

## POLÍTICA DE GARANTÍA PARA ASESORAS INDEPENDIENTES\*

**ROPA:** Una campaña para canje y dos campañas por calidad. Verificar que las tallas solicitadas para atender un canje, estén disponibles en el catálogo. Recuerde: Ropa interior (panties, brasileras, cacheteros, boxers, pantaloncillos), no tiene canje ni devolución.

**HOGAR y ACCESORIOS:** Una campaña para canje y dos campañas por calidad.

**FRAGANCIAS, CUIDADO CORPORAL y**

**NUTRICIONALES:** Una campaña para canje y dos campañas por calidad.

**PREMIOS:** Una campaña para canje y dos campañas por calidad.



Tenga presente que el tiempo de garantía se inicia a partir de la fecha de facturación del producto y al diligenciar el formato de requerimiento debe llenar todos los datos solicitados para poder calificarlo y aplicarlo correctamente.

**Todo producto de cualquiera de las líneas enviado para canje o devolución debe venir en su empaque original con manuales y garantías incluidas por la compañía.**

\* Esta Política de Garantías contiene las condiciones de las garantías de carácter contractual otorgadas exclusivamente a Asesoras Independientes respecto de productos Dupree que adquieran para la reventa, sin perjuicio de la garantía legal que le asiste a Dupree como productor ante los consumidores finales conforme a la Ley 1480 de 2011. Las Asesoras Independientes serán responsables por cualquier ampliación de estas garantías o por cualquier garantía adicional que extiendan a sus compradores.

## RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO ADECUADO DE CANJES Y DEVOLUCIONES

### Línea Hogar:

Todos los productos de la línea hogar están respaldados por la garantía de 2 campañas y es indispensable que la asesora transmita a su cliente que para hacer uso de su garantía debe cumplir con:

1. Leer detenidamente las instrucciones de uso y manuales incluidos por el fabricante dentro de los productos, antes de usarlos.
2. Conservar los materiales de empaque originales, instrucciones de uso, manuales y garantías en caso de un canje o una devolución.
3. Todos nuestros productos de la Línea Hogar son de uso doméstico exclusivamente.
4. Recomendar a las asesoras que tan pronto reciban electrodomésticos deben probarlos o ensayarlos (previa revisión de manual de instrucciones). Muchas asesoras que ganan premios suelen guardarlos para futuras ventas o uso y manifiestan que no funcionan cuando ya se ha perdido el tiempo de garantía.



### DETALLES DE LA GARANTIA PARA ELECTRODOMÉSTICOS

(Compra en Catálogo o Premios)

Se entiende por electrodoméstico: Cualquier aparato que requiera la utilización de energía eléctrica para desarrollar una tarea doméstica.

La garantía se ofrece por 2 campañas o 40 días a partir de la fecha de facturación o envío del producto y puede aplicar:

1. Si la evaluación del producto determina que presenta fallas de calidad, en cuyo caso se cambia por un producto nuevo, de iguales o similares características.
2. Si envían el producto en su empaque original evitando señales de marcadores, esferos o cintas que dañen la caja. También deben incluir manuales e instrucciones de uso que lleguen

producto.

## CONDICIONES DE LA GARANTÍA

DUPRÉE

### Qué cubre la Garantía de la Línea Hogar:

1. Fallas en la fabricación y/o funcionamiento, derivado de algún material o componente defectuoso.
2. En caso de identificarse una anomalía en el electrodoméstico se determinará qué pieza deberá ser reparada o reemplazada.
3. En caso de que el daño presentado no permita reparación, se cambiará por un producto nuevo de iguales o similares características o se aplicará una devolución por medio de una nota crédito a favor de la asesora. (Siempre y cuando no sea un premio. Si corresponde a un premio, prevalece el cambio por el mismo artículo o por otro de igual o mayor valor).
4. El incumplimiento de la compañía con alguna de las especificaciones que anuncie el catálogo en la promesa de venta.
5. Producto facturado como back order.
6. Producto sustituido que no cumple las expectativas del cliente o asesora. (No aplica para premios)



## CONDICIONES DE LA GARANTÍA

### Qué excluye la garantía

1. Cualquier daño ocasionado (provocado) por una mala instalación o montaje incorrecto.
2. Fallas en el suministro eléctrico generados por conexión inadecuada a la corriente eléctrica o cambios de voltaje en adaptadores externos del aparato.
3. Uso indebido o no doméstico como utilizarlos en establecimientos públicos o en actividades profesionales.

