

COMERCIALIZADORA FIVISA S.A.S:

**POLITICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

**CONSIDERACIONES**

Primero. Las presentes políticas son dictadas con el objetivo de proteger a los consumidores de FIVISA S.A.S (mencionada como “La Compañía” o “La comercializadora”) a través de la instalación de conductos regulares mediante los cuales aquellos puedan conocer sus derechos y ejercerlos en forma eficiente de acuerdo con el Estatuto Del Consumidor, Ley 1480 de 2011, y las Directrices De Las Naciones Unidas Para La Protección Del Consumidor.

Segundo. Contar con políticas de protección al consumidor acordes a la normativa nacional e internacional permitirá a la compañía resguardar adecuadamente sus intereses corporativos, económicos y de estima comercial en el mercado, al reducir con su aplicación integral, posibles reclamaciones y/o litigios provenientes de los consumidores.

**ARTICULADO**

**CAPÍTULO I.**

**DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR**

**Artículo primero. Definición del consumidor de FIVISA S.A.S.** A efectos de las presentes políticas, se entiende por “consumidor” de la comercializadora FIVISA a la persona natural o jurídica que adquiera bienes o servicios de la misma, en cualquiera de sus sedes o por medios electrónicos o no tradicionales de comercialización, en calidad de destinatario final de los mismos.

**Artículo segundo. Derechos del Consumidor de FIVISA S.A.S.** En concordancia con las estipulaciones de la Ley 1480 de 2011, corresponderá al consumidor de FIVISA todos los derechos que la mencionada Ley le otorga en el ARTÍCULO 3, CAPÍTULO II, entre ellos:

1. **Derecho a recibir productos de calidad:** Los consumidores de FIVISA S.A.S recibirán los productos adquiridos en las condiciones establecidas según sus características inherentes y las ofrecidas por COMERCIALIZADORA FIVISA S.A.S. Para garantizar la protección de este derecho FIVISA S.A.S facilitará canales de atención idóneos en los que el consumidor podrá elevar consultas y presentar sus quejas y reclamaciones, los mismos se encontrarán consignados en el artículo DÉCIMO TERCERO de las presentes políticas.
2. **Derecho a la seguridad e indemnidad:** Los productos adquiridos por los consumidores de FIVISA S.A.S no les causarán daño, ni tendrán consecuencias nocivas en su salud, vida e integridad, en condiciones normales de uso. Los posibles riesgos serán informados oportunamente por el equipo de la Comercializadora.

Sede Itagüí: Cra. 42 No 50 – 137 Autopista Sur / PBX 448 48 46 / Cel. 350 486 7129

Sede Palmas: Calle 25 Sur No 6 – 81 Km 17 Alto de las Palmas / Cel. 350 479 7657

Sede Copacabana: Km 20 Vía Copacabana / Cel 304 5395211

Sede Llanogrande: Km 5 Vía Llanogrande Centro de Servicios El Hato Local 1

fivisa@une.net.co www.fivisa.co

3. **Derecho a recibir información:** Los consumidores de FIVISA S.A.S obtendrán información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos comercializados por dicha Compañía, siendo suficientemente advertidos también sobre los riesgos que puedan derivarse de la utilización de dichos productos, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.
4. **Derecho a la reclamación:** Los consumidores de FIVISA S.A.S podrán presentar reclamaciones directas ante la Compañía, las cuales serán admitidas, revisadas y debidamente respondidas según el procedimiento explicado en estas políticas para este propósito. FIVISA S.A.S se compromete a la reparación integral de los daños sufridos por sus consumidores, en los casos en los que su equipo técnico encuentre que sus reclamaciones se son justificadas y por fuera de las causales de exoneración de responsabilidad del productor o proveedor contenidas en el Artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.
5. **Derecho de elección:** Los consumidores de FIVISA S.A.S tendrán el derecho de elegir libremente los bienes y servicios que requieran y deseen adquirir.
6. **Derecho a la igualdad:** Los consumidores de FIVISA S.A.S serán tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

**Artículo Tercero. Deberes del Consumidor de FIVISA S.A.S.** En forma cohesiva con el Artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, corresponden como deberes al CONSUMIDOR DE FIVISA S.A.S:

1. El consumidor de FIVISA S.A.S. debe informarse, leer el manual de uso y seguir las instrucciones que sean suministradas por los asesores y agentes de la comercializadora sobre el adecuado uso o consumo, conservación e instalación de los productos adquiridos.
2. El consumidor de FIVISA S.A.S debe obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y frente a las autoridades públicas. Siempre velando por cuidar de su propia salud e integridad física.
3. El consumidor de FIVISA S.A.S debe informarse sobre las normas de reciclaje y disposición de desechos de los bienes consumidos y acatarlas en forma debida.

