



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE GARANTIAS GRUPO MANSION SAS

Versión 003 (Procedimiento)

Elaborado por: Analista de Calidad

"La copia Impresa de este documento es una copia no controlada y es propiedad intelectual de GRUPO MANSIÓN S.A.S"

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE GARANTIAS	Código: SC-PR-04
		Versión: 003
		Fecha de emisión 10/10/2024
NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		

1. Objetivo:

GRUPO MANSION SAS por medio del presente documento define e informa los pasos a seguir para recibir y atender una solicitud de garantía la cual es solidaria frente al fabricante.

2. Alcance:

Aplica a todos los clientes que compren por los canales de venta directa de la organización, puntos de venta física, ventas institucionales - mayoreo, ventas online, ferias y eventos en donde se tenga venta de productos de GRUPO MANSION SAS.

3. Definiciones:

- **Garantía:** Mecanismo que asegura el cumplimiento de una obligación y así ejercer los derechos de algunas de las partes en una relación comercial.
- **Ley 1480:2011:** Objetivo de proteger, promover y garantizar los derechos de los consumidores, así como de amparar el respeto a su dignidad e intereses económicos.
- **Cambio de Producto:** Sustitución del bien afectado por uno igual o similares condiciones previo acuerdo con el cliente.
- **Fabricante:** Empresa responsable de la producción del bien y de garantizar su correcto funcionamiento conforme a las condiciones de garantía establecidas
- **Servicio técnico autorizado:** Centro o personal avalado por el fabricante para diagnosticar, reparar o certificar fallas en los productos cubiertos por garantía.
- **Mal uso:** Uso inadecuado del producto contrario a las instrucciones del fabricante, que puede causar daños y anular la garantía.

4. Responsabilidades:

- **Líder de Servicio al cliente:** Gestionar y concretar con el cliente la solicitud de Garantía la cual debe estar dentro de los tiempos de cobertura, cumplir con las condiciones aplicables.
- **Gestor de Servicio al Cliente:** Atender y llevar seguimiento a las diferentes solicitudes de Garantía presentadas por el Cliente.

5. Condiciones generales:

La garantía comienza a regir a partir de la fecha de facturación del producto al consumidor, esta será cubierta por el fabricante directamente. Los tiempos de garantía establecidos para los productos son los siguientes:

1. Garantía general: 1 año.

El tiempo de respuesta para gestionar la garantía es de 30 días hábiles y se realiza directamente con la marca y/o el fabricante.

5.1 Todos los productos comercializados por Grupo Mansión S.A.S. tienen la garantía y el respaldo de todos sus fabricantes y/o distribuidores autorizados.

5.2 El cliente admite y se ajusta a cumplir la normatividad vigente en Colombia de la Ley de Protección al Consumidor para el respectivo trámite de garantía ante el fabricante.

“La copia Impresa de este documento es una copia no controlada y es propiedad intelectual de GRUPO MANSIÓN S.A.S”

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE GARANTIAS	Código: SC-PR-04
		Versión: 003
		Fecha de emisión 10/10/2024
NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		

- 5.3 Para las garantías de producto el cliente puede dirigirse directamente al fabricante por los medios indicados en los documentos de garantía de cada producto adquirido y siguiendo el procedimiento definido por cada marca o contactando a Servicio al Cliente de Grupo Mansión S.A.S., con el fin de recibir acompañamiento respecto a la garantía requerida con el fabricante o distribuidor.
- 5.4 Para gestionar una garantía de producto se requiere de una comunicación expresa a la cuenta del correo de Servicio al Cliente de Grupo Mansion S.A.S., o mediante nuestra Web en la sección “*Peticiones, Quejas, Reclamos o Solicitudes*” informando detalladamente el defecto que presenta el producto, o físicamente en nuestras tiendas diligenciando el formato establecido GSC-F-003 **FORMATO DE GARANTIAS**. Una vez recibida la información, y en custodia el producto se procede a solicitar ante el fabricante o distribuidor el servicio técnico para diagnosticar la causa de la falla para acceder a la respectiva garantía de funcionamiento según lo reportado.