4. No cubre aquellas averías que puedan sufrir los accesorios, piezas o complementos por el desgaste normal y/o caídas.

5. Electrodomésticos que han sido abiertos, manipulados y/o reparados por una persona no autorizada o si se reemplazan o se utilizan piezas adicionales o accesorios no originales del fabricante. Así como el incumplimiento en el manejo de instrucciones de uso y mantenimiento del aparato suministrado por el fabricante.

6. Daños causados por efectos químicos, o electroquímicos del agua, o por condiciones generales ambientales inapropiadas (humedad, calor, fuego, arena, polvo).

7. La garantía no es aplicable a piezas frágiles de cristal, cristal Vitro cerámico, plásticos, manijas, tapas o bombillas, cuando su falla o rotura no sean atribuibles a un defecto de fabricación o de transporte Duprée.

8. Solicitar canje o devolución después de vencido el tiempo ofrecido de garantía.

## Cómo se hace efectiva la garantía

1. La asesora debe conservar la factura de compra y todos los documentos del electrodoméstico donde se incluye garantía y manuales de funcionamiento del aparato.

2. Evaluar bajo las condiciones descritas si la falla presentada por el electrodoméstico se acoge a la garantía. Si se tienen dudas podrán llamar a la línea de servicio al cliente.

3. Enviar el electrodoméstico con todos sus anexos: garantía, manuales, controles y en un empaque adecuado resistente al tráfico del transporte. Debe venir en su empaque original, de lo contrario no será aceptado.

4. Enviar el electrodoméstico o producto, limpio y con accesorios completos.

### IMPORTANTE

La asesora debe aclararle a su cliente que es su obligación leer y seguir adecuadamente las instrucciones y recomendaciones de uso del electrodoméstico, definidas por el fabricante, antes de usarlo.

## Línea Ropa:

Todos los productos de la línea ropa están respaldados por una garantía máxima de una campaña para canje y dos campañas por calidad y es indispensable que la asesora transmita a su cliente que para hacer uso de su garantía debe cumplir con:

1. Leer detenidamente las instrucciones de uso, lavado y conservación de las prendas.
2. Conservar el material de empaque para poder solicitar un canje o una devolución.
3. Darle el trato adecuado a la prenda

### DETALLES DE LA GARANTIA PARA ROPA

La garantía se ofrece por 2 Campañas o 40 días a partir de la fecha de facturación o envío (1 para cambio de talla y 2 por calidad) se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Es importante que la gerente de zona recuerde a sus asesoras que deben usar siempre nuestra tabla de medidas y el metro para verificar medidas corporales, y a la hora de realizar la venta asegurar la talla solicitada. Es fundamental que la gerente maneje también estas medidas ya



que una devolución o canje por talla puede ser **NO JUSTIFICADA** cuando la prenda cumple medidas.

- Recuerde también que la moda es subjetiva. No siempre todas las prendas, modelos y estilos lucen “BIEN”, en todas las personas. Debemos tener en cuenta la contextura física, el clima, los materiales, etc. No es una devolución justificada la que se origina cuando el cliente “siente” que la prenda no le queda como a la modelo del catálogo.

- El catálogo especifica claramente los materiales. Las imágenes y fotos son tomadas con las prendas terminadas, es por esta razón que si enviamos el producto que aparece en el catálogo y cumple con las especificaciones dadas previamente, su devolución es **NO JUSTIFICADA**, de igual forma cuando la asesora manifiesta que “**NO GUSTO**” el producto.

# DUPRÉE

- Verificar en el catálogo que las tallas solicitadas estén disponibles en la campaña que se encuentra facturada la prenda.

- Seguir las instrucciones de lavado impresas en la etiqueta y marquilla de la prenda.

- La ropa interior (panties, brasileras, cacheteros, boxers, pantaloncillos), no tiene canje ni devolución.