**Artículo Cuarto. Principios que rigen las políticas de protección al consumidor de FIVISA S.A.S.** En concordancia con las *Directrices Para La Protección Del Consumidor* dictadas en el marco de la Conferencia De Las Naciones Unidas Sobre Comercio Y Desarrollo, se establecen los siguientes principios para regular la actividad comercial de FIVISA S.A.S en lo que tiene que ver con la protección de sus consumidores:

1. **Trato justo y equitativo.** Los consumidores de FIVISA S.A.S serán tratados de manera justa y honesta en todas las etapas de su relación con esta Comercializadora, como parte esencial de su cultura empresarial.

2. **Conducta comercial.** FIVISA S.A.S y sus agentes autorizados tendrán en cuenta los intereses de los consumidores y la responsabilidad de respetar el objetivo de la protección del consumidor.
3. **Divulgación y transparencia.** FIVISA S.A.S proveerá información completa, exacta y no capciosa o confusa sobre los bienes y servicios, términos, condiciones, cargos aplicables y costo final de los bienes y servicios ofrecidos a los consumidores, para que estos puedan tomar decisiones bien fundadas. En cumplimiento de esta obligación, FIVISA S.A.S facilitará el acceso a las presentes políticas en su página web y demás medios adecuados para este propósito.
4. **Protección de la privacidad y los datos personales de los consumidores.** FIVISA S.A.S protegerá la privacidad de los consumidores procurando respetar los principios del Artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.
5. **Controversias y reclamaciones de los consumidores.** FIVISA S.A.S atenderá a las reclamaciones de los consumidores en forma rápida, justa, transparente, accesible y efectiva sin cargas ni costos innecesarios.

## CAPÍTULO II.

### GARANTÍAS

**Artículo Quinto. Garantía Legal.** De acuerdo con lo establecido por la Ley 1480 de 2011 y estas políticas en su Capítulo I, Artículo 2, Numeral 1, los consumidores de FIVISA S.A.S recibirán bienes que cumplan con las características de calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos, condiciones por las cuales FIVISA S.A.S responderá, a título de garantía legal, por el plazo de un (1) año contado desde la entrega material efectiva del respectivo bien. Una vez expirado este término, corresponderá al cliente asumir cualquier costo relativo a la prestación de servicios de diagnóstico, mantenimiento y reparación prestados por FIVISA S.A.S.

**Parágrafo primero.** La garantía para los servicios de reparaciones y asistencia técnica en taller en los que se requiera de la entrega del bien para la reparación del mismo, subsistirá por el periodo de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

**Parágrafo segundo. Suspensión del término de la garantía.** El término de la garantía de un bien que esté a cargo de FIVISA S.A.S deberá suspenderse mientras el consumidor no pueda hacer uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía. Si como resultado del proceso de garantía se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía se renovará, y empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición del producto. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, éstas tendrán garantía propia.

**Artículo Sexto. Aspectos incluidos en la garantía legal de responsabilidad de FIVISA S.A.S.** En amparo del derecho de garantía legal de los consumidores, corresponden a FIVISA S.A.S. las siguientes obligaciones:

