

EVACOL SAS

POLÍTICA DE GARANTIAS

Código:	FRI-POL-SIN
Versión:	002
Fecha de la versión:	2026
Creado por:	Sandra Patricia Mendez
Aprobado por:	Gerencia General – Dirección comercial
Nivel de confidencialidad:	Publico

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
Enero 2026	0.2	Sandra Patricia Mendez	Unificación de tiempo de garantía entre calzado convencional y calzado dotación, estructuración del documento como base principal de la política.

Contenido

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE Y APLICABILIDAD	4
3. GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
4. MARCO DE REFERENCIA	5
5. PRINCIPIOS GENERALES	5
6. TIEMPOS Y PROCESO DE GARANTÍA.....	6
7. REQUISITOS PARA LA RECEPCIÓN DEL PRODUCTO EN GARANTÍA	7
8. EVALUACIÓN TÉCNICA Y CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	7
8.1. INCONFORMIDADES SUBJETIVAS – EXCLUSIÓN DE GARANTÍA	8
9. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	8
10. DERECHO DE RETRACTO Y CONDICIONES ESPECIALES.....	9
10.1. CONDICIONES PARA EJERCER EL RETRACTO:	9
10.2. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL RETRACTO:	9
10.3. CASOS EXCLUIDOS DEL DERECHO DE RETRACTO:	10
11. NO RECLAMACIÓN DEL PRODUCTO	10
12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	10
12.1. AUTORIZACIÓN EXPRESA	10
12.2. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO	11
12.3. DERECHOS DEL TITULAR	11
13. CANALES PARA LA SOLICITUD DE GARANTÍA	11
13.1. CANALES DISPONIBLES	11
13.2. RECOMENDACIONES PARA EL USO DE LOS CANALES.....	12
14. VIGENCIA	12

1. Objetivo

La presente política tiene como finalidad establecer los lineamientos y condiciones bajo los cuales EVACOL S.A.S. otorga, analiza y responde a las solicitudes de garantía sobre sus productos de calzado, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores y proteger los intereses comerciales de la compañía.

A través de esta política, se busca asegurar que las reclamaciones relacionadas con defectos de fabricación, materiales o ensamblaje sean tramitadas de manera objetiva, ordenada y conforme a la normativa legal vigente, minimizando los riesgos legales, reputacionales y operativos para la organización.

2. Alcance y Aplicabilidad

Esta política aplica a todos los productos de calzado fabricados o comercializados por EVACOL S.A.S., ya sea a través de tiendas físicas, plataformas de comercio electrónico oficiales (como www.evacol.com), o por medio de distribuidores y canales mayoristas autorizados.

Su aplicación cubre tanto las relaciones con clientes finales como con distribuidores, y regula el procedimiento para la atención de solicitudes de garantía, cambio o revisión técnica de productos, desde el momento de la compra hasta la resolución final del caso.

Será de obligatorio cumplimiento para todo el personal de EVACOL S.A.S. involucrado en los procesos de atención al cliente, servicio posventa, distribución, logística, calidad y cumplimiento normativo, así como para los aliados comerciales con quienes se tengan acuerdos de distribución.

3. Glosario de Términos

- Garantía legal: Derecho del consumidor a exigir la reparación, reposición o devolución del dinero cuando un producto presenta fallas atribuibles a su fabricación, materiales o ensamblaje, conforme a lo establecido en la Ley 1480 de 2011.
- Defecto: Condición anómala o falla que afecta el uso, calidad, seguridad o funcionalidad del producto y que se origina en su proceso de fabricación o en los materiales utilizados.
- Consumidor o cliente: Persona natural o jurídica que adquiere un bien de EVACOL S.A.S. para su uso personal, familiar, profesional o comercial, sin intención de reventa directa.
- Derecho de retracto: Facultad legal del consumidor para devolver un producto adquirido por medios no presenciales dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, sin necesidad de justificar su decisión.
- Producto no conforme: Aquel que no cumple con las especificaciones de calidad, idoneidad o seguridad ofrecidas o esperadas.
- Reclamación por garantía: Solicitud presentada por el consumidor con el fin de obtener una solución frente a un producto defectuoso dentro del periodo de cobertura definido por la ley o por esta política.
- Canales de atención: Medios oficiales habilitados por EVACOL S.A.S. para recibir y gestionar solicitudes de garantía, como tiendas físicas, sitio web institucional, línea de atención o formularios en línea.