## CONDICIONES DE LA GARANTIA

### Qué cubre la Garantía de Ropa:

1. Solicitud de un canje de talla sobre la misma referencia y que se encuentra disponible en el catálogo.

2. Defectos de fábrica que comprometan los materiales y/o funcionalidad de la prenda.

3. Producto sustituido que no cumple las expectativas del cliente o asesora.



### Qué excluye la Garantía:

1. Modificaciones o daños en la prenda realizadas por el cliente.

2. Evidencia de no cumplimiento de las instrucciones de lavado.

3. Uso inadecuado de la prenda.

4. Producto en condiciones de aseo no óptimo.

5. Solicitar canje o devolución después de vencido el tiempo ofrecido de garantía.



Nuestras asesoras podrán realizar canjes y devoluciones en las siguientes prendas de la Línea de Ropa interior:



ROPA INTERIOR	CANJE Y DEVOLUCIÓN
BRASIER	SI
CINTURILLAS	SI
LEGGINS INTERIOR CONTROL	SI
TOP	SI
BLUSAS CONTROL	SI

**Recuerda:** Para realizar el canje de las prendas, deben encontrarse en perfecto estado, dentro de su empaque original y sin señales de uso.



Las prendas que **No** tienen canje ni devolución son:

ROPA INTERIOR	CANJE Y DEVOLUCIÓN
PANTYS EN TODOS SUS ESTILOS	NO
CONJUNTOS (Pantys + Brasier o Pantys + Top)	NO
BODY	NO
SHORTS CONTROL	NO
FAJAS	NO
BABY DOLL	NO
BOXER MASCULINO	NO



**Nota:** Solo se recibirá si la prenda tiene problemas de Calidad.

## IMPORTANTE

Asegúrese de tener en cuenta la Tabla de Medidas publicada en el Catálogo y seguir adecuadamente las instrucciones de lavado. Del cuidado de la prenda dependerá su vida útil.

Asegúrese de recibir las prendas para devolución en perfectas condiciones de aseo y uso (sin muestras de maquillaje, sudor, etc.).

El estado de aseo y uso de la ropa para devolución, debe estar acorde a la manera en que fueron entregadas por la compañía, solo deben presentar variación por la causa de calidad o insatisfacción que se esté devolviendo.

Recordar a las asesoras que el trato y cuidado de la prenda garantiza su durabilidad.

**Avenue**  
by Duprée

Reconocida por ser nuestra marca de calzados, ahora será también el nombre de la línea de ropa.  
Avenue evoca la moda, el estilo y el glamour de la Quinta Avenida de Nueva York.

### Tabla de medidas

Aprende a medir tu talla

FEMENINO						
	XS	S	M	L	XL	XXL
BLUSA						
BUSTO	84 - 88	89 - 93	94 - 98	99 - 103	104 - 108	109 - 115
PANTALÓN	6	8	10	12	14	16
CADERA	88 - 92	93 - 97	98 - 102	103 - 107	108 - 112	113 - 119

MASCULINO				
	S	M	L	XL
CAMISA				
PECHO	90 - 94	95 - 99	100 - 104	105 - 111
CINTURA	83 - 87	88 - 92	93 - 97	98 - 104

**Para tomar tus medidas debes:**  
Estar de pie con los pies juntos, sin contener la respiración.  
Debes usar ropa ajustada para destacar mejor tu silueta.  
Si tus medidas están en el límite superior, te recomendamos pasar a la siguiente talla.

**Tips de tallas para segmento Juvenil**  
Las prendas juveniles son más ajustadas y más cortas que nuestra silueta tradicional.  
Estas condiciones solo aplican para las prendas marcadas con el sello (Juvenil DUPRÉE).

Contorno de busto

Contorno de cadera

Usa el metro para encontrar tu talla DUPRÉE



## Descripción Telas

Una tela se construye a partir de la unión de hilos que se entrelazan o tejen entre sí.

Las telas utilizadas por Dupree actualmente, están construidas con 4 bases de hilos:

- **Algodón:** Hilo o fibra natural; cuya característica es agregar a la tela suavidad, comodidad, frescura, permite que sea liviana y transpirable.

- **Poliéster:** Hilo o fibra artificial (sintética); cuya característica es la alta durabilidad y resistencia. Los colores en este tipo de hilo se conservan y son más vivos.

- **Viscosa:** Hilo o fibra que es una mezcla de una materia prima natural y otra artificial (sintética); se caracteriza por aportar a la tela suavidad, comodidad, buena caída. Cuando los hilos de viscosa son delgados o finos, las telas serán delicadas y traslucidas.

- **Lycra (Spandex o elastano):** Hilo o fibra artificial (sintética) elástica, cuya función es aportar a la tela el grado de elasticidad, y permitir que se ajuste al cuerpo.



