

POLÍTICA DE VENTAS

MANUFACTURAS GONZO S.A.S.

En **MANUFACTURAS GONZO S.A.S.** nos enorgullece presentar nuestra Política de Ventas de la tienda virtual <https://calzadogonzo.com> diseñada específicamente para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, comprometiéndonos a ofrecer un servicio íntegro con transparencia, calidad y en cumplimiento de la normatividad vigente.

A través de esta política, no solo delineamos directrices y procedimientos, sino que también buscamos la excelencia en el servicio al cliente y mejoras en los procesos informativos, logísticos y ventas en comercio electrónico. Por lo anterior, estos son los lineamientos que cumplimos con relación a las ventas:

1. CONSIDERACIONES GENERALES:

- 1.1. Compras en página web:** La compra mínima que se debe realizar es de un (1) par de una referencia.
- 1.2. Compras al por mayor:** La compra mínima que se debe realizar es de doce (12) pares de una misma referencia, mismo color, sin restricción de un único tallaje.
- 1.3. Base de datos de clientes mayoristas:** Los clientes que ya se encuentran en la base de datos de la empresa, podrán solicitar crédito de hasta por treinta (30) días calendario para realizar el pago de la orden de compra efectuada, si a así lo solicita y sujeto a aprobación.
- 1.4. Nuevos clientes:** Los clientes que realicen una solicitud de pedido por primera vez, deberán registrarse en la base de datos y pagar en línea o través de pagos electrónicos procesados a través de GOU Pagos.
- 1.5. Garantías:** De conformidad con el artículo 27 de la Ley 1480 de 2011, en el caso que nuestros clientes deseen solicitar garantía, no será obligatorio presentar la factura para hacer efectiva la

POLÍTICA DE VENTAS
MANUFACTURAS GONZO S.A.S.

garantía; sin embargo, debe informar los datos de la compra o el número de factura correspondiente.

- 1.6. Derecho al Retracto:** Si su compra fue realizada por medio de un canal web o por un método no tradicional, tendrá derecho a retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles, contados a partir del momento en que recibe el producto, bajo las condiciones y términos que dispone esta Política de Ventas.
- 1.7. Cambios:** Calzado Gonzo concede al cliente la opción de cambiar el producto adquirido por un producto de otro color, talla o referencia, siempre que haga la solicitud dentro de los cinco (5) días calendario, siguientes a la fecha de compra, presentando la factura de compra o indicando la cédula del comprador. El cambio está sujeto a disponibilidad de inventario del nuevo producto escogido y bajo las condiciones que dispone esta Política de Ventas.
- 1.8. Catálogo Institucional:** El portafolio de productos de calzado para trabajo, protección, seguridad y de uso profesional se encuentra a disposición en la página web

2. POLÍTICA DE PRECIOS:

- 2.1. Política General:** Nuestro compromiso es ofrecer comodidad, servicio y disponibilidad de productos de la mejor calidad, con algunas ofertas de productos, tiempo limitado y a precios promocionales. Los productos ofrecidos en la página web <https://calzadogonzo.com> suelen tener el mismo precio que la mercancía ofrecida en nuestras tiendas, aunque en algunos casos, podrían existir diferencias y tener cambios sin previo aviso.
- 2.2. Lista de precios:** Todos los precios presentados en nuestra página web <https://calzadogonzo.com> se encuentran fijados en cada producto. Los precios presentados en el portal web, ya tienen incluido el IVA.

- 2.3. Variaciones en el precio:** Nos reservamos el derecho de que nuestros productos pueden variar o cambiar sin previo aviso. De igual forma, los precios pueden variar de acuerdo con el canal de venta y promociones disponibles en el momento de la compra.

3. DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO:

Empleamos un sistema de gestión de inventarios que asegura la disponibilidad de los productos ofrecidos, por lo que nuestra plataforma de pedidos en línea y los asesores de venta, por lo general, indicarán en tiempo real la disponibilidad de cada producto, asegurando que los clientes puedan realizar pedidos con confianza y precisión.

Habrán algunas excepciones por la alta demanda, por lo que nuestro equipo trabajará constantemente para actualizar el inventario disponible.

