

POLÍTICA DE 
GARANTÍA

piel®
ESTÁ EN TI
Tienda dermatológica

El presente manual contiene la política de garantía de DERMORIENTE S.A.S., y tiene como propósito dar a conocer a sus consumidores los derechos que le asisten y los procedimientos para hacer efectiva la garantía de los productos de conformidad a la política de cambios. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el presente documento, el mismo deberá interpretarse sistemáticamente con las políticas propias de cada laboratorio de acuerdo con el producto que vaya a ser reemplazado o solicitado en garantía y según los procedimientos, términos, condiciones y garantías establecidos para cada caso en particular.

GENERALIDADES

1. La garantía se refiere a:

La garantía es la obligación temporal y solidaria que tienen a cargo los productores, importadores, proveedores o expendedores de responder al consumidor por calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que producen, proveen o expenden, de conformidad con las condiciones legalmente exigibles o las ofrecidas.

2. La garantía de bienes

De conformidad con la Ley 1480 de 2011 existen dos clases de garantías a saber:

- Garantía Legal.
- Garantía Suplementaria.

3. La garantía legal

La garantía legal está consagrada en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011 y se define como la obligación a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

La garantía legal no tiene contraprestación adicional al precio del producto y se otorga por el término correspondiente al de la fecha de vencimiento o expiración.

*Para tener en cuenta:

El término de garantía, inicia una vez el comprador ha recibido el producto y se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr

nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición.

DERMORIENTE S.A.S. excluye de la garantía a aquellos productos cuyo defecto es atribuible al uso indebido según los términos e instrucciones de garantía informados al consumidor, de igual forma son causales de exoneración la fuerza mayor, el caso fortuito y el hecho de un tercero.

Aspectos que incluyen las garantías:

- En caso de existir una falla en el producto, el consumidor podrá hacer efectiva la garantía solicitando el cambio del mismo. Tratándose de la primera reclamación, corresponderá a DERMORIENTE S.A.S. la elección entre la reposición del bien defectuoso o la devolución del dinero.
- En caso de repetirse la falla por idéntica causa, respecto del mismo bien, atendiendo su naturaleza y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá, a la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.
- DERMORIENTE S.A.S. a través de su personal, se compromete a

suministrar las instrucciones para la utilización del producto de acuerdo con su naturaleza dentro de los límites que impone la observancia y acato de las prescripciones médicas que se evidencien a través de la correspondiente fórmula.

- La garantía incluye que el producto cumpla con la medida que se ha ofrecido e informado al consumidor.

CONDICIÓN O REQUISITO PARA QUE PROCEDA LA GARANTÍA LEGAL: Se requiere que el producto no haya sido consumido, salvo los casos en que deba darse un primer uso de consumo razonable. En caso que el producto haya sido consumido total o parcialmente, la garantía no procederá toda vez que se presumirá su consumo a satisfacción.

4. La garantía suplementaria.

La garantía suplementaria tiene su fundamento en el artículo 13 de la Ley 1480 de 2011 y es aquella que amplía o mejora la cobertura de la garantía legal.

Pueden ser onerosas o gratuitas y deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

Estas garantías podrán ser otorgadas por terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con las garantías.

Es posible, al tenor del régimen vigente de protección del consumidor que, en caso de otorgarse garantías suplementarias, quien las otorgue, cobre sumas adicionales por tal concepto, para lo cual, el consumidor deberá aceptar expresamente y por escrito tal circunstancia.

Adicionalmente, el precio exacto y las condiciones para su otorgamiento, deben ser previamente informados al consumidor de manera tal que no pueda existir error en su otorgamiento y consecuente aceptación.

DERMORIENTE S.A.S. incluye en su política de cambios, las coberturas brindadas única y exclusivamente por la garantía legal.

5. Reclamación directa.

Es el trámite mediante el cual el consumidor, ya sea por escrito, telefónica, verbalmente o a través de medios electrónicos, presenta un reclamo ante DERMORIENTE S.A.S. relacionado con la efectividad de la garantía. En este caso, la empresa contestará el reclamo del consumidor dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación salvo en las situaciones especiales aquí previstas y que fijen un término inferior específico de respuesta a las reclamaciones.

Cuando la reclamación no se surta por escrito físico o electrónico,

DERMORIENTE S.A.S. registrará en su sistema de PQRS la solicitud del consumidor, dejando constancia de la fecha y contenido de la petición, la cual se presumirá cierta en los términos anotados por el comerciante.

