



Procedimiento para la efectividad de Garantía de Servicio LavaSport S.A.S.

GCL-P13 / VI / 22-08-2023

MACROPROCESO	RESPONSABLES
Servicio de Lavado y cuidado de prendas sede Institucional, Comercial y Domicilios.	Producción, Administrador/a Sede Comercial, Administrador/a de Domicilios

1. OBJETIVO:

Determinar el procedimiento a través del cual se va a dar cumplimiento cuando un cliente solicite una garantía de acuerdo con el Estatuto del Consumidor Ley 1480 de 2011 y normas concordantes. Este procedimiento obedece siempre a la promesa de servicio brindada por LavaSport en nuestros servicios institucional, comercial y de Domicilios de aseo y limpieza de prendas.

2. DEFINICIONES:

- 2.1. CALIDAD:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- 2.2 CONSUMIDOR O USUARIO.** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.
- 2.3 CONTRATO.** Es un tipo de acuerdo de carácter comercial y naturaleza bilateral, mediante el cual **LAVASPORT**, ofrece el servicio de lavado en agua o wet cleaning para las prendas usadas del consumidor a través de una remuneración pactada.
- 2.4 ETIQUETAS:** Se encuentran en la gran mayoría de las prendas y contienen indicaciones específicas del cuidado y lavado de cada prenda.
- 2.5 GARANTIA:** Es la obligación temporal y solidaria que tienen a cargo los productores, importadores, proveedores o expendedores de responder al consumidor por calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes y servicios que producen, proveen o expenden, de conformidad con las condiciones legalmente exigibles o las ofrecida.





Procedimiento para la efectividad de Garantía de Servicio LavaSport S.A.S.

GCL-P13 / VI / 22-08-2023

- 2.6 IDONEIDAD O EFICIENCIA:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
- 2.7 INFORMACIÓN:** Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
- 2.8 LISTA DE CHEQUEO:** Es el formato que se tiene dispuesto en cada para que el cliente (servicio institucional) y/o administrador (servicio comercial) relacione las prendas que envía al servicio de lavandería indicando cantidad, tipo de prenda, este documento es soporte y equivalente para tener constancia de uso de servicio y para trazabilidad en caso de solicitar una garantía.
- 2.9 MARQUILLA:** Etiqueta que registra los datos del cliente institucional, para su respectiva identificación, la cual se fija por un sistema de termosellado a la prenda.
- 2.10 PRODUCTO:** Todo bien o servicio.
- 2.11 PROMOCIONES Y OFERTAS:** Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tiene también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.
- 2.12 PUBLICIDAD:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.
- 2.13 PROPUESTA:** Documento que se presenta a cliente Institucional indicando las condiciones del servicio.

3. CONDICIONES GENERALES DE LAVADO

- 3.1** No se aceptan reclamos 24 horas después de que las prendas hayan sido entregadas al Cliente registrado o persona autorizada. **LAVASPORT** está en la obligación de hacer entrega de acuerdo con la lista de chequeo y El Cliente debe revisar sus prendas en el momento de entrega para recibo a satisfacción.
- 3.2 LAVASPORT** utiliza la más avanzada tecnología para el mantenimiento y conservación de las confecciones textiles y de piel que nos confían, pero debido a que recibimos prendas usadas y la inconsistencia de algunas tinturas, texturas, accesorios de últimas modas e imperfecciones originadas a nivel de textilerías,



Procedimiento para la efectividad de Garantía de Servicio LavaSport S.A.S.

GCL-P13 / VI / 22-08-2023

curtiembres, confecciones, o por el mismo uso y lavados anteriores, no se responsabiliza por las variaciones de color, dimensiones o acabados originales que puedan ocurrir en el proceso.

- 3.3** El valor del lavado debe ser cancelado en su totalidad, aunque en ocasiones, las manchas no se puedan remover parcial o totalmente, debido al riesgo del proceso y estado de la prenda.
- 3.4** Ante la imposibilidad de efectuar una inspección minuciosa de la ropa en el momento de su recepción, bien sea por deficiencia de luz, premura del cliente, aglomeración de clientes, etc. **LAVASPORT** se reserva el derecho de llevar a cabo en la planta de lavado, una segunda inspección en forma más detallada y técnica. Por consiguiente, cualquier daño o riesgo que apareciera, le es reportado al cliente o persona autorizada que hayan relacionado.