4. COLOR Y TALLA DEL PRODUCTO:

El color de los productos que aparecen en la página web puede estar sujetos a variaciones dependiendo de la calidad del monitor del computador. En este sentido, no podemos garantizar que los colores que aparezcan en el monitor se ajusten fielmente a la realidad. A su vez, CALZADO GONZO se reserva la disponibilidad de las tallas en cada referencia de calzado.

5. OFERTAS Y PROMOCIONES:

Las promociones indicadas en la página web serán informadas con precisión y anticipación en el proceso de compra. Las ofertas y promociones se sujetan a la disponibilidad de unidades, referencias, colores y tallas existentes, por esta razón, se informará oportunamente en el proceso de compra el descuento.

6. SOLICITUD DE PEDIDO:

Los clientes pueden realizar una solicitud de pedido de productos Calzado Gonzo, por los siguientes medios:

- 6.1. Página Web:** El portal web <https://calzadogonzo.com> ofrece una plataforma segura y fácil de usar donde los clientes pueden

revisar el portafolio de productos disponibles y realizar los pedidos directamente.

- 6.2. Comunicación con Asesor de venta vía WhatsApp o llamada telefónica:** Los asesores de ventas estarán disponibles a través de chat en línea o vía telefónica indicado en la página web para proporcionar asistencia personalizada y tomar pedidos de manera instantánea con el cliente. El asesor de ventas se encargará de diligenciar el formato interno para la solicitud del pedido.
- 6.3. Correo electrónico:** Los clientes pueden enviar sus solicitudes de pedidos al correo electrónico ventas@calzadogonzo.com, indicada en la página web. El asesor de ventas designado se encargará de diligenciar el formato interno para la solicitud del pedido.
- 6.4. Orden de compra:** Los clientes pueden realizar una orden de compra directamente al correo electrónico del asesor encargado de sus solicitudes, quien previamente debe enviarle una cotización, especificando datos de identificación, la referencia del producto que requiere, cantidades, valor del producto, lugar de entrega y forma de pago. Los precios anotados en la orden de compra deben ser los presentados por el asesor de ventas en la cotización.

Cada solicitud de pedido recibida a través de cualquiera de estos medios es atendida por uno de nuestros asesores de ventas capacitados, que se encargará de diligenciar nuestro formato interno con los datos del cliente, incluyendo información detallada sobre los productos solicitados, cantidades requeridas, y cualquier instrucción especial proporcionada por el cliente.

En caso de que el solicitante sea una empresa o persona natural que no encuentre en nuestra base de datos, durante el procedimiento de compra deberá anexar el RUT, para expedir la factura electrónica.

7. ORDEN DE COMPRA:

- 7.1. Recepción de la solicitud de pedido:** Una vez recibida la solicitud de pedido a través de los medios disponibles (página web, correo electrónico, chat en línea o llamada telefónica), el asesor de ventas designado confirmará la recepción de la solicitud y procederá a verificar la información proporcionada.
- 7.2. Pedidos especiales:** Si el cliente requiere personalizar su pedido, se puede hacer en cuanto a referencia, color y logo. Para este último caso, el asesor deberá solicitar al cliente la imagen del logo para hacer el correspondiente repuje y un adelanto del 50% del valor total del pedido.
- 7.3. Diligenciamiento del Formato interno:** El asesor completará el formato interno de la empresa con todos los datos relevantes de la orden, que incluyen:
- Información del cliente (nombre, dirección de entrega, datos de contacto).
 - Detalles del pedido (productos solicitados, cantidades, tallaje, colores, precios unitarios, forma de pago, dirección de entrega).
 - Condiciones específicas del pedido (descuentos aplicables e instrucciones especiales).
- 7.4. Verificación y confirmación:** El asesor revisará los datos ingresados en el formato interno para asegurar que no haya errores y que toda la información esté completa y correcta. Una vez confirmada la exactitud de los datos, el asesor enviará por correo electrónico una confirmación de pedido al cliente, que incluirá un resumen de los productos, precios, impuestos, costos de envío y el plazo estimado de entrega.
- 7.5. Generación de Orden de compra:** El asesor generará una Orden de compra para tramitar el despacho del pedido. Este documento incluirá todas las especificaciones del pedido y servirá como referencia para el equipo de logística.