4. Marco de referencia

La presente política se fundamenta en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en la República de Colombia, las cuales establecen los derechos y deberes tanto de los consumidores como de los productores y comercializadores. En particular, se enmarca en los siguientes instrumentos normativos:

- **Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor:** Regula la protección de los derechos de los consumidores y establece el régimen general de garantías, devoluciones, derecho de retracto y deberes de información.
- **Decreto 587 de 2016:** Regula las condiciones para el ejercicio del derecho de retracto y la reversión del pago en ventas a través de medios electrónicos.
- **Ley 527 de 1999:** Establece el marco jurídico para el comercio electrónico, reconociendo la validez de los mensajes de datos y las transacciones realizadas por medios digitales.
- **Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013:** Regulan el tratamiento de datos personales y exigen la autorización expresa para su recolección y uso, aplicables en los procesos de solicitud y seguimiento de garantías.
- **Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011:** Define los conceptos de calidad, idoneidad y seguridad del producto, esenciales para determinar la procedencia o improcedencia de una garantía.

EVACOL S.A.S. se compromete a aplicar esta política de forma coherente con lo establecido en las normas señaladas, garantizando el equilibrio entre los derechos del consumidor y la protección legítima de sus operaciones comerciales.

5. Principios Generales

EVACOL S.A.S. adopta esta política de garantías guiada por principios que aseguran una atención responsable, equilibrada y conforme a la ley frente a cualquier solicitud presentada por sus clientes. Los principios que orientan su aplicación son:

- **Legalidad:** Todas las actuaciones derivadas de esta política se rigen por el marco normativo colombiano vigente, en especial la Ley 1480 de 2011 y sus normas complementarias.
- **Transparencia y buena fe:** EVACOL S.A.S. garantiza que los procesos de atención al cliente se desarrollan de forma clara, respetuosa y objetiva, esperando la misma conducta de parte del consumidor.
- **Razonabilidad y proporcionalidad:** Las soluciones ofrecidas al consumidor estarán ajustadas a la naturaleza del defecto reportado y a las posibilidades técnicas y comerciales del producto.
- **Seguridad jurídica y protección operativa:** Esta política también busca salvaguardar los intereses logísticos, operacionales y reputacionales de la compañía, estableciendo criterios objetivos que prevengan abusos en el ejercicio del derecho de garantía.

- **Mejora continua:** Los procesos definidos en esta política serán objeto de revisión periódica con base en los indicadores de satisfacción del cliente, los análisis técnicos de calidad y las novedades normativas o jurisprudenciales aplicables.

6. Tiempos y Proceso de Garantía

EVACOL S.A.S. establece un plazo de garantía legal de **dos (2) meses calendario**, contados a partir de la fecha de compra registrada en la factura o documento equivalente, para todos los productos de calzado fabricados y comercializados directamente por la compañía.

El proceso de atención a la garantía se desarrollará conforme al siguiente procedimiento:

- **Solicitud formal del cliente:** El consumidor deberá presentar su reclamación a través de los canales oficiales, adjuntando un comprobante de compra ya sea factura, documento equivalente o número de identificación y explicando el motivo de la solicitud. Para compras digitales, deberá diligenciar el formulario en línea disponible en el sitio web.
- **Recepción y revisión preliminar del producto:** El producto será recibido únicamente si se encuentra en condiciones higiénicas adecuadas. En caso contrario, se solicitará al cliente su limpieza antes de iniciar el trámite.
- **Registro y trazabilidad:** Se elaborará un formato interno que documente la solicitud, los datos del cliente, evidencia fotográfica y descripción técnica del estado del producto.
- **Evaluación técnica:** El análisis será realizado por el área de calidad de EVACOL S.A.S., conforme al procedimiento interno de revisión técnica. Se evaluará si el defecto es atribuible a fallas de fabricación, materiales o ensamble.
- **Plazo de respuesta:** El tiempo de respuesta podrá oscilar de **diez (10) a quince (15) días hábiles**, para casos especiales que dependen de la complejidad, la necesidad de pruebas adicionales o el estado del producto. Después de los diez días el cliente será informado del estado del proceso y el plazo estimado por parte del área de calidad.

 **Importante:** Para clientes distribuidores o mayoristas que adquieran productos directamente a EVACOL S.A.S. para su posterior comercialización, el plazo de garantía será de 2 meses calendario contados a partir de la venta del cliente al consumidor. Dentro de este periodo el cliente deberá reportar cualquier presunto defecto de fabricación conforme al procedimiento de garantía establecido en la presente política.

