



POLÍTICA COMERCIAL DE GARANTÍA

VIVRI COLOMBIA S.A.S/MEJOR VERSIÓN COLOMBIA S.A.S.

Con el compromiso de brindar un excelente Servicio a los Consumidores, y en cumplimiento de las disposiciones legales, a continuación se describen los aspectos referentes a la Política de Garantía de nuestros productos.

DEFINICIONES Y ASPECTOS GENERALES

- **RÉGIMEN APLICABLE:** Las disposiciones de la ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), normas complementarias y todas sus modificaciones y/o adiciones.
- **GARANTÍA LEGAL:** La garantía legal que se regula mediante el presente capítulo, procede cuando el producto ofrecido por el productor y/o proveedor, no satisfaga las condiciones de (i) calidad, (ii) idoneidad y/o (iii) seguridad y lo aplicable de acuerdo con la regulación.
- **CONSUMIDOR:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice los productos que son vendidos por VIVRI o sus Líderes Independientes.
- **PROVEEDOR:** VIVRI COLOMBIA S.A.S./MEJOR VERSIÓN COLOMBIA S.A.S. (en adelante "VIVRI"), a través de sus Centros de Distribución Independiente (en adelante "CENI) o Lifestyle Center (en adelante "LSC").
- **PRODUCTO:** Bienes que son vendidos por VIVRI COLOMBIA S.A.S. en el territorio colombiano (en adelante el "Producto").

OPORTUNIDAD O VIGENCIA

Términos generales

A continuación, se establecen los plazos dentro de los cuales el Consumidor puede

hacer efectiva la garantía legal sobre los Productos de VIVRI COLOMBIA S.A.S. Estos términos empezarán a correr a partir del día de la entrega del Producto al Consumidor.

I. Productos nuevos: El término para solicitar la efectividad de la garantía sobre los productos de VIVRI COLOMBIA S.A.S. que no cumplan con especificaciones, es de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de entrega. Salvo que exista regulación especial al respecto dispuesto por la ley o la autoridad competente.

II. Productos perecederos: El término para solicitar la efectividad de la garantía sobre los productos de VIVRI COLOMBIA S.A.S. perecederos que no cumplan con especificaciones, siempre y cuando hayan sido almacenados bajo las condiciones mencionadas en las etiquetas de los productos, será hasta su fecha de caducidad.

Si el Producto expresamente contiene por escrito un término de garantía superior al aquí señalado, prevalecerá ese sobre el inferior.

Términos especiales

La garantía sólo procederá en los casos en los que el producto no cumpla desde su fabricación con las especificaciones generales hechas acerca del mismo, incluyendo fallas de producción, empaquetado o presentación. En el caso de fallas de empaquetado o presentación, que no afecten la integridad del producto, deberá seguirse la Política de Cambio y adherirse a sus términos y condiciones.

Conforme a la ley, existirá una suspensión de los términos de la garantía legal de las siguientes formas:

I. Si se produce el cambio total del Producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente desde la fecha de reposición del Producto.

II. El término de la garantía se suspenderá mientras el Consumidor esté privado del uso del Producto con ocasión de la efectividad de la garantía.

Trámite

Con el fin de atender la solicitud de efectividad de la garantía, el Consumidor deberá realizar el trámite de RECLAMACIÓN, de acuerdo con lo siguiente:

El Consumidor deberá presentar a VIVRI, dentro del término que se dispone y según el caso, de manera escrita, a través del levantamiento de un ticket en BackOffice o llamando al departamento de Atención al Cliente VIVRI, con la siguiente información:

I. La fecha de la compra del Producto.

II. Datos de identificación del Consumidor o quien realizó la compra.

III. Descripción del Producto, incluyendo número de lote.

IV. Descripción detallada del daño que tiene el Producto, adjuntando imágenes del mismo.

V. Datos de contacto del Consumidor.

VIVRI validará los datos presentados por el Consumidor, y estudiará las condiciones de la reclamación. En el evento que la reclamación se presente sin estricta observancia de los requisitos anteriores, VIVRI le informará al Consumidor que el trámite no se reanudará, mientras la reclamación no sea presentada en debida forma.

