

AVISO DE CUMPLIMIENTO

“Señor consumidor: Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento tiene a su disposición formularios de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). Si requiere presentar una PQR, solicite el formulario al responsable LIDER/CONSULTORA DE TIENDA, consigne los hechos motivo de inconformidad, especificando claramente la fecha y hora de los hechos y en la medida de lo posible las personas que conocieron directamente el reclamo y pida una copia firmada por el responsable del almacén para la recepción de la PQR. En caso de que el almacén no tenga disponibles formularios o no haya responsable de la recepción de la queja o reclamo, comuníquese con la línea de atención al cliente sac@cromantic.com e informe de tal hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio a los siguientes teléfonos: Línea Gratuita Nacional 018000910165 y en Bogotá 5920400, al correo electrónico: info@sic.gov.co o en la página web www.sic.gov.co”.

- MANEJO DE VUELTAS:

“Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento debe informar al público, además del valor de cada artículo, el precio por unidad de medida, esto es, cuántos pesos se pagan por cada kilogramo, litro o metro, de los bienes que ofrece. Igualmente, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o "vueltas" correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado al LIDER/CONSULTORA DE TIENDA, quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165. / Línea Gratuita Nacional 018000910165 y en Bogotá 5920400”. “Por disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, este establecimiento debe contar con las denominaciones necesarias para dar al consumidor el cambio o "vueltas" correctas y, en ningún caso, el cambio podrá ser inferior al que arroje la cuenta. Como responsable del cumplimiento de estas disposiciones se ha designado a

(nombre del responsable local del cumplimiento) quien atenderá sus inquietudes y reclamos. En caso de persistir el incumplimiento, agradecemos informar al 9 800 910165 / Línea Gratuita Nacional

- POLÍTICA DE GARANTÍAS.- PROCEDIBILIDAD:

*La reclamación por efectividad de las garantías será procedente en todos los casos en que el producto no satisfaga las condiciones de calidad o idoneidad ofrecidas por el fabricante o distribuidor. Los productos en promoción u oferta cuentan con garantía, salvo los casos en que expresamente se indique que estos son remanufacturados o que contengan alguna circunstancia, desperfecto o avería que afecte su idoneidad y esta hubiere sido aceptada por el comprador al momento de la compra. Los productos eléctricos y los demás productos comercializados en los establecimientos CROMANTIC, tienen una garantía máxima de seis (6) meses, salvo aquellos que expresamente contengan una garantía superior en el empaque. Los requerimientos de productos eléctricos posteriores a 15 días calendario desde la fecha de compra, podrán ser recibidos en cualquiera de nuestras tiendas, o remitidos directamente al Centro Técnico del Proveedor o Fabricante de la marca, a elección del consumidor. El diagnóstico será efectuado por el proveedor o fabricante. La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reparación, salvo que exista una disposición normativa especial para el respectivo bien. - **OPORTUNIDAD:** No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado por CROMANTIC o por el fabricante, el cual empezará a partir de la fecha de la compra. - **REQUISITOS DE LA RECLAMACIÓN POR GARANTIA:** El consumidor deberá presentarla verbalmente o por escrito, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 58 de la ley 1480 de 2011. Deberá aportar prueba de la compra, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 27 de la ley 1480 de 2011. Deberá indicar en forma descriptiva el defecto que posee el producto y devolverlo a la tienda para su análisis. - **RESPUESTA:** CROMANTIC dará respuesta a las reclamaciones en un término de 15 días hábiles, conforme lo ordena el artículo 58 de la*

*Ley 1480 de 2011; en todo caso y de ser procedente la efectividad de la garantía procederá de la siguiente forma: a) Reparación del producto en caso que lo amerite. B) La devolución de dinero de acuerdo al valor cancelado al momento de la compra, procederá únicamente en los siguientes casos: (i) Cuando no sea posible la reparación del producto o este se encuentre discontinuado y/o esté fuera de inventario. (ii) Cuando el diagnóstico determine que es una falla grave y/o que estas se repitan con posterioridad a la reparación del mismo. En dicho evento, el consumidor podrá optar por la generación de un bono de recompra o la devolución del dinero pagado por el bien objeto de garantía. Cuando el consumidor opte por la devolución del dinero para la efectividad de la garantía legal, el reintegro se producirá a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes a su solicitud, siempre que el consumidor ponga a disposición el bien objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, libre de gravámenes. En los casos en que la devolución del dinero se realice mediante consignación bancaria, el consumidor deberá suministrar los datos necesarios para el efecto. - **EXCLUSIONES:** No se hará efectiva la garantía en los siguientes casos: A) Cuando el daño provenga de mala utilización del producto por parte del consumidor, o no atienda las instrucciones de instalación, uso, conservación o custodia del producto. B) Cuando haya intervenciones de terceros diferentes a los centros técnicos autorizados por el proveedor o fabricante del producto. C) Cuando el daño provenga de fuerza mayor o caso fortuito. D) En los demás casos previstos en las normas legales o reglamentarias vigentes.”*