Los hilos o fibras por si solos no construyen la tela y existen fábricas industrializadas con maquinaria para tejer los hilos y entregarnos telas maravillosas, generalmente en 2 tipos de tejido más conocidos, como son:

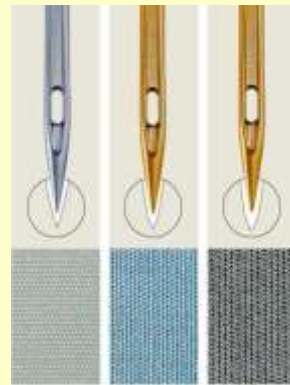
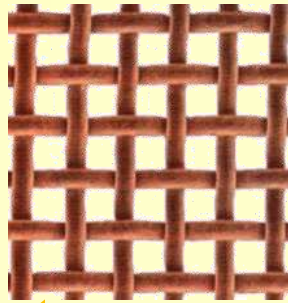


• **Tela de tejido plano:** Se construye con hilos entrelazados horizontal y verticalmente, de **forma recta**. Son por lo general telas rígidas, resistentes, gruesas, que no se arrugan con facilidad, recuperan su estado rápidamente e inclusive algunas no requieren planchado si se cuida su lavado y su forma de colocarlas a secar.

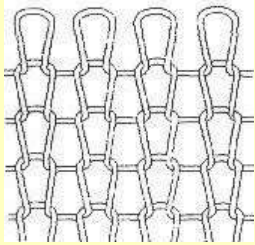
Estas características dependerán mucho de los hilos que se utilicen para su tejido; por ejemplo: una tela para fabricar Jeans para mujer, es de tejido plano y podría estar construida con hilo de poliéster, combinado con hilo de algodón y un porcentaje de hilo lycra (spandex o elastano). El poliéster en mayor o menor grado le agrega la durabilidad, rigidez y peso. El algodón en mayor o menor grado le dará la suavidad y que sea transpirable (razón por la cual es una prenda que podemos utilizar en cualquier clima). La lycra permitirá en mayor o menor grado que la prenda se estire y ajuste al cuerpo.

Una tela de tejido plano para elaborar pantalones de dama, podría estar construida de poliéster, combinado con un porcentaje de lycra. El poliéster en mayor o menor grado le dará la durabilidad, peso, que la tela sea gruesa y el color vivo, que ayudado de una adecuada lavada le dará a la prenda una buena conservación y vida. El porcentaje de lycra permitirá

que la tela se estire y se ajuste al cuerpo.



• **Tela tejido de punto:** Se construye con hilos o fibras entrelazadas horizontal y vertical de forma ondulada. Son telas que por su tejido, automáticamente quedan elásticas en cualquier dirección (horizontal, vertical y diagonal), sin importar los tipos de hilos que se utilicen. Cuando una tela de tejido de punto incluye hilo o fibra de lycra, estiran o ceden mucho más.



Son telas por lo general livianas, delgadas, suaves al tacto, en la mayoría de buena caída, transpirables y cómodas.

Si utilizamos una tela tejido de punto para elaborar blusas, podría estar construida de hilos de viscosa, combinado con hilos de poliéster y un porcentaje de hilos de lycra. La viscosa le dará suavidad, caída, comodidad, que sea liviana y transpirable.

El poliéster mayor durabilidad, color vivo y permanente (siempre y cuando se sigan instrucciones del lavado). La lycra la elasticidad y ajuste al cuerpo. Otras telas de tejido punto utilizaran un alto porcentaje de algodón para dar mayor comodidad y suavidad.

En el mercado también encontramos y eventualmente las usamos, las **telas de tejido doble punto**, cuya diferencia con el tejido de punto es que no tienen revés ni derecho, las telas de tejido doble punto se pueden usar por cualquiera de sus lados.



## Diseño, confección y moda

Las telas para convertirse en prendas de vestir, requieren de un diseño y una confección que responda a la moda, tendencia y estilo propio. Al igual estos 3 elementos definen si una prenda será suelta, ajustada, larga, corta, gruesa, delgada, ligera, pesada, clásica, actual, moderna, etc. En nuestro catálogo se describe el tipo de tejido de las telas, los tipos de hilos, el diseño y la confección, de manera que nuestros consumidores puedan establecer el tipo.

## Línea de fragancias, cuidado corporal y nutricional:

Todos los productos de la línea de fragancias, cuidado corporal y nutricionales, están respaldados por una garantía máxima de una campaña para canje y dos campañas por calidad, y es indispensable que la asesora transmita a su cliente que para hacer uso de su garantía debe cumplir con:

1. Leer detenidamente las instrucciones de uso y especificaciones definidas en sus empaques y catálogo.
2. Conservar el material de empaque en caso de un canje o una devolución.
3. No pueden tener más de un 20% de uso de su contenido.