1. Cuando un consumidor presente por primera vez una reclamación relacionada con un defecto en un bien adquirido a FIVISA S.A.S, esta Compañía reparará integralmente y de manera totalmente gratuita los defectos que se presenten, siempre y cuando se determine que la falla que origina la reclamación no corresponde a ninguna de las excepciones de responsabilidad para FIVISA S.A.S. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.
2. En caso de que se repita la falla sobre un bien que ya fue reparado en garantía, atendiendo a la naturaleza de este y a las características del defecto alegado por el consumidor, FIVISA S.A.S, según lo decida el consumidor, podrá realizar una nueva reparación, devolver total o parcialmente el precio pagado por el bien o realizar el cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, de similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía. En el caso de que el consumidor opte por la reposición del producto objeto de garantía legal, el cambio deberá realizarse a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al momento en que el bien se ponga a disposición de FIVISA S.A.S.
3. En los casos en los que el consumidor reclame que se haga efectiva la garantía sobre los servicios prestados por FIVISA S.A.S en taller, el consumidor podrá solicitar la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.
4. Los asesores y personal técnico de FIVISA S.A.S proveerán al consumidor de la información relevante para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos. No obstante, corresponde al consumidor cumplir con su deber de informarse leyendo los manuales e instrucciones provistos por FIVISA S.A.S. La Compañía no se hace responsable por el uso inadecuado que el consumidor haga de los productos, especialmente el que se lleve a cabo por fuera de las instrucciones y de las condiciones normales de utilización. FIVISA S.A.S no se hace responsable de las consecuencias de servicios de instalación, mantenimiento y utilización que sean contratados a terceros por el consumidor.
5. FIVISA S.A.S ofrece el servicio de taller para la reparación de los productos. Este servicio tiene un costo adicional, cuando ha expirado la garantía legal, el cual será debidamente cotizado e informado al consumidor.
6. Es responsabilidad de FIVISA S.A.S realizar la entrega material de los productos adquiridos por sus consumidores.
7. A costas del consumidor, FIVISA S.A.S le ofrecerá repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor.

Sede Itagüí: Cra. 42 No 50 – 137 Autopista Sur / PBX 448 48 46 / Cel. 350 486 7129

Sede Palmas: Calle 25 Sur No 6 – 81 Km 17 Alto de las Palmas / Cel. 350 479 7657

Sede Copacabana: Km 20 Vía Copacabana / Cel 304 5395211

Sede Llanogrande: Km 5 Vía Llanogrande Centro de Servicios El Hato Local 1

fivisa@une.net.co www.fivisa.co

8. En los casos de prestación de servicios en taller cuando en estos se deba realizar la entrega de un bien, FIVISA S.A.S podrá repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero, si se llegara a presentar la destrucción parcial o total causada del bien entregado por el consumidor con ocasión del servicio defectuoso. El valor del bien se determinará según sus características, estado y uso cuando este sea ingresado a taller para la prestación del servicio de reparación.

**Artículo Séptimo. Procedimiento para reclamar la garantía.** Para hacer efectiva la garantía otorgada a los consumidores en el Capítulo II, Artículo 5 de estas políticas, aquellos deberán elevar ante FIVISA S.A.S una solicitud reuniendo los siguientes requisitos:

1. Cuando se trate de una primera reclamación por defectos, el consumidor presentará la solicitud de garantía entregando los datos de la transacción a través de la cual adquirió el producto. No será necesaria la presentación de la factura de compra, pero sí deberán identificarse los datos de la transacción.
2. Recibido el bien para procesar la solicitud de garantía, FIVISA S.A.S emitirá para el consumidor una constancia de recibido en la que se incluyan los motivos expuestos por el consumidor para realizar su solicitud. En este documento se incluirán las salvedades respecto del estado en el que FIVISA S.A.S recibió el bien.
3. La solicitud realizada por el consumidor será evaluada por la administración de FIVISA S.A.S y su equipo técnico, quienes emitirán un concepto técnico respecto si corresponde hacer efectiva la garantía por medio de la reparación o si el defecto corresponde al actuar del consumidor en un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud. El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.
4. Si el equipo técnico de FIVISA S.A.S encuentra que la solicitud del consumidor no se encuentra incurso en una de las causales de exoneración de responsabilidad por garantía (Artículo 16, Cap. I, Título III, Ley 1480 de 2011) realizará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado.
5. Realizada la reparación por garantía, FIVISA S.A.S emitirá para el consumidor constancia de reparación en la cual se incluirán:
  - a. Descripción de la reparación efectuada.
  - b. Las piezas reemplazadas o reparadas.
  - c. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y
  - d. La fecha de devolución del producto.
  - e. La firma, identificación y cargo de quien llevó a cabo la reparación y/o revisión.
6. Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.