Una vez vencido este plazo, EVACOL S.A.S. no asumirá responsabilidad por reclamaciones de productos almacenados o comercializados por el distribuidor por periodos superiores a 180 días.

El cumplimiento de estos plazos está condicionado a la entrega adecuada del producto y a la veracidad de la información suministrada por el cliente. Si existen omisiones, manipulaciones o datos imprecisos, se informará al cliente que el trámite está en proceso o podrá ser suspendido hasta que se aclaren las condiciones del caso.

7. Requisitos para la Recepción del Producto en Garantía

Para dar inicio al proceso de análisis técnico y evaluación de una solicitud de garantía, EVACOL S.A.S. establece los siguientes requisitos mínimos que deben cumplirse al momento de entregar el producto:

- **Condiciones de higiene:** Todo producto debe ser entregado en condiciones óptimas de limpieza. No se dará inicio al análisis técnico mientras el calzado se encuentre sucio, contaminado o con presencia de residuos que impidan su evaluación. Esta medida busca proteger al personal técnico y asegurar un análisis adecuado.
- **Presentación del comprobante de compra:** Es obligatorio presentar el comprobante de compra ya sea factura, documento equivalente o número de identificación con el que registro la compra. En caso de no contar con este, no podrá iniciarse el trámite.
- **Estado físico del producto:** El producto no debe haber sido alterado por terceros, ni haber recibido manipulaciones o reparaciones externas. En caso de detectarse intervenciones no autorizadas, la garantía será rechazada automáticamente.
- **Formulario o registro de solicitud:** El cliente deberá entregar o diligenciar información solicitada en formato de reclamación o formulario digital habilitado, indicando claramente el defecto identificado, la fecha de compra y los datos de contacto para notificaciones.
- **Evidencia fotográfica y trazabilidad:** El personal de atención de EVACOL S.A.S. tomará fotografías del estado del producto y documentará los datos de la reclamación como respaldo del proceso interno.

El cumplimiento de estos requisitos es indispensable para activar la evaluación técnica de la garantía. Si alguno de ellos no se cumple, se informará al cliente la razón de la no procedencia o suspensión del trámite.

8. Evaluación Técnica y Criterios de Aceptación

Una vez recibido el producto conforme a los requisitos establecidos en esta política, EVACOL S.A.S. iniciará un proceso de evaluación técnica realizado por su área de calidad, siguiendo los lineamientos internos definidos para tal fin. El objetivo de esta evaluación es determinar si el defecto reportado corresponde efectivamente a una falla atribuible a fabricación, materiales o ensamblaje, y si por tanto procede el reconocimiento de la garantía.

Durante la revisión técnica se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Estado general del producto.
- Historial de uso estimado.
- Condiciones de almacenamiento y manipulación.
- Evidencias de mal uso, negligencia o intervención no autorizada.
- Verificación de que el producto fue sometido y superó los controles de calidad previos a su distribución.

Por la presencia justificable de un defecto, Evacol podrá solucionar la reclamación por medio de una reparación (si el defecto presentado lo permite), en caso de no poderse efectuar la reparación por la criticidad del defecto Evacol suministrará un nuevo producto como garantía al cliente.

8.1. Inconformidades subjetivas – Exclusión de garantía

No procederá el reconocimiento de la garantía legal cuando la reclamación esté fundamentada en percepciones personales del cliente como:

- Nivel de comodidad o ajuste del calzado.
- Preferencia estética sobre color, forma, diseño o apariencia.
- Percepción de peso, ruido al caminar o sensaciones de uso que no constituyan defecto técnico.

Estas razones no configuran un defecto según la Ley 1480 de 2011, por lo tanto, **no dan lugar a devolución de dinero ni cambio obligatorio** del producto.

No obstante, en aras de mantener relaciones de confianza con sus consumidores, **EVACOL podrá ofrecer voluntariamente una alternativa de cambio comercial**, siempre que:

- La solicitud se realice dentro del plazo de los dos (2) meses de garantía.
- El producto no haya sido utilizado ni alterado.
- Se conserve en su empaque original y en condiciones óptimas para su reventa.
- Exista disponibilidad de referencias para ofrecer el cambio.

Este cambio es una medida de carácter excepcional, **no constitutiva de obligación legal**, y será evaluado caso por caso por el área responsable.