### DETALLES DE LA GARANTIA PARA FRAGANCIAS, CUIDADO CORPORAL Y NUTRICIONALES

La garantía máxima se ofrece por 2 campañas o 40 días a partir de la fecha de facturación o envío:

- Recuerde que cada producto de la Línea Nutricional: Natural, tiene especificaciones de uso en el catálogo y en el empaque (Posología, Contraindicaciones, Advertencias y Fecha de Vencimiento).

DUPRÉE



- Los cosméticos están incluidos dentro de cuidado personal.
- Es muy usual encontrar ofertas especiales en éstas líneas, recuerde tener en cuenta especificaciones del catálogo en el momento de solicitarlas y así evitar devoluciones no justificadas.

# DUPRÉE

## CONDICIONES DE LA GARANTIA

Qué cubre la Garantía de fragancias, cuidado corporal y Nutricionales:

1. Cambio por calidad sobre el mismo producto (filtrado, roto).
2. El incumplimiento en especificaciones del Catálogo como: precio, contenido y/o cambio del empaque.
3. Producto sustituido que no cumple las expectativas del cliente o asesora.

Qué excluye la Garantía:

1. Utilización del contenido del producto en más de un 20%.
2. Mal uso del producto por parte del cliente.
3. Solicitar canje o devolución después de vencido el tiempo de garantía.

## Línea Joyería:

Todos los productos de la línea de Joyería, están respaldados por una garantía máxima de dos campañas y es indispensable que la asesora transmita a su cliente que para hacer uso de su garantía debe cumplir con:

1. Leer detenidamente las instrucciones de uso, cuidado y conservación de la joya que está incluida en su empaque.
2. Conservar el material de empaque en caso de un canje o una devolución.



## POLÍTICAS INTERNAS DE MANEJO PARA CANJES Y DEVOLUCIONES

- Es fundamental que la gerente de zona revise el estado de los productos y/o prendas en presencia de la asesora al momento de recibirlos. Esta revisión garantiza el estado de limpieza en el que enviará los canjes y devoluciones a la compañía. No tener en cuenta esta observación puede ocasionar un canje o devolución que NO PROCEDE y que se regresa a la asesora causando malestar e inconformismo.

- Las órdenes de compra que envían físicamente a la compañía son digitalizadas y en las devoluciones por concepto de, NO SOLICITO PRODUCTO, se valida contra la orden de compra y si fue solicitado el producto, queda calificado como no justificado. Si la orden de compra fue digitada por la gerente de zona también es calificado como NO JUSTIFICADO.

- Tenga en cuenta que todas las prendas no son conjunto. Si en el catálogo se muestran de tal manera, es con el fin de

## DUPRÉE

dar más opciones de combinaciones de dichas prendas.

- Las ofertas del catálogo como: precios especiales o gratis no necesariamente son paquetes, si en el catálogo se muestran de tal manera, es con el fin de dar la oportunidad de adquirirla en su totalidad o por separado de acuerdo a la preferencia del cliente.

- Ofertas solicitadas y facturadas como paquete deben ser enviadas completas a la compañía para poder atender el servicio que solicite, canje o devolución.

Modelo de ejemplo (en estos casos deben regresar los 2 productos)



- Todos los productos, en especial los electrodomésticos, deben enviarse en su empaque original.

# DUPRÉE

- Cumplir con el cronograma y saber filtrar las devoluciones, es clave para que no afecten sus resultados.

- **Devolución:** En caso de ser un producto no solicitado (mal facturado), un sustituto que la asesora no quiere aceptar, o la evaluación determine fallas de calidad en el artículo

Se aplica una nota crédito a favor de la asesora y queda en su estado de cuenta como un saldo a favor que podrá hacer efectivo en su siguiente compra.

- **Canje:** En caso que la evaluación determine que presenta fallas de calidad, se cambia por un producto nuevo de iguales o similares características.

- **Producto Facturado no recibido:** Si se presentan reclamos por productos facturados no recibidos, deben ser tramitados por medio de requerimiento junto a la copia de la factura original; recuerde que estos casos están sujetos a verificación con el Área de Logística.

