

**VD EL MUNDO A SUS PIES SAS**  
**NIT 830.513.134-1**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EFECTIVIDAD DE GARANTIA**

**OBJETIVO**

Garantizar la efectividad de los derechos de nuestros clientes, el respeto a su dignidad, a sus intereses económicos y el acceso a una información adecuada, de acuerdo con los artículos 7 y SS de la ley 1480 de 2011.

**DERECHO Y DEBERES DEL CLIENTE**

1. Derechos:

A recibir productos de calidad, de conformidad con las condiciones que establece la garantía legal, las que ofrezcan y las habituales del mercado.

A que los productos no le causen daño en condiciones normales de uso y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o su integridad.

A obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se le ofrezcan así como informar de los riesgos que puedan derivarse de su utilización.

A reclamar directamente ante VD EL MUNDO A SUS PIES SAS, mediante los formatos PRQ's dispuestos en las tiendas, personalmente o mediante apoderado.

2. Deberes.

Informarse respecto a la calidad de los productos, así como de las instrucciones que se suministren en la tienda en la relación con el uso adecuado de los productos y su cuidado.

Obrar de buena fe frente a VD EL MUNDO A SUS PIES SAS.

***PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR.***

*Podrán ser objeto de reclamación todos aquellos productos que el cliente considere.*

*La reclamación deberá ser presentada dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de compra en la tienda en que efectuó la compra y preferiblemente utilizando los formatos PQR'S dispuestos para tal fin.*

*Una vez el cliente haya diligenciado el formato, su solicitud junto con el artículo será enviado al Departamento de Servicio al Cliente.*

*Los productos de origen del extranjero serán analizados por un comité dispuesto en la sede principal de la empresa y para los de origen nacional será invitados los proveedores o fabricantes al comité. Una vez revisada la prenda, la prenda o el producto objeto de la reclamación se tomará la decisión que corresponde atendiendo lo dispuesto en las normas que regulan la materia.*

*El Área de Servicio al Cliente dará respuesta a la solicitud de garantía por escrito, por correo electrónico, llamada telefónica dentro de los 15 días hábiles a su presentación (Este periodo no incluye el tiempo necesario en caso de que sea viable el arreglo del artículo).*

*Como regla general, el arreglo es totalmente gratuito por defectos de fabricación del producto. Si el producto no admite reparación, se procederá a su cambio por un producto de la misma referencia o por otro de igual o mayor valor o a la devolución total del dinero.*

*Una vez se autorice un arreglo, cambio o el comité determine que su solicitud ha sido negada, tiene un tiempo límite de tres (3) meses para retirar el artículo de la tienda o hacer efectivo el cambio. Pasado este término VD EL MUNDO A SUS PIES SAS, no se hace responsable.*

*La efectividad de la garantía se adelantará atendiendo las reglas contenidas en la Ley 1480 de 2011 y Decreto 735 de 2013*

*\*\*Los productos imperfectos o discontinuados, que se ofrecen en nuestras tiendas OULET o LIQUIDADORES, las cuales si identifican claramente y de cuya condición se informa; por esta misma condición están excluidos de garantía.*

### **Excepciones a la garantía**

*La garantía no cubre:*

*Utilización de materiales inapropiados, para su limpieza que no cumplen normas técnicas exigidas para su adecuado mantenimiento, tales como detergentes, alcoholes y disolventes.*

*Modificaciones realizadas en el producto,*

*Fallas externas como: Descargas eléctricas, humedad excesiva, variaciones en la red y temperatura fuera de especificación.*

*El uso indebido del bien por parte del consumidor*

*Daños ocasionados por un tercero sujeto a responsabilidad del cliente (zapatería).*

*Ninguna de las tiendas está autorizada para devolver dinero o hacer efectiva una garantía sin haber previamente sido determinada á autorizada para recibir devoluciones y/o productos como garantía.*

*Los costos de envío y vuelta serán por cuenta del cliente. No se aceptan mercancías enviadas a nuestra sede con cargo a VD EL MUNDO A SUS PIES SAS y serán devueltas inmediatamente en el mismo estado en que llegaron y con el mismo transportador.*

### **Condiciones del Trámite de efectividad de Garantía**

*El cliente deberá revisar que la mercancía que se le entrega probada y revisada en el punto de venta se a la talla que corresponde e incluya todos los accesorios como cordones, tapas. Bolsas y empaques originales. Después de retirada la mercancía del establecimiento no se acepta ningún reclamo por faltantes o troncados. La presentación de la factura de venta no es un requisito para el ejercicio del derecho de los consumidores, ni para hacer efectivas las garantías.*

*VD EL MUNDO A SUS PIES SAS se reserva el derecho de cambiar sus POLÍTICAS DE GARANTÍA cuando lo estime conveniente y sin previo aviso.*

FORMATO PQR



Fecha \_\_\_\_\_ Tienda \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_

No. \_\_\_\_\_

*Información Personal*

Nombre Cliente \_\_\_\_\_ Identificación \_\_\_\_\_  
Dirección Contacto \_\_\_\_\_ Ciudad \_\_\_\_\_ Teléfono Fijo \_\_\_\_\_  
Teléfono Móvil \_\_\_\_\_ Correo Electrónico \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

*Marque la casilla con  
una X según su intención*



Queja



Sugerencia



Reclamo



Felicitación

Descripción de la situación \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\* Señor consumidor, relate los motivos de su reclamación.

**ESPACIO EXCLUSIVO DE VD EL MUNDO A SUS PIES S.A.S PARA EL SEGUIMIENTO DE LA PQR**

*Departamento al cual será dirigida su comunicación*

Tienda \_\_\_\_\_ Gerencia General \_\_\_\_\_ Gerencia Mercadeo \_\_\_\_\_ Gerencia Capacitación \_\_\_\_\_ Servicio al Cliente \_\_\_\_\_  
Fecha de Radicado \_\_\_\_\_ Persona que recibe solicitud \_\_\_\_\_ Código Empleado \_\_\_\_\_  
Firma \_\_\_\_\_

Si desea comunicarse con nosotros, por favor llámenos a la línea de Servicio al Cliente en Bogotá al 3259292 o escribanos a [servicioalcliente@springstep.com](mailto:servicioalcliente@springstep.com). Este documento será leído en los siguientes 5 días hábiles a su radicación para ofrecer un mejor servicio.



## **AVISO DE CUMPLIMIENTO**

\*Señor consumidor: Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento tiene a su disposición formularios de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR).

Si requiere presentar una PQR, solicite el formulario al responsable asignado, consigne los hechos motivo de inconformidad, especificando claramente la fecha, hora de los hechos y en la medida de lo posible las personas que conocieron directamente el reclamo.

En caso de que el almacén no tenga disponibles formularios o no haya responsable de la recepción de la queja o reclamo, comuníquese con la línea de atención al cliente en Bogotá al 3259292 o escribanos a [servicioalcliente@springstep.e](mailto:servicioalcliente@springstep.e) e informe de tal hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio a los siguientes teléfonos:

**VD Mundo a sus Pies S.A.S**  
Cordialmente,  
Departamento de Servicio al cliente

***Responsable asignado***