4. PROCESO DE GARANTÍA

- 4.1** Es posible presentar una queja o reclamo a través de cualquiera de nuestros canales disponibles:

Correo Electrónico: info@lavasport.co	
Línea Fija para Garantías: 601 215 8573	Línea servicio Chapinero: +57 320 835 5584
Línea WhatsApp: +57 320 835 5623	Línea servicio Pepe Sierra: +57 320 835 5569
Línea servicio ESMIC: +57 318 340 1532	Línea Domicilios Bogotá: +57 320 835 6838
Línea servicio EMSUB: +57 311 232 1403	Control de calidad y soporte de servicio: +57 320 835 5621
Línea servicio ESPRO: +57 311 232 1403	

- 4.2** Una vez recibida una solicitud de garantía por parte de **LAVASPORT**, se activa nuestro protocolo de verificación, para que el artículo sea recogido a domicilio, o recibido en nuestras sedes y darle inicio al proceso de estudio y peritaje técnico. En el momento de ser recibido cualquier artículo para garantía, se realiza un estudio y seguimiento completo, desde el momento en que se recibió el artículo por primera vez, hasta que se radicó la solicitud de garantía.

Se estudia paso a paso, lo ocurrido en las etapas de recepción, etiquetado, selección, lavado, secado, planchado y acople. En ocasiones, no es posible remover algunas manchas o suciedades en el proceso de lavado básico, por lo que es necesario un reproceso bajo autorización, o porque no se ha intentado seguir removiendo la mancha, para proteger la integridad del textil.





Procedimiento para la efectividad de Garantía de Servicio LavaSport S.A.S.

GCL-P13 / VI / 22-08-2023

- 4.3 GARANTÍA POR DAÑO:** En caso de reportar un posible daño, se realiza proceso de verificación y se le brinda respuesta en un **plazo máximo de 5 días hábiles**, una vez recibido el artículo para garantía. Se realiza peritaje técnico, tratamiento aplicado, y se genera un concepto técnico para posterior comunicación al cliente. En caso de que los resultados del estudio técnico determinen que existió un error en el proceso de lavado o manipulación del artículo, procederemos a ofrecerle las diferentes opciones que tenemos para aplicar garantía, según el tipo de artículo, estado y tiempo de uso, etc. El periodo de negociación y pago para reposición puede tomar hasta 15 días hábiles de gestión administrativa.
- 4.4 GARANTIA POR PERDIDA** En caso de reportar una posible pérdida o demoras en la entrega de algún artículo, se realizará proceso de verificación y se le brindará respuesta en un **plazo de 8 a 15 días hábiles**, según el caso específico. En caso de que los resultados de la verificación, determinen que existe responsabilidad nuestra sobre la posesión del artículo, procedemos a ofrecerle las diferentes opciones que tenemos para aplicar garantía por reposición o pago, según el tipo de artículo, estado y tiempo de uso, etc. Recuerde que en cualquier momento que desea información sobre el estado de su proceso de garantía, puede comunicarse directamente al correo electrónico info@lavasport.co o a la línea celular de servicio al cliente 320 835 5623.

5. EXCEPCIONES AL PROCESO DE GARANTÍA

- 5.1** No responde por (a) Daño o pérdida de botones, hebillas, adornos, objetos o dinero dejados en las prendas a lavar.
- 5.2** Por los daños que pudieran sufrir las prendas en caso de que esta no cuente con las instrucciones de lavado o sean erróneas.
- 5.3** El deterioro de rellenos, entretejas y partes ocultas de la prenda.
- 5.4** Ni por las variaciones que se produzcan en el color y tamaño de la prenda en virtud del proceso de lavado (agua o wet cleaning servicio exclusivo Bogotá) como consecuencia del tipo, textura de pieles, telas y colores.
- 5.5** No garantiza el retiro total de manchas que por su naturaleza sean insolubles, o manchas no perceptibles a la vista al momento de la recepción de las prendas, tales como los residuos de perfumes, ácidos, aceites, grasas, desodorantes, bloqueadores solares o exudación, así como usos indebidos de las prendas.
- 5.6** Por el estado de limpieza o planchado que guarden las prendas después de treinta (30) días a partir del día pactado de entrega.





Procedimiento para la efectividad de Garantía de Servicio Comercial LavaSport S.A.S.

GCL-P13 / VI / 22-08-2023

- 5.7 No responde por el resultado final de servicio Autoservicio (coinlaundry) en lavado (manchas, percutido, entre otros), ni por el secado total de prendas que están bajo la responsabilidad y manipulación del consumidor.
- 5.8 No responde por prendas dejadas y/o abandonadas en máquinas cuando esté realizando servicio Autoservicio.

6. REGISTROS:

- 6.1 Matriz de manejo de PQRS.
- 6.2 Carta de disculpas.

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Tipo de cambio
1	22-08-2023	Creación del documento.
2	04-03-2024	Actualización y unificación de correo electrónico-canal recepción PQRS info@lavasport.com.co
3	11-07-2024	Se agregan líneas de servicio sedes LavaSport