- **Devolución No Justificada:** Es muy importante tener en cuenta que todo canje o devolución que se envíe debe tener las observaciones claras y exactas del motivo de su solicitud, dejar de hacerlo convierte su devolución en causa NO JUSTIFICADA. Con esto reiteramos la importancia de diligenciar TODOS

Afectaran sus devoluciones.

## CONCEPTOS CONSIDERADOS COMO NO JUSTIFICADOS

- **Percepción de talla:** Devolución de prendas por que la talla no le sirvió al cliente y al verificar las medidas ofrecidas en el catálogo esta correcta. Debe utilizarse el metro y la tabla de medidas.

- **Mal uso o estado del producto:** Se evidencia un uso inadecuado del producto según las instrucciones y/o mal estado o alteración del producto respecto a cómo lo recibió o fue entregado.

- **Causa no determinada:** En el formato de requerimiento no existe información del motivo por el cual se devuelve el producto.

## DUPRÉE

- **No puede pagar:** Devolución de producto argumentando que la asesora y/o cliente no puede pagar.
- **Aprobación especial:** Área de servicio o ventas, solicita aplicar devolución como apoyo a la zona, sin causa justificada.

- **No gustó:** devolución de producto que cumple con lo ofrecido en el catálogo y se argumenta que no gustó.



- **Solicita talla no disponible:** Asesora solicita canje por talla que no es ofrecida en catálogo.

- **Producto facturado no solicitado:** Casos donde al revisar orden de compra el producto no fue solicitado, pero le en la caja de pedido le está llegando el producto y se le está facturando.



## **Política de Canjes y Devoluciones Línea Azzorti Home (Productos y Accesorios)**

Todos los productos de la línea Azzorti Home están respaldados por una garantía máxima de una campaña (21 días) para canje por calidad, estos tiempos se toman a partir de la fecha de facturación o envío de los productos.

Par poder acceder a las garantías de estos productos, la asesora le deberá transmitir a su cliente que debe cumplir con:

- Leer detenidamente las instrucciones de uso y especificaciones técnicas de los productos las cuales las podrán encontrar en los empaques, folleto Azzorti Home y/o Catálogo.
- Los productos se deberán conservar y enviar, en sus empaques originales ya sea para canje y/o devolución.
- Los productos con dispensadores o válvulas se deberán enviar completos. EJ: Pistola Roceadora.
- Los productos no pueden estar abiertos, (deben estar totalmente cerrados y sin ningún consumo) para poder acceder a un canje o devolución.
- Es usual encontrar ofertas especiales en esta línea, por lo cual se debe tener en cuenta las especificaciones del catálogo en el momento de solicitarlas y así evitar devoluciones no justificadas.
- Para productos como accesorios, deberán venir las unidades completas.

Que cubre la garantía:

- Cambio por calidad cuando el producto está roto o presenta algún filtrado.
- El incumplimiento en especificaciones del catálogo como precio, contenido y/o cambio de empaque.
- Productos sustitutos que no cumplen con las expectativas del cliente.

Que no cubre la garantía:

- Mal uso del producto por parte del cliente.
- Solicitar canje o devolución después de vencido el tiempo de garantía.
- Cuando el producto ha sido usado.

## Política para Paquetes o Paquetones

Con formato: Fu  
Color de fuente: A

Cuando una oferta / producto lleve el texto "*Este producto no tiene canje o devolución por talla, solamente se aceptan por problemas de calidad*" en cualquiera de las publicaciones de la compañía, significa que aplican las siguientes condiciones en los siguientes procesos:

### **Para las Devoluciones:**

- Solo se recibirán devoluciones por mala calidad de los productos.
- No se recibirán devoluciones por talla.
- En caso de tratarse de una oferta compuesta por varios productos, para hacer la devolución se deben devolver el 100% de los productos que lo componen. Si falta al menos 1 productos no se procesará la devolución.

### **Para los Canjes:**

- Solo se recibirán canjes por mala calidad de los productos.
- No se recibirán canjes por talla.
- En caso de tratarse de una oferta compuesta por varios productos, para hacer el canje se deben devolver el 100% de los productos que lo componen. Si falta al menos 1 productos no se procesará el canje.
- Si no hay inventario disponible para hacer el canje solicitado se procesará como justificado.

- El producto podrá ser canjeado por la metodología de canje 1x1, siempre y cuando los productos seleccionados sean de igual o mayor valor al precio catálogo del producto. (Esta opción solo aplica para productos que se envían a canje por problemas de calidad)