- 7.6. Preparación y embalaje:** El pedido será enviado al equipo de almacén y logística, donde se procederá a recoger y preparar los productos solicitados. A cada pedido se le asigna un turno de producción y entrega de acuerdo al orden llegada, excepto en los casos en lo que se cuente con los productos en el inventario, donde se procederá con

Los productos serán cuidadosamente embalados para garantizar su protección durante el transporte.

8. FORMAS DE PAGO Y FACTURACIÓN:

MANUFACTURA GONZO S.A.S. acepta las siguientes formas de pago:

- 8.1. Efectivo:** El asesor de venta se encargará de la recolección de cartera y posterior entrega al área contable, con soportes de pago y datos del cliente.
- 8.2. Cheque:** El asesor de venta se encargará de la recolección de cartera y posterior entrega al área contable, con soportes de pago y datos del cliente.
- 8.3. Pago electrónico:** A través de la plataforma de pago electrónica GUO PAGOS, para procesar en línea las transacciones generadas en el portal web <https://calzadogonzo.com>, por medio de tarjetas de crédito Visa, MasterCard, cuentas debito ahorro y corriente, PSE, sin costos adicionales para el cliente.

Durante el proceso de pago, en el navegador se muestra el nombre de la organización autenticada, la autoridad que lo certifica y la barra de dirección cambia a color verde. Estas características son visibles de inmediato y dan garantía y confianza para completar la transacción en GOU Pagos.

Por cada transacción aprobada a través de GOU Pagos, recibirás un comprobante del pago con la referencia de compra en la dirección de correo electrónico que indicaste al momento de pagar. Si no lo recibes, podrás contactar a

servicioalcliente@calzadogonzo.com o a la línea Celular: 311 236 5337 o al correo electrónico comercio@comercio.com, para solicitar el reenvío del comprobante a la misma dirección de correo electrónico registrada al momento de pagar.

- 8.4. Transferencia bancaria:** Los detalles bancarios serán proporcionados en la cotización y la factura emitida. Los pagos por transferencia desde la recepción de la factura para garantizar la confirmación del pedido.
- 8.5. Otros métodos de pago:** Para clientes con acuerdos específicos autorizados por Gerencia, se les permitirá una forma de pago a Crédito mediante un cupo de acuerdo a la antigüedad del cliente, quienes deberán diligenciar un formato de solicitud de crédito y enviarlo al correo electrónico del asesor de venta encargado para su aprobación.

Para la facturación, el asesor de venta encargado de la orden de compra efectuada, deberá remitir la información al área contable, quien se encargará de enviar por correo electrónico la factura al cliente, si el pedido se realizó vía WhatsApp o llamada telefónica. En los casos de solicitud de pedido en línea, el portal de pagos emitirá la facturación de forma automática al cliente para su respectivo pago.

9. DISTRIBUCIÓN Y ENVÍO:

- 9.1. Despacho:** Una vez los productos se encuentren embalados por el área de producción y logística, el pedido será enviado a la empresa de mensajería sujeta a disponibilidad.
- 9.2. Notificación del envío:** El asesor notificará por correo electrónico al cliente, informando que el pedido ha sido despachado, incluyendo el número de seguimiento y los detalles de la empresa de transportes.
- 9.3. Tiempo de entrega:** El tiempo de entrega aproximado es de veinte (20) días hábiles que empiezan a transcurrir a partir de la confirmación y pago de la orden de compra. En caso de existir

inventario suficiente para el despacho del pedido, se realizará en un plazo menor al indicado anteriormente.

- 9.4. Seguimiento:** El asesor realizará un seguimiento continuo junto al área de despacho, para mantener informado al cliente del estado de su pedido y asegurarse de que se recibió en buenas condiciones.

