

Almacenes

HOGAR Y MODA

Crédito Fácil

18-5-2018

**MANUAL DE POLITICAS DE
RECLAMACIÓN DIRECTA**



HOGAR Y MODA S.A.S

MANUAL DE POLITICAS DE RECLAMACIÓN DIRECTA

CONTENIDO

- A. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE RECLAMACION DIRECTA
- B. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA DE RECLAMACIÓN DIRECTA
- C. PROCEDIMIENTO PARA EFECTOS DE LA POLITICA DE RECLAMACIÓN DIRECTA

A. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE RECLAMACIÓN DIRECTA

HOGAR Y MODA S.A.S (En adelante compañía), con la finalidad de dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección al consumidor, en especial por lo establecido en el artículo 58 de la ley 1480 del 2011, y a las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, se permite presentar las políticas de protección al consumidor (en adelante la “política”) de la compañía en relación con el direccionamiento, recepción y posterior respuesta de las reclamaciones directas que se interpongan por los diversos canales dispuestos en HOGAR Y MODA S.A.S. al público.

En esta política, Hogar y Moda S.A.S detalla las directrices establecidas en el procedimiento de recepción y respuesta de la reclamación directa y de los diversos canales dispuestos en los puntos de venta, en la página web y en nuestra área administrativa para darle una oportuna respuesta.

B. DEFINICIONES PARA EFECTOS DE LA POLÍTICA DE RECLAMACIÓN DIRECTA

Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos en caso de presentarse una reclamación directa:

La 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 el productor o expendedor relacionado con la efectividad de la garantía o alguna inconformidad en la protección de datos personales de los titulares de la información. En este caso, el productor o expendedor deberá contestar el reclamo del consumidor dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación.

- a) La reclamación directa se entenderá presentada por **escrito** cuando se utilicen medios electrónicos.
- b) La reclamación directa podrá presentarse vía **telefónica** y quien la recibe en este caso HOGAR Y MODA S.A.S. deberá garantizar la grabación.
- c) Si la reclamación se presenta de manera **verbal** en el punto de venta se deberá de expedir constancia escrita del recibo de la misma con la fecha y el objeto del reclamo.
- d) El consumidor podrá enviar la reclamación **vía correo certificado** a la dirección del distribuidor o del productor.
- e) HOGAR Y MODA S.A.S. tendrá 15 días hábiles siguientes a la recepción del reclamo directo para dar respuesta al mismo.

C. PROCEDIMIENTO PARA EFECTOS DE LA POLITICA DE RECLAMACIÓN DIRECTA

- a) HOGAR Y MODA S.A.S tendrá habilitada en la página web el espacio virtual donde el usuario podrá acceder a realizar la reclamación directa
- b) HOGAR Y MODA S.A.S tendrá a disposición de sus clientes la línea nacional 018000 412052 y la línea directa 4484568 de servicio al cliente donde recepcionara cualquier reclamación directa y se dará el tramite correspondiente según lo indicado por el usuario.
- c) HOGAR Y MODA S.A.S. tendrá capacitado a su personal en cada uno de los puntos de venta para recepcionara cualquier reclamación directa en caso de llegarse a presentar en forma verbal y se dejará constancia de ello mediante documento físico, el formato se encuentra en cada punto de venta.
- d) HOGAR Y MODA S.A.S. informa a nuestros clientes que podrán enviar vía correo certificado cualquier reclamación directa concerniente a los servicios prestados en nuestros puntos de venta y protección de datos personales en la dirección Carrera 50 No. 52-22 Edificio Bermora Piso 9.
- e) área de servicio al cliente y el departamento jurídico dispondrá de 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la reclamación directa para gestionar y darle solución a lo solicitado, La respuesta deberá contener todas las pruebas en que se basa. Cuando el proveedor y/o productor no hubiera expedido la constancia, o se haya negado a recibir la reclamación, el consumidor así lo declarará bajo juramento, con copia del envío por correo.
 - Si la respuesta es negativa, o si la atención, la reparación, o la prestación realizada a título de efectividad de la garantía no es satisfactoria, el consumidor podrá acudir ante el juez competente o la Superintendencia.
 - Si dentro del término señalado por la ley HOGAR Y MODA S.A.S., no da respuesta, se tendrá como indicio grave en su contra. La negativa comprobada del productor o proveedor a recibir una reclamación dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en la presente ley y será apreciada como indicio grave en su contra.

- Se dará por cumplido el requisito de procedibilidad de reclamación directa en todos los casos en que se presente un acta de audiencia de conciliación emitida por cualquier centro de conciliación legalmente establecido a través del procedimiento que pueda llevarse a cabo por la plataforma de la superintendencia de industria y comercio SIC FACILITA.

18 de mayo de 2018.