9. Lineamientos de la política de seguridad de la información

EVACOL S.A.S. podrá rechazar una solicitud de garantía cuando, tras el análisis técnico y documental correspondiente, se determine que el defecto o condición alegada no es atribuible a fallas de fabricación, materiales o ensamblaje, o cuando la solicitud no cumpla con los requisitos establecidos en esta política.

Las siguientes situaciones constituyen causales expresas de exclusión de garantía:

- **Uso inadecuado o indebido del producto**, contrario a las instrucciones de uso contenidas en etiquetas, empaques o brindadas por los asesores de venta.
- **Desgaste natural por uso normal**, incluyendo deterioro progresivo de suelas, estampados, plantillas o colores, de acuerdo con la naturaleza del producto.
- **Manipulación o reparación del producto por parte de terceros**, o cualquier tipo de intervención no autorizada por EVACOL S.A.S.

- **Falta de condiciones higiénicas al momento de la entrega**, que impidan o alteren el análisis técnico del producto.
- **Daños provocados por exposición a agentes externos**, como humedad excesiva, contacto con químicos, fuego, corte por objetos punzantes o temperaturas extremas.
- **Productos promocionados a un menor valor por un defecto existente**, cuando los defectos hayan sido informados y aceptados previamente por el consumidor.
- **Elementos eléctricos o decorativos incorporados en el calzado**, como luces o dispositivos electrónicos, los cuales no cuentan con garantía, situación que es informada al momento de la compra.
- **Reclamaciones por inconformidad subjetiva**, como incomodidad, diseño, estética o percepción de ajuste, que no constituyen un defecto técnico.
- **Reclamaciones presentadas fuera del plazo de garantía legal** o sin evidencia documental de la compra.

En cualquiera de estos casos, EVACOL S.A.S. documentará la decisión de improcedencia de la garantía y pondrá a disposición del cliente el producto evaluado, siguiendo los tiempos establecidos en esta política.

10. Derecho de Retracto y Condiciones Especiales

Conforme a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, los consumidores que adquieran productos de EVACOL S.A.S. mediante canales no presenciales (como el sitio web oficial o líneas de venta telefónica), tienen derecho a ejercer el **derecho de retracto**, siempre que cumplan con los siguientes requisitos:

10.1. Condiciones para ejercer el retracto:

- El cliente debe notificar su decisión de devolver el producto **dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega** del mismo.
- El producto debe estar **sin uso**, en su **empaquete original**, con etiquetas adheridas y en perfecto estado físico y comercial.
- El retracto no aplica a productos personalizados, usados o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos por razones de higiene o salud.
- El cliente deberá asumir el **costo del transporte o envío de devolución**, salvo que el producto haya llegado con un defecto o error atribuible a la empresa.

10.2. Procedimiento para ejercer el retracto:

- La solicitud debe realizarse por medio del formulario de retracto disponible en el sitio web www.evacol.com/retracto-de-una-compra o mediante los canales de atención establecidos por EVACOL S.A.S.

- Una vez recibida la solicitud y validadas las condiciones del producto, se gestionará la devolución del dinero mediante el mismo medio de pago utilizado por el consumidor, en un plazo no superior a **treinta (30) días calendario** contados desde la fecha en que se recibió el producto devuelto en las instalaciones de la compañía.

10.3. Casos excluidos del derecho de retracto:

- Compras realizadas en tiendas físicas.
- Productos que hayan sido usados, modificados o que no cumplan con las condiciones de empaque y presentación originales.
- Productos promocionados o liquidados a menor valor con advertencias explícitas de condición de defecto existente.

EVACOL S.A.S. se reserva el derecho de rechazar el retracto si se evidencia que el producto ha sido manipulado, alterado o no cumple con los requisitos descritos anteriormente.

11. No Reclamación del Producto

Una vez se haya comunicado al cliente la decisión sobre su solicitud de garantía o retracto, EVACOL S.A.S. otorgará un plazo máximo de **treinta (30) días calendario** para que el cliente reclame el producto o reciba el resultado de su gestión, ya sea este procedente o improcedente.

Transcurrido dicho plazo sin que el cliente haya efectuado el retiro del producto, atendido las comunicaciones ni manifestada voluntad de continuar con el proceso, **se entenderá que ha renunciado voluntariamente a la reclamación y a la devolución del bien.**

En tal caso, EVACOL S.A.S. podrá disponer del producto conforme a sus políticas internas, ya sea a través de su destrucción, donación o reciclaje, según corresponda. Esta medida busca garantizar una gestión eficiente de inventarios y espacios, evitando acumulaciones innecesarias o riesgos sanitarios.

