



MAN-COM-001

MANUAL PARA CLIENTES

Versión: 1.0

Este manual reúne las condiciones comerciales para la atención de garantías, devoluciones, peticiones, quejas, reclamos (PQRS) y situaciones relacionadas con la calidad y seguridad de los productos comercializados por Grupo Inversionista Guayaquil Asociados S.A.S., en adelante "Grupo GIGA".

Nuestro objetivo es brindar respuestas oportunas, transparentes y fundamentadas, fortaleciendo la relación con nuestros clientes.

El presente manual hace parte integral de la **POLÍTICA DE GARANTÍAS, DEVOLUCIONES Y ATENCIÓN DE PQRS de Grupo GIGA**, la que se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor.
- Decreto 4725 de 2005 (Dispositivos Médicos).
- Decreto 677 de 1995 y demás normas aplicables a productos cosméticos e higiene personal.
- Normatividad vigente expedida por el INVIMA.
- Código de Comercio Colombiano.
- Política de Calidad de Grupo GIGA.
- Política de Compras y Devoluciones a Proveedores.

¿Qué encontrará aquí?

✓ Garantías

✓ Devoluciones

✓ PQRS



Manual Corporativo de Políticas

Grupo Inversionista Guayaquil Asociados S.A.S

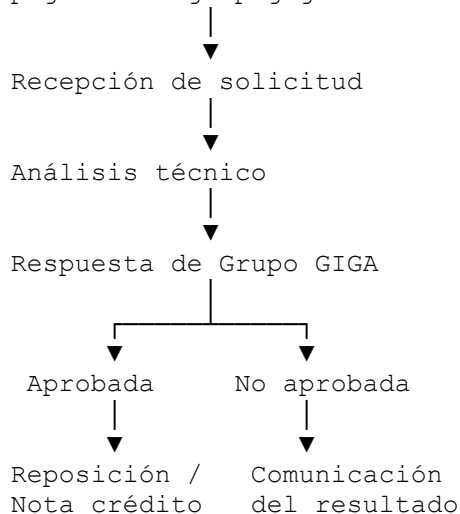
✓ Eventos relacionados con la salud

✓ Información requerida

✓ Canales de atención

¿Cómo solicitar una garantía o devolución?

Presentar solicitud en el formulario de PQRS que se encuentra en la página www.grupogiga.com.co



Información requerida

Documento	Requerido
Factura de compra	✓
Número de lote	✓
Fotografías del producto	✓
Descripción del caso	✓



Manual Corporativo de Políticas

Grupo Inversionista Guayaquil Asociados S.A.S

Documento	Requerido
Cantidad afectada	✓
Muestra física (cuando aplique)	✓

Garantías

La garantía aplica cuando exista

- ✓ Defecto de fabricación.
 - ✓ Defecto de calidad.
 - ✓ Error de producción.
 - ✓ Fallas atribuibles al producto.
 - ✓ Incumplimiento de especificaciones.
-

La garantía no aplica cuando exista

- ✗ Uso inadecuado.
- ✗ Manipulación indebida.
- ✗ Almacenamiento incorrecto.
- ✗ Modificación del producto.
- ✗ Daños ocasionados por terceros.
- ✗ Vencimiento por mala rotación del distribuidor (salvo acuerdo comercial).



Devoluciones

Proceden por

- ✓ Error de despacho.
- ✓ Diferencias de cantidades.
- ✓ Referencias incorrectas.
- ✓ Productos defectuosos.
- ✓ Productos averiados antes de la entrega al cliente.
- ✓ Productos enviados por error.

No proceden por

- ✗ Pedidos realizados incorrectamente por el cliente.
- ✗ Baja rotación.
- ✗ Empaques deteriorados por mal almacenamiento.
- ✗ Productos vencidos bajo responsabilidad del distribuidor.



Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Grupo GIGA recibe y gestiona:

Tipo	Ejemplo
Petición	Solicitud de información o apoyo
Queja	Inconformidad con la atención recibida
Reclamo	Inconformidad con un producto o servicio
Sugerencia	Propuesta para mejorar procesos o productos

Canal de atención

Correo electrónico administrador@grupogiga.com.co

WhatsApp 304 4784757

Portal web grupogiga.com.co para radicar PQRS

Eventos Relacionados con la Salud

Si un producto genera o se sospecha que generó una reacción no esperada en un consumidor, el distribuidor deberá informar de inmediato a Grupo GIGA.