10. POLÍTICA DE CALIDAD Y CUMPLIMIENTO:

Estamos comprometidos en ofrecer productos de calzado de alta calidad y a cumplir rigurosamente con la normatividad aplicable. Aseguramos unos estándares de calidad elevados a través de controles en cada etapa de producción y selección de proveedores.

Contamos con un enfoque en la mejora continua y la atención a las observaciones de nuestros clientes y colaboradores. Además, capacitamos a nuestro personal para cumplir con estas políticas, garantizando así la satisfacción y confianza de los clientes.

11. GARANTÍAS:

MANUFACTURAS GONZO S.A.S. es el fabricante, distribuidor y comercializador de los productos de Calzado Gonzo, por lo tanto, en caso de una eventual reclamación por defecto de fábrica en el calzado, el cliente tendrá un término de tres (3) meses para solicitar la garantía, que empezará a contar a partir de la entrega del producto.

Para cubrir la garantía de los productos, el cliente deberá realizar el siguiente procedimiento:

- 11.1. Notificación de defecto de fábrica:** El cliente debe comunicar al correo electrónico servicioalcliente@calzadogonzo.com la falla o defecto de fábrica del calzado entregado, dentro del término de tres (3) meses posteriores a su entrega, con los debidos soportes fotográficos para revisión. La empresa tendrá un término de respuesta de hasta cinco (5) días hábiles para atender la solicitud.
- 11.2. Confirmación de la garantía:** Una vez se confirme el cubrimiento de la garantía, el asesor de venta asignado enviará un correo al cliente solicitando sus datos y dirección para enviar una empresa

de transporte que se encargue de recoger los productos defectuosos, los cuales deberán ser embalados debidamente por el cliente. **MANUFACTURAS GONZO S.A.S.** asumirá el costo del transporte para recoger y enviar el calzado reparado. En caso de no ser posible la reparación, se procederá a la reposición del nuevo calzado o devolución del dinero, conforme lo solicite el cliente. Los términos de garantía antes señalados comenzarán a correr a partir del día de entrega del producto al comprador o a partir de la devolución del bien a quien solicitó el servicio de reparación o refacción. Para la atención de cualquier petición, el producto debe estar en perfectas condiciones de higiene.

11.3. Constancias de recibo y reparación: Cuando el calzado ha sido reparado, **MANUFACTURAS GONZO S.A.S.** entregará al cliente una descripción de la reparación efectuada, las piezas reemplazadas o reparadas, la fecha en que el cliente hizo entrega del producto, y la fecha de devolución del producto.

MANUFACTURAS GONZO S.A.S. se exonera de responsabilidad, en cumplimiento del artículo 16 del Estatuto del Consumidor, cuando se cumpla alguno de los siguientes casos:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- El hecho de un tercero.
- El uso indebido del bien por parte del cliente.
- Si el consumidor no atendió las instrucciones de conservación, uso, mantenimiento y aseo indicadas en las etiquetas.

A su vez, cualquiera de las siguientes circunstancias será causal para exonerarse de responsabilidad de la garantía:

- Desgaste natural del producto por uso o condiciones propias del producto.
- Vencido el término de garantía, cualquier reclamación o reparación posterior deberá ser asumida por el cliente e ingresará por servicio de cotización y reparación de productos.

12. DERECHO DE RETRACTO:

De conformidad con el artículo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 el derecho de retracto es la facultad que tiene el consumidor de resolver el contrato de compraventa y así mismo recibir el dinero pagado. Aplica en casos de venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (05) días hábiles. Conforme a lo anterior, debe cumplirse los siguientes requisitos:

- El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, asumiendo los costos de transporte y los demás en los que pueda incurrir para realizar la devolución.
- El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del calzado. En los casos, en que la devolución sea por defectos de fabricación, se debe realizar el procedimiento anotado en el punto 11 Garantías del presente documento.
- Sobre los productos de calzado personalizados que se hayan fabricado conforme a las especificaciones del cliente, no podrá exigirse el derecho de retracto por parte del cliente.
- **MANUFACTURAS GONZO S.A.S.** realizará la devolución del dinero en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario, desde el momento en que se presentó la solicitud de retracto. En los casos en que se hayan adquirido productos directamente en nuestras tiendas, no habrá lugar a retracto, por consiguiente, no se devolverá el dinero pagado.