- **AVISO POLÍTICA DE CAMBIOS:**

CROMANTIC únicamente efectuará el cambio de productos que no sean de uso persona. Para hacer efectiva la solicitud de cambio es necesario que el consumidor efectúe su solicitud en un plazo máximo de 15 días calendario después de realizada la compra. Para hacer efectiva la solicitud de cambio es necesario que el producto se encuentre en su empaque original, sin que presente evidencias de manipulación, apertura o uso. La solicitud de cambio del producto no opera por fallas en la calidad o idoneidad del producto, ya que en dicho evento aplicará

el procedimiento de garantías. Para hacer efectivo un cambio de producto es necesario cumplir los siguientes requisitos: (i) Presentar factura, prueba de compra o certificado de regalo, para los productos que no sean marca propia. (ii) Que el producto esté en las condiciones en que se recibió, con su empaque original y contar con todas sus partes y accesorios, sin evidencia de uso, manipulación o apertura. (iii) Los cambios se harán efectivos por otros productos de igual o menor valor, o por bonos de recompra que serán efectivos en los establecimientos CROMANTIC. En ningún caso CROMANTIC efectuará la devolución de dinero, excepto los supuestos legales en los que opere el derecho de retracto y garantía, conforme a las reglas previstas para tales derechos. **Exclusiones:** Productos de limpieza, uso personal, maquillaje, fragancias y otros artículos similares de uso personal no tendrán cambio una vez usados. De igual forma no tendrán cambio los artículos en promoción o aquellos en los que expresamente se informe que no hay cambio.

- **INFORMACIÓN MÍNIMA DE PRODUCTOS PEQUEÑOS:**

*Estimado cliente, para efectos de garantizar sus derechos como consumidores, y en especial los referentes al acceso a una información adecuada, de acuerdo con los términos de la Ley 1480 de 2011, PROSALON DISTRIBUCIONES S.A.S., identificada con NIT: 900.365.205-4, en su calidad de comercializador informa las recomendaciones para el correcto uso, consumo y conservación de productos tales como brochas, lienzos, chanclas, limas, separadodos, barberas, cepillos, chumis, cosmetiqueras, estucheras, ganchos, peinetas, pinzas, bajalenguas, tazas, recipientes y demás productos pequeños que puedan ser vendidos por unidad. **RECOMENDACIONES:** Manténgalos fuera del alcance de los niños. Es conveniente conservarlos en un lugar fresco y seco, protegido de la luz, pues la humedad favorece la proliferación de moho y de bacterias. Antes de usarlos, deben higienizarse las manos o pies. Deséchelos una vez usados, especialmente si han sido usados durante alguna enfermedad. Antes de utilizar nuestros productos o servicios, consulte cualquier inquietud con nuestro personal capacitado de la Tienda.”*

- **INFORMACIÓN PRODUCTOS EN LIQUIDACIÓN:**

*SEÑOR CONSUMIDOR: PROSALON DISTRIBUCIONES S.A.S. (CROMANTIC)- INFORMA QUE: 1.- Los productos que son marcados con el sticker de PRODUCTO EN LIQUIDACIÓN, y/o que se encuentran ubicados en las zonas de PRODUCTOS EN LIQUIDACIÓN, no son productos que por su naturaleza puedan ser considerados como “Productos en circunstancia o circunstancias especiales”. No obstante lo anterior, dado que los PRODUCTOS EN LIQUIDACIÓN eventualmente pueden llegar a presentar imperfectos o estar discontinuados; en ejercicio del principio de la buena fe que establece la Resolución 0497 de 2013, expedida por el Viceministro de Desarrollo Empresarial, encargado de las funciones del Despacho del Ministro de Comercio, Industria y Turismo, CROMANTIC ADVIERTE QUE: **1.1.** Antes de comprar uno o más PRODUCTOS EN LIQUIDACIÓN, usted podrá solicitarle al personal encargado la revisión del mismo, con el fin de determinar si el producto presenta o no una circunstancia especial, sin perjuicio de que dicha circunstancia pueda estar indicada en la factura de compraventa del producto, o en la literatura del mismo. **1.2.** En el evento de que se advierta una circunstancia especial para el producto, el personal encargado dejará constancia de la circunstancia especial advertida. **1.3.** Sin perjuicio de lo anterior, los PRODUCTOS EN LIQUIDACIÓN tendrán una garantía máxima de un (1) mes, contado a partir de la fecha de compra. Dicha garantía no aplicará en relación con los imperfectos que hayan sido advertidos oportunamente como circunstancias especiales.”*