Cuando se emita sobre la efectividad de la garantía, tanto respuesta positiva como negativa, VIVRI, expresará al Consumidor, por escrito y de manera sustentada las razones para (i) aceptarla, (ii) hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o (iii) negarla, junto con las pruebas que justifiquen su decisión.

En el evento en que se haga efectiva la garantía del Producto, el Consumidor, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición de VIVRI el Producto objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes, y que el Consumidor podrá entregar en cualquier LSC o CENI de VIVRI en Colombia.

Si el Producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el Consumidor deberá asumir los costos de transporte y/o envío para hacer efectiva la garantía.

VIVRI, podrá cambiar el producto gratuitamente por uno igual o similar, de acuerdo con el valor del producto, sin ningún costo adicional para el cliente.

En el caso de no poseer el producto de las mismas características, el

consumidor podrá optar por la devolución del dinero.

En el evento que el Producto (i) no admita reparación, (ii) que exista repetición de la misma falla en el Producto, VIVRI procederá, sin cargo al Consumidor y a elección del mismo, con una sola de las siguientes opciones:

I. A cambiar o reponer el producto por un Producto nuevo, de igual o de similares características (si el cambio se realiza por un producto de mayor valor el Consumidor deberá pagar el excedente).

II. A devolver el dinero pagado por el producto, cuyo monto corresponderá al precio de venta.

En el evento en el que se cambie el Producto, este será entregado al Consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal.

En los casos en que la devolución del dinero se realice mediante consignación bancaria, el Consumidor deberá suministrar los datos necesarios para el efecto, una vez le sea informada la decisión de VIVRI.

Tiempos de respuesta

El trámite dispuesto anteriormente, se encuentra sujeto a los siguientes plazos:

VIVRI deberá dar respuesta a la RECLAMACIÓN presentada por el Consumidor, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de esta. Este término empezará a contarse a partir del día hábil siguiente en que el Consumidor presente la solicitud de efectividad de la garantía legal con observancia de TODOS los requisitos establecidos en el presente capítulo y en la ley.

I. Si la respuesta a la RECLAMACIÓN DIRECTA es negativa, se entenderá agotado el procedimiento, y se dará por cerrado el requerimiento.

II. Si la respuesta a la RECLAMACIÓN DIRECTA es positiva, se tendrán los siguientes términos:

a) En caso que el consumidor haya optado por CAMBIO o REPOSICIÓN del Producto: Este se realizará dentro de los siguientes quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente de la entrega del Producto para la reparación por parte del Consumidor.

Los anteriores términos se encuentran sujetos a la disponibilidad y existencia de productos y/o repuestos que sean necesarios.

b) En caso que el consumidor haya optado por la DEVOLUCIÓN DEL DINERO: Esta se producirá en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales siguientes contados a partir del día siguiente de la entrega del Producto para la reparación por parte del Consumidor.

Los términos anteriormente mencionados, se encuentra sujeto a el método de pago utilizado en la compra del Producto, y de la respectiva entidad bancaria.

Causales excluyentes de la garantía

No se hará efectiva la garantía de los productos de VIVRI, en los siguientes casos:

I. Fuerza mayor o caso fortuito.

II. Hechos de un tercero.

III. Culpa propia del Consumidor.

IV. Cuando el Producto haya sido alterado, reparado o intervenido por terceros diferentes al personal debidamente autorizado por VIVRI.

V. El uso indebido del Producto por parte del Consumidor, incluyendo, un uso diferente al de la naturaleza, capacidad y/o funcionalidad del Producto.

VI. Cuando la contaminación del producto sea generado por un mal uso del consumidor.

VII. Demás previstas por la ley y/o autoridad competente.

Otros aspectos a tener en cuenta

I. No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado para los productos.

II. Vencido el término de garantía cesa toda la responsabilidad sobre los

Productos por parte de VIVRI.

III. Las instrucciones para la utilización de los Productos de acuerdo con la naturaleza de estos se encontrarán en las instrucciones de uso establecidas en las etiquetas de cada uno de estos.

IV. En los eventos de controversia sobre: (i) el monto de la devolución, (ii) la equivalencia del Producto de reposición o cambio, o (iii) respecto del funcionamiento del Producto entregado en reposición, la efectividad de la garantía legal se hará mediante la devolución del precio de venta efectivamente pagado por el Producto.