7. En caso de que el cliente ya hubiese presentado reclamación concerniente al mismo defecto en el bien, procederán los términos del Capítulo II, Artículo 6, Numeral 2 de las presentes políticas, es decir, que se llevará a cabo la reparación del bien, la reposición de este o la devolución del dinero, a elección del consumidor.

**Artículo Octavo. Garantía suplementaria.** Como parte de sus políticas internas, FIVISA S.A.S podrá ofrecer una garantía suplementaria a la garantía legal ya explicada a los consumidores. Esta garantía tendrá carácter oneroso y solo se prestará si es expresamente aceptada por el consumidor por escrito.

**Artículo Noveno. Eventos de exoneración de responsabilidad de la garantía legal.** FIVISA S.A.S no se encontrará obligada a responder por la garantía cuando en el concepto técnico realizado por su equipo calificado se encuentre que el defecto señalado por el consumidor en el bien se debe causalmente a:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

**Artículo Décimo. Condiciones específicas para la prestación de servicios de taller por FIVISA S.A.S.** Cuando FIVISA S.A.S reciba bienes para ser reparados, sus asesores deberán seguir el siguiente procedimiento:

1. Al ingresar un bien al taller para la prestación de este servicio, el asesor a cargo de FIVISA S.A.S entregará al consumidor una constancia de recibido en la cual se incluirán los siguientes datos:
  - a. La fecha de la recepción del bien
  - b. Nombre del propietario del bien o de quien hace entrega, su dirección y teléfono.
  - c. Identificación del bien.
  - d. La clase de servicio a ser prestado por FIVISA S.A.S.
  - e. Las sumas que se abonan como parte del precio (en los casos aplicables).
  - f. El término de garantía para los servicios técnicos de mantenimiento y reparación.
  - g. Si es posible determinarlos en ese momento, el valor del servicio (en los casos aplicables) y la fecha de devolución. Cuando en el momento de la recepción no sea posible determinar el valor del servicio y el plazo de devolución del bien, FIVISA S.A.S informará al consumidor, en el término que acuerden para ello, para que el consumidor acepte o rechace de forma expresa la prestación del servicio. De dicha aceptación o rechazo se dejará constancia por escrito por medio de la firma de un documento.

2. FIVISA S.A.S, en virtud de la prestación del servicio de mantenimiento y reparación, asumirá la custodia y conservación adecuada del bien en los términos del numeral 2, Artículo 18 de la Ley 1480 de 2.011.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Pasado un (1) mes a partir de la fecha prevista para la devolución o a la fecha en que el consumidor debía aceptar o rechazar expresamente el servicio, sin que el consumidor acuda a retirar el bien, FIVISA S.A.S lo requerirá para que lo recoja dentro de los dos (2) meses siguientes a la remisión de la comunicación. Si el consumidor no atiende a la solicitud de retiro del bien, en el estado en que se encuentre, se entenderá, por ley, que abandona el bien y, en este caso, FIVISA S.A.S. como el prestador del servicio podrá disponer del mismo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Corresponde al consumidor asumir los costos asociados al abandono del bien, tales como costos de almacenamiento, bodegaje y mantenimiento.

Para ello, FIVISA S.A.S podrá retener el bien con el propósito de que el consumidor sufrague los costos relativos a los bienes que no hayan sido retirados. Sin embargo, en ningún caso se lucrará económicamente del bien, ni podrá explotarlo, transferir el dominio o conservarlo para sí mismo.

