción** y cambio por otro par de segunda **para las segundas**, siempre y cuando se observen y se cumpla con las condiciones de uso definidas*³.

Condiciones de uso definidas*³

USO	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar pararse sobre los contrafuertes, zona posterior talones. - Evitar usar el calzado mojado o húmedo. - Debe ajustar y asegurar apropiadamente los cordones, cuando el calzado los contenga. - Evitar golpear contra objetos contundentes y/o filosos. - Evitar practicar deportes con este calzado. - Evitar secar y/o asear mecánicamente (maquina secadora o lavadora). - Evitar el uso de calzado para condiciones diferentes a las definidas en su diseño y fabricación. - Evitar la alteración de las características físicas del producto directa o indirectamente.
------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar levantar y colocar cargas sobre las punteras y bordes de la suela. - Debe usarse con las plantillas especificadas en su diseño.
MANTENIMIENTO Y/O LAVADO	<ul style="list-style-type: none"> - Debe realizarse limpieza de la suela al final de la jornada (con un cepillo y agua limpia). - Con un trapo húmedo, debe limpiarse la parte superior del calzado al final de la jornada laboral (cueros grasos). - Con un cepillo seco, debe realizarse cepillado a la parte superior del calzado al final de la jornada laboral (cueros tipo nobuk y otros).
ALMACENAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> - El calzado en cajas Master (10 pares) puede apilarse máximo hasta 6 unidades. - Conservar el producto en su empaque original. - Para almacenamientos mayores a 2 años, en regiones con temperaturas superiores a 25 C°, debe almacenarse en un lugar ventilado.

El cliente debe diligenciar completamente el formulario en el link: www.calzadovovical.com/pqrs, alojado en nuestro sitio web y deberá remitir el producto con la asepsia suficiente que permita su manipulación, con los documentos correspondientes.

Si pasados 30 días calendario y luego de que la Compañía haya agotado los canales de comunicación aportados por el cliente, éste no recoge los pares devueltos o aceptados como garantía, se entiende que no hay ningún interés en estos materiales. La Compañía dispondrá de los materiales no reclamados como corresponda.

El proceso responsable de la gestión de las garantías es HSEQ, quienes deberán, aclarar la información con el cliente y deberán remitir los documentos de negación y aceptación de garantía describiendo las causales y acciones tomadas durante el proceso de la garantía a los clientes.

V4

*: Producto fuera de especificación de manufactura; *¹: Producto conforme promocionado; *²: Producto conforme (línea).