PROCEDIMIENTO

6. Solicitud de la efectividad de la garantía legal.

Para solicitar la efectividad de la garantía legal, el consumidor estará obligado a informar el daño que tiene el producto, ponerlo a disposición de DERMORIENTE S.A.S. en el mismo sitio en el que le fue entregado al adquirirlo o en los puntos de atención dispuestos para el efecto, a elección del consumidor, y a indicar la fecha de la compra o de la celebración del contrato correspondiente. En caso de que desee hacer efectiva la garantía legal directamente ante el productor, el consumidor deberá entregar el producto en las instalaciones de aquél.

El producto de reposición deberá ser entregado al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y DERMORIENTE S.A.S. así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien o producto, los costos serán asumidos por DERMORIENTE S.A.S.

El consumidor que ejerza la acción

jurisdiccional de protección al consumidor deberá haber surtido previamente la reclamación directa prevista en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

7. Decisión por parte de DERMORIENTE S.A.S.

De conformidad con lo dispuesto en el literal c) del numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, cuando se niegue o se haga efectiva una garantía legal, el productor o el expendedor, según corresponda, debe expresar por escrito y de manera sustentada las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. El escrito y las pruebas deben ser entregados al consumidor al momento de informarle la decisión correspondiente.

El término para resolver la reclamación directa presentada por el consumidor empezará a contarse a partir del día siguiente en que el consumidor presente la solicitud de efectividad de la garantía legal con los requisitos establecidos en el párrafo anterior. Los términos de respuesta a la reclamación por garantía, dependerán según se explica a continuación.

8. Devolución del dinero por efectividad de la garantía legal.

Cuando el consumidor opte por

la devolución del dinero, en los casos en los que se repita la falla, la devolución se realizará sobre el precio de venta, previa entrega del producto objeto de garantía.

9. Plazo para la devolución del dinero por la efectividad de la garantía legal.

En caso de repetirse la falla por idéntica causa a la de la primera reclamación, y el consumidor haya optado por la devolución del dinero para la efectividad de la garantía legal, ésta deberá producirse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición de DERMORIENTE S.A.S. el producto objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

En los casos en que la devolución del dinero se realice mediante consignación bancaria, el consumidor deberá suministrar los datos necesarios para el efecto, una vez le sea informada la decisión de DERMORIENTE S.A.S.

10. Controversia entre el monto de la devolución del dinero y la reposición o cambio del bien.

En los eventos de controversia sobre el monto de la devolución, sobre la equivalencia del bien de reposición o cambio, o respecto del funcionamiento del producto entregado en reposición, la efectividad de la garantía legal se

hará mediante la devolución del precio de venta efectivamente pagado por el producto. En todo caso, DERMORIENTE S.A.S. y el consumidor podrán solucionar sus controversias a través de cualquier método autocompositivo alternativo de solución de conflictos.

11. Plazo para la reposición o cambio del bien o producto por la efectividad de la garantía legal.

Cuando el consumidor haya optado por esta modalidad o por tratarse de productos no susceptibles de ser reparados, la reposición o cambio deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición de DERMORIENTE S.A.S. el bien o producto objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

En caso de cambiar un bien o producto a título de efectividad de la garantía, comenzará a correr un nuevo término a partir de la última entrega. Es preciso señalar que la nueva garantía contendrá por lo menos las mismas condiciones y tiempo de la que fue ofrecida inicialmente.

NOTA: En cualquier caso, una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por DERMORIENTE S.A.S. en la reclamación directa, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a su disposición el bien

o producto objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal.

12. Responsabilidad solidaria para responder por la garantía.

Tanto los productores como los expendedores están obligados a responder solidaria y directamente ante los consumidores por la efectividad de la garantía. Dicha responsabilidad surge por disposición expresa de la Ley 1480 de 2011 y de la Constitución, con el fin de restablecer la igualdad de los consumidores frente a los productores y distribuidores, dada la asimetría real del mercado en la que se desenvuelve las relaciones de consumo.

Es preciso señalar que los productores o proveedores con independencia de que exista o no un vínculo contractual directo con el consumidor, deben responder por la efectividad de la garantía.

13. Exoneración de la obligación de garantizar un producto por parte de DERMORIENTE S.A.S.

De acuerdo con el artículo 16 de la ley 1480 de 2011 las causales de exoneración de responsabilidad del productor o proveedor, son la fuerza mayor, el caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien por parte del consumidor y que el consumidor no hubiere atendido las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas

en el manual del producto y en la garantía.

Esta última causal no podrá ser alegada si no se suministraron instrucciones en idioma español.

En todo caso deberá probarse también el nexo de causalidad entre el motivo de exoneración invocado y el defecto del bien o producto.