**PARÁGRAFO TERCERO.** De acuerdo con los términos de la Ley 1480 de 2011, la prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que, en caso de aplicar, FIVISA S.A.S informará y obtendrá la aceptación por escrito de parte del consumidor. En caso contrario, se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

### CAPÍTULO III

#### CAMBIOS NO RELACIONADOS CON GARANTÍAS

**Artículo Décimo Primero.** Los consumidores de FIVISA S.A.S pueden solicitar la realización de cambios no relacionados con la garantía de los productos adquiridos por ellos. La respuesta de FIVISA S.A.S a estas solicitudes estará condicionada a que el consumidor presente en el punto de venta el producto en las condiciones originales en las que fue recibido por éste, incluyendo su empaque correspondiente. En caso de que FIVISA S.A.S estime que el producto entregado para el cambio reúne las condiciones estipuladas para este efecto, dicha comercializadora emitirá una nota de cambio a favor del consumidor la cual se podrá utilizar en una nueva compra. La autorización de los cambios puede requerir un diagnóstico técnico previo en caso de que el asesor de FIVISA S.A.S que atiende la solicitud de cambio requiera un segundo concepto respecto de las condiciones en las que el consumidor entrega el producto.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** El plazo máximo para solicitar el cambio voluntario de productos será de 30 días calendario a partir de la fecha de compra.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las notas de cambio expedidas por FIVISA S.A.S contendrán información específica respecto a su vigencia, el valor reconocido y condiciones de cambio.

#### **CAPÍTULO IV DERECHO DE RETRACTO**

**Artículo Décimo Segundo.** Los consumidores de FIVISA S.A.S que hayan adquirido productos a través de cotizaciones por la vía de WhatsApp y otros medios electrónicos o de ventas a distancia o no tradicionales, podrán ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra, resolviendo el contrato de compraventa entre FIVISA S.A.S y el consumidor, evento en el cual, esta Compañía reintegrará lo pagado por el producto, y al mismo tiempo deberá el consumidor efectuar la devolución del mismo por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió

El consumidor se somete al cumplimiento de las siguientes condiciones para el ejercicio del derecho a retracto:

1. El consumidor deberá elevar la solicitud de retracto por escrito, presentada por cualquiera de los canales de atención habilitados, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
2. FIVISA S.A.S. emitirá un documento de aceptación donde le indique al consumidor las condiciones generales de retorno del bien.
3. El consumidor deberá devolver el bien a FIVISA S.A.S en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con las piezas y accesorios completos, catálogos y manuales; apto para una nueva venta.
4. Los costos de transporte que llegaren a surgir en virtud del ejercicio de esta prerrogativa por parte del consumidor, serán asumidos por él mismo.
- 5.

**Artículo Décimo Tercero. Formas y Plazos de devolución de dinero cuando se ejerza el retracto.**

Cuando el consumidor eleve una solicitud procedente de retracto y esta sea debidamente aceptada por cumplir con las condiciones impuestas por la ley, la devolución del dinero se hará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se acepte la solicitud mencionada por parte de FIVISA S.A.S. El reembolso del dinero pagado se realizará al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra. Es deber del consumidor entregar oportunamente la información necesaria para la debida devolución de dinero.



## CAPÍTULO V

## CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS

**Artículo Décimo Cuarto. Canales de atención habilitados.** Las peticiones, quejas y reclamos de los consumidores concernientes a la exigencia de su derecho de garantía, cambios no relacionados con garantía, devoluciones, retractos y cualquier otra solicitud que estos puedan iniciar pueden realizarse por los siguientes canales de atención habilitados por FIVISA S.A.S:

Canal de Atención		Tiempo de respuesta
WhatsApp	322 6800554	15 días hábiles
Página Web	www.fivisa.co	15 días hábiles
Teléfono	604- 448 4846	15 días hábiles
Correo electrónico	fivisa@une.net.co	15 días hábiles
Visita en sedes	Itagüí – Palmas – Llanogrande – Copacabana – Bolombolo - Roldanillo	15 días hábiles

  
DIEGO RAFAEL VILLA SALDARRIAGA

**Diego Rafael Villa Saldarriaga**  
CC. 71.751.986  
Representante Legal  
Comercializadora FIVISA SAS  
NIT 901.203.901-1

Sede Itagüí: Cra. 42 No 50 – 137 Autopista Sur / PBX 448 48 46 / Cel. 350 486 7129

Sede Palmas: Calle 25 Sur No 6 – 81 Km 17 Alto de las Palmas / Cel. 350 479 7657

Sede Copacabana: Km 20 Vía Copacabana / Cel 304 5395211

Sede Llanogrande: Km 5 Vía Llanogrande Centro de Servicios El Hato Local 1

fivisa@une.net.co www.fivisa.co