13. DEVOLUCIONES:

Cuando el cliente solicite devolución del dinero porque el producto entregado no corresponde a lo solicitado, deberá enviar un correo electrónico a servicioalcliente@calzadogonzo.com en un término máximo

de cinco (5) días hábiles desde la entrega del pedido, informando el problema de calidad del producto y cómo no cumplió sus expectativas. La solicitud será atendida por el área encargada y se le solicitará la dirección para recoger el producto con la empresa de transporte, sin ningún costo para el cliente. Posteriormente, **MANUFACTURAS GONZO S.A.S.** procederá con la devolución del dinero.

- **Reversión de pago:** Cuando la venta del producto se realice mediante mecanismos de comercio electrónico, como PSE, tarjetas de crédito Visa, MasterCard, cuentas de débito ahorro y corriente, o cualquier otro mecanismo de tienda virtual, el cliente podrá solicitar la reversión del pago si corresponde a una operación no solicitada, el producto adquirido no sea recibido, el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

- Para que proceda la reversión del pago, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo conocimiento de la situación, deberá presentar la reclamación a **MANUFACTURAS GONZO S.A.S.** y al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, para que en conjunto procedan a revertir la transacción al cliente.

14. CAMBIOS:

Para realizar un cambio por otro artículo de la misma referencia, el cliente podrá solicitarlo en un término máximo de cinco (5) días hábiles a la fecha de entrega del bien, teniendo en cuenta la disponibilidad en bodega. En caso de que el color o talla requerida en la misma referencia no se encuentre disponible, podrá realizar el cambio por otro modelo, asumiendo los costos adicionales en caso de tener un valor mayor al pagado inicialmente. Los costos por concepto de cambios serán asumidos por el cliente.

Los productos vendidos con descuento o en promoción están amparados por la garantía de calidad y podrán ser cambiados por razones de efectividad de tal garantía, pero no están incluidos dentro de nuestra política de cambio cuando se invocan razones distintas. Los productos en oferta no serán cambiados, salvo que la solicitud de cambio se haga por razones de garantía de calidad.

15. CONFIDENCIALIDAD:

MANUFACTURAS GONZO S.A.S. se compromete a mantener la más estricta confidencialidad respecto a toda la información confidencial proporcionada por el cliente a través del portal web o cualquier otro canal de comunicación con la empresa, incluyendo, pero no limitándose a, datos personales, detalles de transacciones y cualquier otra información sensible. Los colaboradores de la empresa que tengan acceso a esta información, no revelarán, compartirán, ni utilizarán dicha información para fines distintos a los autorizados por la empresa y el cliente, tomando todas las medidas necesarias para proteger la información confidencial de accesos no autorizados, divulgaciones o pérdidas.

16. PROPIEDAD INTELECTUAL:

MANUFACTURAS GONZO S.A.S. se reservan el derecho que les compete sobre sus marcas, nombres, logos, diseños y/o imágenes asociadas que se encuentren registradas y protegidas por la Ley. CALZADO GONZO tiene completa propiedad intelectual sobre cualquier contenido que se descargue, reproduzca, imprima y/o guarde en sus tiendas y página web. Los usuarios no tienen el derecho de utilizar estos logos, marcas y/o imágenes. Al hacerlo, usted estará infringiendo la Decisión 486 de 2000 y Código Penal colombiano.

17. RESPONSABILIDAD:

CALZADO GONZO, no garantiza que las funciones contenidas en el sitio web no puedan ser sujetas a interrupciones o errores, ni que todos los defectos serán corregidos, tampoco que el servidor esté libre de virus o de otros componentes peligrosos.

18. NOTIFICACIONES:

Manufacturas Gonzo S.A.S: Fabrica ubicada en la Calle 63F No. 30-18
Bogotá D.C, Colombia. PBX 57-1-3168315
Correos Electrónicos:
servicioalcliente@calzadogonzo.com
ventas@calzadogonzo.com
Celular: 311 236 5337

Fecha: 30 de julio de 2024