



## Políticas Devoluciones – Garantías – Reparaciones

### Objetivos

Para Fábrica de Calzado Romulo es sumamente importante hacer claridad de las políticas aplicables para realizar Devoluciones, tramitar garantías, cambios y reparaciones del calzado adquirido a nivel nacional, y así realizar de manera correcta y eficiente los procesos correspondientes.

### Garantías

#### Tiempo apto para aplicar

- Distribuidor: 4 Meses
- Usuario Final: 3 Meses
- Daño en suela: 1 año

#### Aspectos que cubre

- Costos de arreglo
- Costo de fletes de recogida y envío

#### Aplicable para procesos tales como

- Daño en capellada
- Daño en suela
- Daño en aplique / hebilla / Herraje
- Daño en plantilla
- Calzabilidad ( con verificación de vendedor)

Todo lo anterior bajo condiciones normales de uso

#### No aplicable para procesos tales como

- Cambios de color ligados al desgaste natural
- Manipulación por parte de un tercero
- Pliegues o rugosidad causadas por la flexión del empeine, deformidades x uso
- Producto almacenado por más de 7 meses sin ventilación
- Humedad, sucio, mal olor

### Devoluciones por calidad

#### Tiempo apto para aplicar

- Distribuidor: 3 mes
- Usuario final: 2 meses

#### Aspectos que cubre

- Costo de flete de recogida

#### Aplicable para procesos tales como

- Daño en capellada
- Daño en suela
- Daño en aplique / hebilla / Herraje
- Daño en plantilla
- Calzabilidad

Todo lo anterior bajo condiciones normales de uso

#### No aplicable para procesos tales como

- Cambios de color ligados al desgaste natural
- Manipulación por parte de un tercero
- Pliegues o rugosidad causadas por la flexión del empeine
- Producto almacenado por más de 7 meses sin ventilación
- Humedad, sucio, mal olor



### Devoluciones por inconformidad o error en procesos

**Tiempo apto para aplicar**  
10 días hábiles

**Aspectos que cubre**

- Costo de flete de recogida

**Aplicable para procesos tales como**

- Despacho tarde
- Mercancía no corresponde a factura
- Despacho doble, entre otros

**Indispensable**

- Calzado no usado
- Empaque completo y material publicitario
- Factura / Remisión
- Sin daño causado x tercero

### Reparación con costo

**Condiciones para aplicar**

- No presentar humedad
- No presentar suciedad
- No presentar mal olor
- No tener intervención por parte de tercero
- Asumir costo de envío en los casos que arregló no sea posible

**No cubre**

- Costo de arreglo del calzado
- Costo de flete de recogida y envío

**Tipo de arreglo**

- Cambio de Suela
- Cambio de plantilla
- Cambio de resortes
- Cambio de cremalleras

**Tiempo de respuesta para**

- Garantías : 15 días hábiles
- Reparaciones : 20 días hábiles

Todo proceso de; devolución – garantía – reparación, debe de estar reportado previamente al area de servicio al cliente, diligenciándolo en formato ( **FO-DEV-001** )

FABRICA DE CALZADO ROMULO S.A.S.		FORMATO SOLICITUD DE RECOLECCION										FABRICA DE CALZADO ROMULO S.A.S. Paseo Arroyo # 37 - 122 Acopi Tel: 800 078 522 - 0 www.calzadoromulo.com C.R. Colombia NIT: 800.078.522-0		FO-DEV-001 Versión 1 25/01/2024 Página 1 de 1								
FECHA:	DIA:	MESES:	ANO:	CLIENTE:	PTI:	SOLICITUD POR:	CHUZO:	OPTE:	NOMBRE VENDEDOR:													
DIRECCION:	REGIONAL:			TEL:																		
#	REF	DESCRIPCION	GAR	DEV	REP	OTROS	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	CANT.	FACTURA O REMISION	MOTIVO	
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
																	CANTIDAD CAJAS A RECOGER:			TOTAL PARES:		
OBSERVACIONES:																			No. ENTRADA:			