6. Excepciones a la cobertura de la garantía:

- 6.1 Una garantía no será aplicada cuando no se hayan seguido las especificaciones e instrucciones descritas en el manual del producto entregado al Cliente en su compra.
- 6.2 El producto en garantía debe encontrarse en perfectas condiciones de empaque, si el daño es causado por manipulación posterior a la entrega, la garantía no será válida.
- 6.3 Cuando el número de serie del producto haya sido borrado o alterado y no figure en nuestra base de datos la garantía o cambio no será exigible.
- 6.4 Cuando el desperfecto haya sido causado por accidente, negligencia o este fue expuesto a altas temperaturas, agua, ácidos, intemperies fluctuaciones eléctricas o actos de esta naturaleza la garantía o cambio no será exigible.
- 6.5 Si el producto presenta indicios de manipulación interna, alteración, o sufrió algún intento de reparación fuera de los centros de servicio del fabricante autorizados, la garantía o cambio no será exigible.
- 6.6 Si las fallas han sido causadas por una incorrecta instalación y/o intervenciones NO autorizadas.
- 6.7 Cuando las fallas han sido causadas por transportes no cubiertos por Grupo Mansion S.A.S. manipulaciones o almacenamientos inapropiados por parte del cliente.

6.2 Requisitos para hacer exigible una garantía

Es necesario señalar que para hacer efectiva la garantía por regla general, el producto no puede presentar síntomas evidentes de mal uso o manipulación inadecuada sobre el mismo por parte del cliente. Solamente serán cubiertos por garantía, los productos reclamados por el cliente que al ser diagnosticados por el fabricante sea determinada la aplicabilidad de garantía o cambio según el caso. Para esto es indispensable se tengan en cuenta y sean cumplidos a cabalidad, los casos específicos que no son aplicables a garantías, las advertencias y recomendaciones para el óptimo uso de los productos adquiridos.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE GARANTIAS	Código: SC-PR-04
		Versión: 003
		Fecha de emisión 10/10/2024
NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		

7. Proceso:

PASO 1: Informar la falla del producto por nuestros canales de atención o nuestra Web: www.grupomansion.com al PBX.:(601) 3416226 Ext. 900/906 - WhatsApp 310 2530532 o servicioalcliente@grupomansion.com nuestras tiendas físicas o directamente al fabricante según los contactos de servicio técnico relacionados en la entrega o manual del usuario.

NOTA: Esta solicitud será gestionada y escalada a la marca o fabricante por el área de Servicio al Cliente de Grupo Mansión S.A.S., para su posterior revisión, programación de diagnóstico o cambio según aplique, si la solicitud de garantía es adelantada directamente a la marca – fabricante por parte del cliente, la comunicación será directa fabricante o quien haga sus veces y el cliente, Grupo Mansión S.A.S., no tiene intervención alguna en este relacionamiento.

PASO 2: Si la solicitud de Garantía es favorable: El equipo de Servicio al Cliente se comunicará con el comprador sobre el plan de garantía a su favor a seguir según lo que sea determinado en cada caso.

NOTA: Si la petición de garantía se resuelve de forma negativa, se comunicará al cliente y dejará por escrito informando las razones de la decisión y lo que se atribuye a la negación de la pretensión de garantía legal para conocimiento del cliente.

8. Registros asociados:

- GSC-F-003 Formato de solicitud de garantías o devolución.

9. Control de cambios:

Versión	Fecha	Descripción de los cambios	Responsable de elaboración	Responsable de aprobación
001	22/03/2023	Creación del documento	Analista de Calidad	Director Ejecutivo
002	10/10/2024	Se especifica tipos de garantía y tiempos	Líder SAC	Director Ejecutivo
003	11/02/2026	Se amplían condiciones y generalidades del procedimiento.	Líder SAC	Director Ejecutivo