El procedimiento de disposición será documentado y cerrado con trazabilidad para fines de control interno. En ningún caso podrá exigirse compensación posterior por productos no reclamados dentro del tiempo establecido.

12. Protección de Datos Personales

EVACOL S.A.S., en cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, y su propia Política de Tratamiento de Datos Personales, garantiza que toda información personal recopilada en el marco de las solicitudes de garantía, cambio o retracto será tratada conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y seguridad.

12.1. Autorización expresa

Para dar trámite a cualquier solicitud de garantía, el cliente deberá otorgar una **autorización previa, expresa e informada** para el tratamiento de sus datos personales, conforme a los términos

establecidos en la Política de Protección de Datos Personales de EVACOL S.A.S., disponible en www.evacol.com.

Dicha autorización podrá ser otorgada a través de medios físicos, digitales o electrónicos, según el canal de atención utilizado, y su firma o aceptación será requisito indispensable para iniciar cualquier proceso de atención.

12.2. Finalidades del tratamiento

Los datos personales suministrados serán utilizados únicamente para:

- Verificar la autenticidad de la solicitud de garantía.
- Realizar contacto con el cliente para la gestión del caso.
- Documentar los registros de atención y análisis técnico.
- Generar reportes internos para mejora continua del servicio.

EVACOL S.A.S. no compartirá los datos personales con terceros no autorizados ni los utilizará para finalidades diferentes a las aquí señaladas, salvo que exista una obligación legal o contractual que así lo requiera.

12.3. Derechos del titular

El cliente podrá ejercer sus derechos de consultar, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, así como revocar la autorización otorgada, mediante solicitud escrita enviada a los canales oficiales de la empresa. El procedimiento para el ejercicio de estos derechos está descrito de forma detallada en la Política de Protección de Datos Personales.

Para más información, consulte:

 Política de Protección de Datos Personales de EVACOL S.A.S. disponible en: www.evacol.com.

13. Canales para la Solicitud de Garantía

EVACOL S.A.S. pone a disposición de sus clientes diversos canales oficiales para la radicación y seguimiento de solicitudes de garantía, con el fin de garantizar un acceso ágil, transparente y oportuno al proceso.

13.1. Canales disponibles

Los consumidores podrán presentar su solicitud de garantía a través de cualquiera de los siguientes medios:

- **Tienda física:** Acercándose al punto de venta en el que se realizó la compra, con la factura correspondiente y el producto en las condiciones exigidas por esta política.

- **Sitio web oficial:** Ingresando a www.evacol.com y diligenciando el **formulario de solicitud de garantía** disponible en la sección de servicio al cliente.
- **Línea de atención al cliente:** Comunicándose al número celular **+57 310 2102738**, donde será orientado sobre el procedimiento y los requisitos necesarios para radicar la solicitud.
- **Canales digitales autorizados:** En caso de haber realizado la compra a través de redes sociales oficiales o plataformas de venta digital habilitadas por EVACOL S.A.S., se podrá radicar la solicitud directamente en dichos canales, siguiendo el proceso establecido.

13.2. Recomendaciones para el uso de los canales

- El consumidor deberá asegurarse de contar con la factura o documento equivalente y con el producto en condiciones aptas para ser evaluado.
- En todos los casos, se recomienda acompañar la solicitud con una descripción clara del defecto y, de ser posible, con evidencia fotográfica que permita agilizar el análisis técnico.
- EVACOL S.A.S. no se hace responsable por solicitudes radicadas por medios no oficiales, informales o ajenos a sus canales institucionales.

14. Vigencia

La presente Política de Garantías entra en vigor a partir de la fecha de su aprobación por la Gerencia General de EVACOL S.A.S. y tendrá una vigencia indefinida, mientras no sea modificada, sustituida o derogada por un nuevo documento formal.

EVACOL S.A.S. se reserva el derecho de actualizar o modificar esta política en cualquier momento, con base en cambios normativos, mejoras operativas, decisiones estratégicas o nuevas condiciones del mercado. Toda modificación será debidamente documentada y publicada a través de los canales institucionales establecidos por la compañía.

La versión vigente de esta política estará disponible para consulta en el sitio web oficial: www.evacol.com