

	POLÍTICA DE GARANTIA	Código:	PE-003
		Versión:	0
		Fecha:	29/04/2025

POLÍTICA DE GARANTIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
SGC	Gerente General	Gerente General

	POLÍTICA DE GARANTIA	Código:	PE-003
		Versión:	0
		Fecha:	29/04/2025

ÍNDICE|

1.	OBJETIVOS.....	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	RESPONSABLES.....	4
5.	DESARROLLO DE LA POLÍTICA	4
6.	CONTROL DE CAMBIOS	5

	POLÍTICA DE GARANTIA	Código:	PE-003
		Versión:	0
		Fecha:	29/04/2025

1. OBJETIVOS

- Garantizar la seguridad y bienestar de nuestros clientes al ofrecer perforaciones corporales, higiénicas y profesionales.
- Proveer un respaldo confiable a nuestros clientes mediante una política de garantía que cubra posibles complicaciones o problemas derivados del servicio.
- Fomentar la confianza y satisfacción del cliente, asegurando una experiencia positiva y segura en todos nuestros procesos.
- Establecer procedimientos claros para la atención y resolución de reclamos relacionados con las perforaciones corporales.
- Promover la capacitación continua de nuestro personal para mantener altos estándares de higiene y técnicas en perforaciones.
- Asegurar la calidad de nuestros materiales y cumplir con las normas sanitarias y de bioseguridad vigentes.

2. ALCANCE

Esta política de garantía aplica a todos los clientes que hayan sido sometidos a la perforación de orejas en nuestras instalaciones o asistencia a domicilio, incluyendo los servicios realizados por nuestro personal autorizado y certificado. Cubre las perforaciones realizadas, así como el uso de nuestros materiales (aretes, piercing, etc.) proporcionados por PERFORARTE M & G SAS.

La garantía contempla la atención de posibles complicaciones, infecciones, o molestias derivadas de la perforación, siempre y cuando se sigan las instrucciones de cuidado y mantenimiento proporcionadas por nuestro personal. No incluye daños ocasionados por mal cuidado, manipulación inadecuada, accidentes, alergias no previstas, o productos no autorizados utilizados por el cliente.

Esta política es válida durante un período determinado desde la fecha de la perforación, según lo especificado en los términos de servicio, y está sujeta a la comprobación de la causa del problema por parte de nuestro personal técnico.

3. DEFINICIONES

Piercing: Se refiere a la práctica de perforar una parte del cuerpo para insertar joyas o adornos. Es una forma de expresión personal y puede tener significados culturales y sociales, además de ser una forma de adornar el cuerpo.

Joya: Accesorio de material hipoalergénico y biocompatible con el cuerpo, que se usa como dilatador de la perforación en el proceso de cicatrización.

	POLÍTICA DE GARANTIA	Código:	PE-003
		Versión:	0
		Fecha:	29/04/2025

Perforación: Desplazamiento de tejido que se realiza en alguna zona del cuerpo con una aguja o aplicador suave y, seguidamente, se inserta una pieza de joya en la abertura

4. RESPONSABLES

Esta política opera de manera transversal en su cumplimiento para todos los funcionarios adscritos a **PERFORARTE M & G SAS**

5. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

En PERFORARTE M & G SAS, estamos comprometidos con la seguridad, salud y satisfacción de nuestros clientes. Nuestra política de garantía cubre los servicios de perforaciones corporales, realizados con aguja o aplicador suave por nuestros funcionarios autorizados, donde se inserta una pieza de joya en la abertura.

Alcance de la Garantía:

- La garantía aplica únicamente a las perforaciones realizadas en nuestras instalaciones o servicio a domicilio por personal autorizado.
- Cubre complicaciones o problemas relacionados con mala angulación de la perforación, derivadas de una mala praxis en el momento del procedimiento.
- La garantía es válida desde la fecha de la perforación así:

	TIEMPO DE GARANTIA
PROCEDIMIENTO	30 DIAS
JOYERIA	6 MESES

- No se cubren daños ocasionados por mala higiene, manipulación inadecuada, uso de productos no autorizados, accidentes, infecciones o alergias que no sean detectadas en las primeras 72 horas.

Condiciones para hacer efectiva la garantía:

- El cliente debe enviar evidencia fotográfica de la novedad a través de nuestra línea de WhatsApp en donde brindaremos asesoría y técnicas de manejo para la situación, activando un protocolo de seguimiento de 24 horas a fin de determinar la necesidad de asistencia domiciliaria para el diagnóstico y posible tratamiento o remisión a profesional de la salud. Si la complicación no es inherente a una mala praxis de perforación, el cliente deberá cancelar los costos de desplazamiento del especialista correspondientes a \$40.000.

	POLÍTICA DE GARANTIA	Código:	PE-003
		Versión:	0
		Fecha:	29/04/2025

- Es necesario presentar la identificación y comprobante del servicio, en caso de no contar con el comprobante deberá informar la fecha exacta y lugar de realización del procedimiento
- La evaluación determinará si la causa del problema está relacionada con la perforación, en cuyo caso se ofrecerá la solución correspondiente, que puede incluir tratamiento, extracción de la pieza o reemplazo de la joya, según corresponda, dichos costos adicionales deben ser asumidos por el cliente.

Exclusiones:

- La garantía no cubre molestias o complicaciones ocasionadas por factores externos, como traumatismos, manipulación incorrecta o uso de accesorios no autorizados.
- No se responsabiliza por alergias a materiales no especificados o utilizados sin autorización.

En PERFORARTE M & G SAS, buscamos ofrecer un servicio seguro y de calidad, comprometidos con tu bienestar. Para cualquier consulta o reclamación dentro del período de garantía, por favor, ponte en contacto con nosotros al correo servicioalcliente@perforarte.com.co o a nuestra línea celular número +573113866073

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de aprobación (DD/MM/AAAA)	Descripción del cambio
0	23/05/2023	Se aprueba y publica la política