OTRAS DISPOSICIONES

14. Procedencia del derecho de retracto.

Sólo será posible cuando DERMORIENTE S.A.S como política comercial, anuncie expresamente a los consumidores que pueden cambiar o devolver productos, para lo cual se establecerán las condiciones de carácter temporal y se realizarán algunas excepciones, según la naturaleza del bien o producto. De todo ello, deberá existir constancia escrita de las disposiciones que sobre el tema regule la empresa en el momento que así lo desee establecer.

15. Política de Garantía y procedencia del derecho de retracto en tienda virtual de la compañía.

Con el fin de dar cumplimiento al artículo 45 de la Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor, a continuación, se establecen las condiciones por medio de las cuales

el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto:

1. El consumidor contará con un término de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien para ejercer el derecho de retracto.

2. El derecho de retracto procederá siempre y cuando el producto sea devuelto en las mismas condiciones en las cuales fue recibido, por lo tanto, un producto que evidencie su uso, o la alteración del sello de seguridad, la modificación del empaque, válvulas, entre otros, no podrá ser susceptible de retracto.

3. DERMORIENTE S.A.S. contará con un término de cinco (5) días hábiles para estudiar la solicitud de retractación, la cual deberá ser enviada por medio de la página web de la compañía.

4. Una vez estudiada la solicitud y ésta sea procedente, la compañía contará con un término de cinco (5) días hábiles para efectuar la devolución del dinero, la cual se realizará mediante transferencia o pago virtual en la cuenta y según los datos que reporte el consumidor en su solicitud de retracto remitida por medio de la página web. Los costos de transacción y demás deducciones de ley, estarán a cargo y correrán por cuenta del consumidor que se ha retractado.

5. A su vez, el consumidor deberá devolver el producto a DERMORIENTE

S.A.S. por los mismos medios en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien o producto serán asumidos por el consumidor. Esta condición constituye requisito sine qua non para que la empresa en caso de encontrar procedente la solicitud de retracto, efectúe la devolución del dinero.

6. En caso que no sea procedente la solicitud de retracto, DERMORIENTE S.A.S. dentro del término aquí establecido y mediante respuesta virtual a través de la página web de la compañía, deberá sustentar las causales por las cuales niega la petición de retracto del consumidor.

En los casos no regulados de forma específica para los productos adquiridos por medio de la tienda virtual de la compañía, aplicarán las demás disposiciones de la política de garantía de DERMORIENTE S.A.S.

16. Presentación de la factura del producto para poder exigir la garantía.

DERMORIENTE S.A.S dando cumplimiento a lo establecido en el ordenamiento jurídico no condiciona la garantía a la presentación de la factura por parte de los consumidores. En ese sentido, desde que se encuentre demostrada la relación de consumo es obligación responder por la garantía. Adicionalmente, está en cabeza de DERMORIENTE S.A.S. tener copia de

las facturas expedidas, por lo que con dicha copia será suficiente para demostrar la relación de consumo.

17. Demanda ante la Superintendencia de Industria y comercio.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 58 numeral 5 de la Ley 1480 de 2011, con la presentación de la demanda el consumidor deberá acreditar que surtió la reclamación directa ante DERMORIENTE S.A.S. También se entenderá cumplido el requisito de procedibilidad en los casos en los que el consumidor presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido.

18. Carga de la Prueba.

De acuerdo con las normas que regulan la carga de la prueba en nuestro ordenamiento jurídico quien alega un hecho debe probarlo. Sin embargo, en atención a que la Constitución instauró un régimen de protección en favor de los consumidores de bienes y servicios que circulan en el mercado y a lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor solo deberá demostrar el defecto del producto, teniendo DERMORIENTE S.A.S. la carga de demostrar alguno de los eximentes de responsabilidad previstos en el artículo 16 de la ley 1480 de 2011.

piel® **ESTÁ EN TI**
Tienda dermatológica

BUCARAMANGA

C.C. Cabecera 4 Etapa L 107 B/C

Tel: 6430759 / 315 6379752

C.C. Megamall Nivel 1 L - 21

Tel: 6348589 / 318 8896632

C.C. El Cacique L - 251

Tel: 6312525 / 317 3658646

FLORIDABLANCA

C.C. Parque Caracolí Stand 1A

Tel: 6187943 / 318 2617266

C.C. Cañaveral L- 238

Tel: 6389595 / 317 3009688

PIEDECUESTA

C.C. Delacuesta Piso 2 L - 222

Tel: 6397566 / 318 285 4474

BARRANCABERMEJA

C.C. San Silvestre L - 331

Tel: 6024327 / 318 8896639

SAN GIL

C.C. El Puente L - 175

Tel. 7237397 / Cel. 317 6426305