

# POLÍTICA DE GARANTÍAS

En BAGUER S.A.S., queremos que tu compra sea una buena experiencia. Por eso, si llegas a presentar algún inconveniente con tu producto, podrás contar con nuestro proceso de garantía. Este se aplica en casos relacionados con calidad, idoneidad o seguridad, siempre que se hayan seguido las recomendaciones de uso, cuidado o lavado.

## 1. Proceso de gestión de garantías

Cuando presentes una solicitud a través de nuestros canales, revisaremos tu caso y evaluaremos el producto para definir si aplica la garantía. Si se identifica un defecto cubierto, intentaremos repararlo. Si no es posible, podremos ofrecerte el cambio por la misma referencia o la devolución del dinero, según corresponda.

La gestión de la solicitud se realizará conforme a la normativa vigente.

La solicitud debe hacerse dentro de los tiempos definidos en la tabla de garantía de productos, contados desde la fecha de la factura en compras en tienda física, o desde la fecha de entrega en compras online o por WhatsApp.

## 2. Exclusiones de garantías

**Antes de solicitar una garantía, ten en cuenta:**

La garantía no aplica en los siguientes casos:

- Solicitudes realizadas fuera del tiempo establecido.
- No seguir las instrucciones de uso, lavado o cuidado.
- Uso de químicos, blanqueadores, desodorantes o maquillaje que afecten el producto.
- Desteñido por secado directo al sol.
- Alteraciones o modificaciones que cambien la forma original del producto.
- Planchado sobre estampados, apliques o bordados.
- Desgaste normal por el uso.

- Características propias de productos con acabados artesanales (pueden ser irregulares).
- Lavado de calzado.
- Uso indebido del producto.
- Daños por terceros o por situaciones fuera de control (fuerza mayor).

**Importante:**

Si el producto no es recogido dentro de los tiempos definidos, podrá ser declarado en abandono conforme a la normativa vigente, Ley 1480 de 2011.

### 3. Tiempo de garantía de los productos

Tiempo de Garantía de los Productos			
Tipo de Productos	Marcas	Criterios o motivos para recepción	Tiempo establecido
Vestuario	Americanino, Chevignon, Clemont, Gas, Girbaud, Groggy, Hurley, Levis, Monastery, Scout, Skechers, Superdry, Typer, Único, Unser, Derek y otras.	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	90 días calendario
	ArtDist		30 días calendario
Gorras	'47, Adidas originals, Chevignon, Clemont, Gas, Goorin bros, Groggy, Hurley, John hatter, New era, Nike, Oakley, Puma, Typer, Unser, Derek y otras.	Si la prenda presenta alguna irregularidad y se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado de la prenda.	90 días calendario
	ArtDist		30 días calendario

<b>Calzado</b>	Adidas originals, Asics, Diesel, Groggy, Le coq sportif, New Balance, Nike, Puma, Reebok, Replay, Rs performance, Skechers, Typer, Unser, Derek y otras.	Pegues y costuras, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado y lavado.	60 días calendario
<b>Relojes</b>	Cubitt, Diesel, Fossil, Tissot, Unser, Derek y otras.	Fallas en la Maquinaria (Únicamente partes internas), si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	180 días calendario
	Curren		90 días calendario
<b>Gafas</b>	Oakley, Ray-ban, Tommy hilfiger, Unser, Michael Kors, Steve madden, Derek y otras.	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
<b>Bolsos, morrales, canguros, correas, billeteras y maletas</b>	Adidas originals, Unser, Gas, Groggy, Puma, Nike, Rs performance, Chevignon, Jansport, Derek y otras.	Defectos de fabricación y materia prima, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	90 días calendario
	Clover		120 días calendario
<b>Perfumes y splash</b>	Lattafa, Blackoud, Mundus, Unser, Derek y otras.	Daño de válvula o tapa.	90 días calendario
<b>Termos</b>	Gas Cubitt y otras.	Fallas en la eficiencia térmica.	30 días calendario
<b>Bisutería</b>	Clover, Derek y otras.	Defectos de fabricación y materia prima, si se cumplieron todas las recomendaciones de cuidado.	8 días calendario

---

**Ropa interior,  
lencería,  
medias, trajes  
de baño**

Skechers, Unser, Typer,  
Hurley, Único, Derek y otras.

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:**

#### **Cómo solicitar una garantía en tienda física**

1. Acércate a la tienda con el producto y el número de documento del titular de la compra. Indícanos el motivo de la solicitud.
2. Se revisará el producto para validar si cumple con las condiciones de garantía. Te entregaremos un comprobante de recibido.
3. Si la solicitud aplica, gestionaremos el caso.
4. Te contactaremos por llamada o mensaje de texto cuando tengamos respuesta, para que puedas acercarte a la tienda.

#### **4.1.1. Si la garantía es aprobada**

Si la garantía aplica, intentaremos reparar el producto. Si no es posible, podrás acceder al cambio por el mismo producto. Si no hay disponibilidad, realizaremos la devolución del dinero, incluyendo los gastos de envío cuando aplique.

Te entregaremos una constancia con la respuesta.

Para la devolución del dinero, necesitaremos un certificado de tu cuenta bancaria con fecha de expedición no mayor a 3 meses.

#### 4.1.2. Si la garantía no es aprobada

Si la garantía no aplica, el producto será devuelto a la tienda donde realizaste la solicitud. Te informaremos los motivos y recibirás una constancia con la respuesta.

Si el producto no es recogido dentro de los tiempos establecidos, podrá ser declarado en abandono conforme a la normativa vigente, Ley 1480 de 2011.

#### 4.2. Tienda online y canal de ventas WhatsApp:

Tienes estas opciones para solicitar una garantía:

1. **En tienda:** Lleva el producto directamente a cualquier tienda.
2. **WhatsApp:** Escríbenos al 3144308222 y solicita la gestión de tu garantía.
3. **Correo electrónico:** Envía tu solicitud a [servicioalcliente@factory.co](mailto:servicioalcliente@factory.co) con fotos donde se evidencie el motivo. Incluye: nombre del titular, número de cédula, número de pedido y celular de contacto.

#### Después de radicar la solicitud de garantía:

- Una vez recibamos tu solicitud, validaremos las fotografías para verificar que cumplan con las condiciones de garantía.
- Te informaremos la respuesta por correo electrónico y te compartiremos la guía de logística inversa para el envío del producto. En compras por WhatsApp en Bucaramanga, coordinaremos la recolección.
- Cuando el producto sea recibido en nuestro centro de distribución, será evaluado.
- Te informaremos si la garantía es aprobada o no, junto con los motivos de la decisión.

#### 4.2.1. Si la garantía es aprobada

Si la garantía aplica, intentaremos reparar o reemplazar el producto y te lo enviaremos a la dirección registrada.

Si no es posible repararlo ni reemplazarlo, podrás elegir entre:

- Un bono al portador por el valor pagado, para usar en nuestra página web.

- La devolución del dinero total pagado, incluyendo los costos de envío cuando aplique.

#### **4.2.2. Si la garantía no es aprobada**

Si la garantía no aplica, te devolveremos el producto a la dirección registrada e informaremos los motivos de la decisión.