

POLÍTICA DE GARANTÍAS

En BAGUER S.A.S., nuestro objetivo es que recibas un producto de calidad, seguro y adecuado. Por eso, todos nuestros productos cuentan con garantía respaldada por nuestros proveedores. Si has seguido las instrucciones de uso, cuidado o lavado, y aún así el producto presenta un problema relacionado con calidad, idoneidad o seguridad, aplicaremos nuestra política de garantía.

1. Proceso de gestión de garantías

Cuando realices una solicitud de garantía a través de nuestros canales habilitados, revisaremos tu caso y evaluaremos el producto para determinar si es procedente la garantía. Si encontramos un defecto que aplique, intentaremos reparar el producto. Si la reparación no es posible, te ofreceremos un producto nuevo de la misma referencia o te reembolsaremos el valor pagado. La decisión de cómo proceder con la reclamación inicial corresponde a BAGUER S.A.S., según la normativa vigente.

Debe solicitarse dentro los términos establecidos en la tabla denominada **Tiempo de Garantía de los Productos**, los cuales serán contados a partir de la fecha de la factura que ampara el producto para las compras en tiendas físicas, o a partir de la fecha de entrega del producto en las compras online/WhatsApp.

2. Exclusiones de garantías

Antes de solicitar garantía de un producto, ten en cuenta los casos en los que no es aplicable la garantía:

- Solicitud de garantía realizada fuera del término definido en la tabla **Tiempo de Garantía de los Productos** ubicada en el numeral 3. de este documento.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la prenda.
- Uso de desodorantes, maquillaje o químicos que decoloren o dañen el producto.
- Uso de blanqueador o químicos en el lavado.
- Desteñido por secado directo al sol.
- Alteración o modificación de la prenda que afecte la forma del producto.
- Planchado de estampados, apliques o bordados.
- Desgaste normal del producto.
- Acabados únicos e irregulares en productos con procesos artesanales.

- Lavado de calzado.
- Causas de fuerza mayor o caso fortuito.
- Hechos de terceros.
- Uso indebido del producto.
- No seguir las instrucciones de instalación, uso, cuidado o mantenimiento del producto.

Recuerda: Tu producto puede ser declarado en abandono, de acuerdo a la Ley, si no lo recoges dentro de los términos establecidos por la empresa.

3. Tiempo de garantía de los productos

Tiempo de Garantía de los Productos		
Tipo de Productos	Criterios o motivos para recepción	Tiempo establecido
Vestuario	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	90 días calendario
Gorras	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	90 días calendario
Calzado	Pegues y costuras, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado.	60 días calendario
Relojes	Fallas en la Maquinaria (Únicamente partes internas), si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	180 días calendario
Gafas	Defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente como lente Rayado.	365 días calendario
Bolsos, morrales, canguros, correas, billeteras y maletas de la marca Derek	Defectos de fabricación y materia prima, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	90 días calendario

Bolsos, morrales, canguros, correas, billeteras y maletas de la marca Clover	Defectos de fabricación y materia prima, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	120 días calendario
Perfumes y splash	Daño de válvula o tapa.	90 días calendario
Bisutería	Defectos de fabricación y materia prima, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	8 días calendario
Ropa interior, lencería, medias, trajes de baño	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	8 días calendario

4. Procedimiento para solicitud de garantía

4.1. Tienda física:

Pasos para solicitar una garantía en tienda física:

- Entrega lo(s) producto(s) junto con el número de documento del titular de la compra e informa el motivo de la solicitud. Te daremos una constancia de recibo.
- El personal de tienda realizará la validación de las prendas verificando que cumplan con las condiciones de solicitud de garantía y remitirá el caso al departamento de calidad.
- Evaluaremos el producto en nuestro departamento de calidad para identificar cualquier daño o defecto.
- Una vez haya terminado la gestión, te informaremos a través de llamada y mensaje de texto cuándo podrás acercarte a la tienda física para recibir la respuesta de la garantía.

4.1.1. En caso de aceptar la garantía

Si reconocemos la garantía, intentaremos reparar o reponer el producto. Si no es posible repararlo y no hay disponibilidad del mismo producto, te devolveremos el valor total pagado, incluyendo los gastos de envío si aplican. Te daremos una constancia de la respuesta.

Para la devolución del dinero, necesitaremos: Certificado de tu cuenta bancaria, expedida por el banco con una vigencia no mayor a 3 meses.

4.1.2. En caso de no ser procedente la garantía

Si no es procedente la garantía, te devolveremos la prenda a la tienda donde realizaste la solicitud, informándote los motivos. Te daremos una constancia de la respuesta. Si no recoges la prenda, se aplicarán las normativas vigentes sobre el abandono de productos.

4.2. Tienda online y canal de ventas WhatsApp:

Tienes tres opciones para hacer una solicitud de garantía de una compra online:

- **En tienda:** Lleva lo(s) productos(s) directamente a la tienda.
- **WhatsApp:** Escribe a la línea WhatsApp 3232747474 y solicita un asesor para gestionar tu solicitud de garantía.
- **Correo Electrónico:** Envía la solicitud al correo electrónico servicioalcliente@derek.co, adjuntando fotos del producto donde se evidencie el motivo de la garantía, proporciona los datos del titular de la compra, número de cédula, número de pedido y número de celular.

Pasos a seguir después de radicar la solicitud de garantía:

- Una vez tu solicitud sea recepcionada, realizamos la validación de las fotografías verificando que cumplan con las condiciones de solicitud de garantía.
- Te informaremos la respuesta a través de correo electrónico, en caso de aceptar la recepción del producto, te enviaremos adjunta la guía de logística inversa de la transportadora contratista para que nos lo envíes, en caso de ser una compra WhatsApp en Bucaramanga, te enviaremos un mensajero para la recolección del producto.
- Una vez recibida la prenda en nuestro centro de distribución, será evaluada por nuestro departamento de calidad.
- Te informaremos si la garantía es aprobada o no, junto con los motivos de nuestra decisión.

4.2.1. En caso de aceptar la garantía

Si la garantía es aprobada, intentaremos reparar o reemplazar la prenda y te la haremos llegar a tu dirección de entrega.

Si no es posible reparar ni reemplazar el producto, te daremos dos opciones, generar un **BONO** de uso al portador con el saldo a favor para que realices la compra de un nuevo producto a través de nuestra página web o devolución del dinero total pagado, incluyendo los costos de envío si corresponde.

4.2.2. En Caso de no ser procedente la garantía

Si la garantía no es procedente, te devolveremos la prenda a tu dirección de entrega, explicando los motivos de exoneración.