

**POLITICA DE GARANTIAS Y PQRS (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS)
AUROS COPIAS S.A.S.**

1. RÉGIMEN DE GARANTÍA LEGAL. El régimen de garantía de los productos y/o bienes comercializados por AUROS COPIAS S.A.S. se regirá de conformidad con la ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor).

2. NATURALEZA DEL SERVICIO Y ALCANCE DE LA GARANTÍA. Los servicios prestados por LA EMPRESA incluyen la producción de bienes y la ejecución de servicios, por lo tanto, de conformidad con la ley 1480 de 2011, la garantía cubre lo siguiente:

a) La idoneidad del producto y/o servicio.

b) La calidad del producto y/o servicio.

c) La seguridad del producto y/o servicio.

3. CARGA DE LA PRUEBA. Corresponde al consumidor acreditar de manera suficiente la existencia de los supuestos que dan lugar a la reclamación en garantía. En particular, deberá demostrar:

(i) La existencia del defecto: Entendido como la falta de calidad, idoneidad o seguridad del producto o servicio, conforme a las condiciones ofrecidas.

(i) El momento en que se presentó el defecto: Con el fin de establecer que este ocurrió dentro del término de la garantía legal o contractual aplicable.

(iii) Las condiciones de uso del producto o servicio: Evidenciando que el mismo fue utilizado de manera adecuada, conforme a su naturaleza, instrucciones, recomendaciones del fabricante o proveedor, y sin intervención de factores externos que puedan haber generado el daño.

Para efectos de lo anterior, el consumidor deberá aportar los soportes que resulten pertinentes, tales como registros fotográficos, comprobantes de compra, comunicaciones previas, especificaciones del pedido o cualquier otro medio de prueba idóneo.

4. PROCEDIMIENTO FORMAL. Cuando el cliente decida ejercer su derecho a la garantía legal, se seguirá el siguiente procedimiento:

a) El cliente y/o usuario deberá dirigirse al sitio web de AUROS COPIAS S.A.S. y diligenciar el formulario correspondiente a PQRS. De igual manera, se podrá acceder a este formulario en el siguiente link: <https://auros.com.co/pqrs/>

b) Una vez allegada la solicitud de garantía legal por parte del usuario y/o cliente LA EMPRESA llevará a cabo la evaluación técnica de la solicitud.

c) LA EMPRESA, enviará una respuesta motivada al correo registrado en el formulario de PQRS en el cual se informará si procede la solicitud de garantía legal solicitada por el usuario y/o cliente.

5. OPCIONES DE SOLUCIÓN. El usuario y/o cliente acepta de manera libre, consciente, voluntaria e informada que antes de proceder con el reconocimiento de la garantía legal en favor del cliente, LA EMPRESA tendrá las siguientes posibilidades:

a) Llevar a cabo la reparación y/o reimpresión del producto en caso de que sea posible.

b) Reponer el producto corrigiendo el defecto o error por el cual se generó la solicitud de garantía.

c) Aceptar la devolución y proceder con el reembolso en favor del cliente y/o usuario.

6. PQRS. Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se atenderán bajo los principios de buena fe, celeridad y transparencia.

7. TÉRMINOS LEGALES. Los términos para la resolución o respuesta de PQRS y solicitudes de garantía legal será de quince (15) días hábiles, los cuales se empezarán a contabilizar después del día de la radicación de la solicitud.

Por otro lado, en caso de que LA EMPRESA requiera un lapso de tiempo mayor para la resolución y/o respuesta de la solicitud, esta informará al usuario y/o cliente con anterioridad al correo que fue registrado en el formulario de PQRS. Es de señalar que esta solicitud de ampliación del plazo deberá estar debidamente justificada.

8. MECANISMOS ADICIONALES. En caso de que el usuario y/o cliente lo considere necesario podrá acudir a las autoridades administrativas (Superintendencia de Industria y Comercio) y a los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Vale la pena aclarar que antes de acudir a las autoridades administrativas es requisito previo el agotamiento de la reclamación directa ante **AUROS COPIAS S.A.S.**, en lo que corresponde a la garantía legal, de conformidad con el artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

9. RECHAZO DE SOLICITUDES. LA EMPRESA podrá rechazar solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias cuando: (i) Exista un uso indebido del canal de PQRS; (ii) Se evidencie mala fe; (iii) Cuando las solicitudes sean irrespetuosas; o (iv) Cuando no se cumplan con los requisitos mínimos.

10. REGISTRO DE SOLICITUDES. Todas las PQRS serán registradas y se generará un radicado de cada una de ellas, una vez diligenciado el formulario al que se hizo

referencia previamente. Así mismo, estos radicados y solicitudes podrán ser utilizadas como prueba en procesos administrativos o judiciales por parte del usuario y/o cliente.