

| | | | | |
|--|---|------------|----------|--------|
|  | TERMINOS Y CONDICIONES GARANTIAS | | | |
| | Clave Documento: | FD-GA-1 | Versión: | 1 |
| | Fecha publicación: | 30/04/2024 | Página: | 1 de 4 |

TERMINOS Y CONDICIONES DE GARANTÍA DE FIRULAIS EL DOG S.A.S

1. Alcance de la garantía

- La garantía cubre todos los productos adquiridos durante una etapa de 3 meses después de la fecha de la factura de compra.
- Esta garantía se aplica únicamente a defectos de fabricación y no cubre daños causados por uso indebido del producto, accidentes, desgaste normal o modificaciones realizadas por el socio.
- Los productos entregados por la empresa son garantizados que están libres de defectos de fabricación y funcionarán según las especificaciones descritas, por lo cual tendrá un plazo de 3 días posterior a la recepción para pedir un cambio por defectos de fábrica.
- La garantía de los productos cubre el reemplazo o reparación de los productos que presenten defectos de fabricación, bajo la discreción de Firulais el dog S.A.S
- La garantía se aplica únicamente al comprador original y no es transferible a terceros.
- Esta garantía esta dispuesta bajo el cumplimiento de los derechos legales del consumidor según la normativa vigente en materia de protección al consumidor

2. Procedimiento para reclamar la garantía

- En caso de detectar un defecto cubierto por la garantía, el socio deberá ponerse en contacto con nuestras líneas de servicio de atención al socio, dentro del período de garantía.
- El socio deberá proporcionar el recibo de compra y, fotografías del producto defectuoso para iniciar el proceso de reclamación.
- El socio está en la obligación de realizar el formulario de garantía para iniciar el proceso y ser evaluado por el área encargada.
- Nuestro equipo de servicio al socio evaluará la reclamación y brindará al socio instrucciones específicas sobre cómo proceder, lo que puede incluir que el socio envíe el producto para su inspección o la solicitud de más información.
- Si se requiere el envío del producto para su inspección, el socio será responsable de los costos de envío de devolución, o en caso de ser posible, entregar al personal vendedor tienda a tienda, para ser llevado a las oficinas.
- En caso del producto ser directamente aceptado para cambio sin una inspección, el producto será llevado por los repartidores tienda a tienda, durante las visitas periódicas.

| | | | | |
|--|---|------------|----------|--------|
|  | TERMINOS Y CONDICIONES GARANTIAS | | | |
| | Clave Documento: | FD-GA-1 | Versión: | 1 |
| | Fecha publicación: | 30/04/2024 | Página: | 2 de 4 |

- Nos comprometemos a responder todas las reclamaciones, de forma positiva o negativa, en un plazo máximo de 15 días, a partir de la recepción de la reclamación completa.

3. Responsabilidades de Firulais el dog S.A.S.

- Firulais el dog S.A.S se compromete a reparar, reemplazar o reembolsar el producto defectuoso, a su discreción.
- Nos comprometemos a realizar las reparaciones o el reemplazo del producto defectuoso utilizando repuestos originales o productos de calidad equivalente, garantizando así la funcionalidad y calidad del producto.
- En caso de no ser posible la reparación o el reemplazo del producto defectuoso, nos comprometemos a dar un reembolso al cliente por el importe pagado por el producto sin incluir beneficios utilizados, como lo pueden ser cashback y plan referidos.
- En caso de ser aceptada la reclamación de garantía, la empresa firulais el dog S.A.S, se hará cargo por medio de su transportadora, de hacer llegar el producto al socio en un plazo no mayor a 60 días.
- Los reembolsos por garantía se darán al socio por medio de una Nota crédito que podrá ser usado en un plazo no mayor de 364 días.
- Nos comprometemos a resolver todas las reclamaciones de garantía de manera justa, transparente y en cumplimiento con los términos y condiciones establecidos en este documento, así como con la normativa legal aplicable.
- La responsabilidad total de Firulais el dog S.A.S en relación con cualquier reclamación de garantía, no excederá el precio de compra del producto y estará sujeta a las limitaciones establecidas en estos términos y condiciones