- **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – HABEAS DATA:**

*“**AVISO DE PRIVACIDAD. HABEAS DATA.** PROSALON DISTRIBUCIONES S.A.S. NIT: 900.365.205-4, domiciliada en la Carrera 10 No. 96 – 25, oficina 505 de la ciudad de Bogotá D.C; con teléfono: (1) 7455947, (en adelante CROMANTIC), es una sociedad dedicada a la distribución y comercialización de las marcas a nivel mundial, en el sector de belleza, a través de sus establecimientos de comercio ubicados en el territorio*

nacional, en particular CROMANTIC. CROMANTIC es el Responsable, en los términos del artículo 3 de la ley 1581 de 2012 del tratamiento de información que se lleva a cabo a partir de las bases de datos alimentadas con información vinculada a los establecimientos de comercio de su propiedad. Cuando en el presente documento se haga referencia a CROMANTIC, se entenderá comprendido todo lo relacionado con las sociedades y establecimientos de comercio mencionados. Las políticas contenidas en el presente documento se elaboraron teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013 “por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012.” Las políticas que se describen a continuación se aplican al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y controle CROMANTIC con domicilio en la Carrera 10 # 96 - 25 Oficina 505 de la ciudad de Bogotá D.C., correo electrónico protecciondedatos@cromantic.com y teléfono en Bogotá (1) 7 45 59 47. Las reglas y procedimientos descritos en el presente documento aplican a las bases de datos contentivas de información de clientes, proveedores, empleados y usuarios en general de CROMANTIC. Información que ha sido recolectada en desarrollo del objeto social de las sociedades referidas con ocasión del ofrecimiento y venta de nuestros servicios y productos, dentro del marco de las diferentes relaciones negócias adelantadas, a través de procesos de mercadeo, de prestación de servicios, en medios electrónicos, físicos o redes sociales, procesos de selección de personal y vinculación laboral. El período de vigencia de tales bases de datos, será el de la vigencia de la sociedad.

1. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES RECOGIDOS POR CROMANTIC. Los datos personales respecto de los cuales CROMANTIC ostenta el carácter de responsable, son incluidos en bases de datos y serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Efectuar, a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, de comunicación comercial y actividades de marketing, promoción y/o publicidad propia o de terceros y de aquellas marcas, productos y servicios que comercializa

CROMANTIC. • Venta, servicio al cliente, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, habilitación de medios de pago, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios, actuales y futuros relacionados con el desarrollo de nuestro objeto social. • Contactar a los Titulares de los datos a efectos de enviarles física o electrónicamente información referente a los productos, servicios, ofertas, promociones, invitaciones, publicidad y servicios de CROMANTIC. • Recibir información remitida por Aliados de CROMANTIC que pretendan contactar a los Titulares de información para llevarles opciones comerciales de bienes o servicios que les puedan interesar. En todo caso CROMANTIC identificará a estos Aliados en su página web www.cromantic.com • Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios de CROMANTIC. Efectuar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con los productos y servicios de CROMANTIC. • Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, aliados y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de PROSALON DISTRIBUCIONES S.A.S. • Informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de PROSALON DISTRIBUCIONES S.A.S. • Facilitar la correcta ejecución de las compras de los productos y servicios.

2. DERECHOS QUE LE ASISTEN COMO TITULAR DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN NUESTRAS BASES DE DATOS. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CROMANTIC en su condición de responsable del tratamiento. b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a CROMANTIC en su condición de Responsable del Tratamiento, en los casos exigibles por la ley. c) Ser informado por CROMANTIC previa solicitud efectuada por los canales dispuestos por la compañía, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales. d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de

consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento. e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, a través de los canales dispuestos por la compañía.

3. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA, RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. Los titulares de la información tienen derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos. Con el fin que usted formule sus consultas, solicitudes o reclamos, CROMANTIC ha dispuesto las siguientes vías: Línea de atención al cliente: Bogotá 745 5947 Extensión: 1210. Correo electrónico protecciondedatos@cromantic.com. Mediante comunicado físico a la Carrera 10 No. 96 – 25 Oficina 505, en la ciudad de Bogotá. Estos canales podrán ser utilizados por titulares de información o terceros autorizados por ley para actuar en su nombre con el objeto de ejercer en concreto los siguientes derechos:

I. DERECHO DE ACCESO: El titular de la información podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario. Para conocer los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de CROMANTIC, el titular de la información podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer a través de cualquiera de los mecanismos arriba señalados.

II. RECLAMOS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante CROMANTIC. El reclamo, a efectos de rectificación, actualización o supresión o revocatoria del consentimiento se podrán presentar por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad
- Su representante, previa acreditación de

la representación, • Por estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por CROMANTIC indicados en el aparte siguiente del presente documento y contener, como mínimo, la siguiente información: 1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta. 2. Los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización. 3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta. 4. En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales. El término máximo para atender esta solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado sobre los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. La política de tratamiento de la información contenida en el presente documento entra en vigencia el día (1) del mes de marzo de 2015.”