Ejemplos:

- ✓ Irritación.
- ✓ Alergia.



Manual Corporativo de Políticas

Grupo Inversionista Guayaquil Asociados S.A.S

- ✓ Inflamación.
- ✓ Lesión.
- ✓ Defecto que represente un riesgo para la salud.

En estos casos el distribuidor deberá

- ✓ Conservar el producto.
- ✓ Conservar el empaque.
- ✓ Registrar el número de lote.
- ✓ No alterar el producto.
- ✓ Informar inmediatamente a Grupo GIGA.

Grupo GIGA evaluará el caso y, cuando corresponda, activará los procedimientos internos de cosmetovigilancia o tecnovigilancia y atenderá los requerimientos de las autoridades sanitarias.

Compromisos del Distribuidor

El distribuidor se compromete a:

- ✓ Comercializar productos originales de Grupo GIGA.
- ✓ Almacenar los productos en condiciones adecuadas.
- ✓ Conservar la trazabilidad mediante el lote y la factura.
- ✓ Reportar oportunamente cualquier novedad.



Manual Corporativo de Políticas

Grupo Inversionista Guayaquil Asociados S.A.S

- ✓ Facilitar la investigación de eventos relacionados con la calidad o la seguridad.
- ✓ Abstenerse de modificar, reenvasar o alterar los productos.

Compromisos de Grupo GIGA

Grupo GIGA se compromete a:

- ✓ Analizar objetivamente cada solicitud.
- ✓ Dar respuesta dentro de los tiempos establecidos.
- ✓ Mantener comunicación permanente.
- ✓ Garantizar la trazabilidad de las investigaciones.
- ✓ Cumplir la legislación vigente.

ANEXO

PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

MAN-COM-001 – Manual para Distribuidores

1. ¿Qué debo hacer si recibo un producto con un defecto aparente?

Conserve el producto, identifique el lote, tome fotografías y comuníquese con Grupo GIGA por los canales oficiales.



Manual Corporativo de Políticas

Grupo Inversionista Guayaquil Asociados S.A.S

2. ¿Qué documentos necesito para solicitar una garantía o devolución?

Factura de compra, número de lote, descripción del caso, fotografías y cualquier otra evidencia que facilite el análisis.

3. ¿Puedo devolver un producto porque tuvo baja rotación?

No. La baja rotación o cambios en la demanda no constituyen una causal de devolución, salvo acuerdos comerciales previamente establecidos.

4. ¿Qué pasa si no conozco el número de lote?

El número de lote es fundamental para la trazabilidad. Si no puede identificarse, el análisis del caso podrá verse limitado o no ser procedente.

5. ¿En cuánto tiempo recibiré respuesta a mi solicitud?

Grupo GIGA emitirá una respuesta dentro de los tiempos definidos en sus procedimientos internos, una vez reciba toda la información necesaria para el análisis.

6. ¿Qué debo hacer si un consumidor presenta una alergia o una reacción al usar un producto?

Informe inmediatamente a Grupo GIGA, conserve el producto y su empaque original y suministre toda la información disponible para facilitar la investigación.

7. ¿Qué productos no tienen garantía o devolución?

Aquellos que presenten daños por almacenamiento inadecuado, uso indebido, manipulación posterior a la entrega o causales no atribuibles a Grupo GIGA.



Manual Corporativo de Políticas

Grupo Inversionista Guayaquil Asociados S.A.S

8. ¿Cómo puedo presentar una PQR?

A través de los canales oficiales de atención (correo electrónico, teléfono, WhatsApp o los medios que Grupo GIGA tenga habilitados), proporcionando la información necesaria para su gestión.

9. ¿Qué sucede si mi solicitud no es aprobada?

Grupo GIGA comunicará por escrito las razones técnicas, comerciales o normativas que sustentan la decisión.

10. ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi solicitud?

Con el número de radicado asignado por Grupo GIGA podrá consultar el estado de su trámite a través de los canales oficiales.