4. Condiciones de No Validez de la garantía

- La garantía no será válida en caso de que el producto haya sido utilizado de manera incorrecta, abusiva o negligente por parte del cliente.
- No nos hacemos responsable de los daños causados por un uso inadecuado del producto, o cualquier modificación realizada por el socio o cliente
- No se reconocerán reclamaciones de garantía en casos donde se haya realizado una modificación o reparación no autorizada por parte del cliente o de un tercero no autorizado por Firulais el dog S.A.S
- Productos comestibles, ropa, juguetes como pelotas, cuerdas, previamente notificados, no cuentan con garantía. Estos productos estarán en una lista compartida con cada socio.
- No se cubrirán daños cosméticos menores, como arañazos, abolladuras, decoloración o desgaste superficial, que no afectan la funcionalidad del producto.

| | | | | |
|--|---|------------|----------|--------|
|  | TERMINOS Y CONDICIONES GARANTIAS | | | |
| | Clave Documento: | FD-GA-1 | Versión: | 1 |
| | Fecha publicación: | 30/04/2024 | Página: | 3 de 4 |

- La garantía no será válida si el producto ha sido adquirido a través de canales no autorizados de distribución, como vendedores no autorizados, mercados de segunda mano, ventas de productos usados, o artículos de muestra gratis.
- Los productos dados como bonificación, regalo o muestra, no cuentan con garantía cubierta por Firulais el Dog S.A.S.
- Nos reservamos el derecho de rechazar reclamaciones de garantía si no cumplen todas las condiciones especificadas en estos términos y condiciones, o si se determina que la reclamación es fraudulenta o engañosa.

5. Limitaciones de responsabilidad

- Firulais el dog S.A.S no será responsable de ningún daño incidental, consecuente o especial que pueda surgir del uso o la imposibilidad de usar el producto.
- La responsabilidad total de Firulais el dog S.A.S esta limitada al precio de compra del producto fuera de IVA y beneficios recibidos del producto y no excederá dicho valor.
- Firulais el dog S.A.S no se hace responsable de daños causados por el incumplimiento de las instrucciones de uso, instalación, mantenimiento o almacenamiento del producto proporcionadas por el fabricante.
- La responsabilidad en relación con cualquier reclamación de garantía estará sujeta a las leyes y regulaciones aplicables en el lugar de compra del producto, y en ningún caso excederá los límites establecidos por dichas leyes y regulaciones.
- La empresa no será responsable de los daños causados por eventos fuera de su control razonable, incluyendo, pero no limitado a, desastres naturales, actos de terrorismo, disturbios civiles, guerra u otras circunstancias imprevistas.

6. Redacción clara y accesible.

- Los términos y condiciones de garantía de Firulais el dog S.A.S se han redactado de manera clara y sencilla para asegurar la comprensión de nuestros clientes.
- Hemos utilizado un lenguaje claro y accesible que evita una jerga técnica o legal innecesaria para garantizar que nuestros socios puedan entender fácilmente sus derechos y responsabilidades
- Estos términos y condiciones están disponibles para la consulta en nuestro sitio web, líneas de atención a socios y redes sociales, de forma que sea fácilmente accesibles para todos nuestros socios.
- Nuestro objetivo es proporcionar a nuestros clientes una experiencia de garantía transparente y sin complicaciones, creemos que una redacción clara y accesible es fundamental para lograr este objetivo.

| | | | | |
|--|---|------------|----------|--------|
|  | TERMINOS Y CONDICIONES GARANTIAS | | | |
| | Clave Documento: | FD-GA-1 | Versión: | 1 |
| | Fecha publicación: | 30/04/2024 | Página: | 4 de 4 |

- Si tiene alguna duda o pregunta sobre nuestros términos y condiciones de garantía, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de servicio al cliente, quienes estarán encantados de ayudarlo y proporcionarle la información que necesite.

7. Revisión legal

- Estos términos y condiciones han sido revisados por nuestro equipo legal para garantizar su conformidad con la legislación colombiana vigente.