

## CERTIFICADO DE GARANTÍA TÉCNICA DEL PRODUCTO

Código: **B-26-GAR-001**  
Producto: **Calzado de Vestir**  
Vigencia: **3 meses a partir de la entrega**  
Empresa: **BUESTÁN CÍA. LTDA.**  
RUC: **1790554295001**

### 1. ALCANCE DE LA GARANTÍA

BUESTÁN CÍA. LTDA., en su calidad de fabricante y comercializador, garantiza que el calzado de vestir ha sido elaborado conforme a especificaciones internas de calidad y materiales adecuados para su uso previsto.

La presente garantía cubre exclusivamente fallas de fabricación, incluyendo defectos en materiales y deficiencias en los procesos de ensamblaje, siempre que el producto haya sido utilizado en condiciones normales y conforme a su finalidad.

Se entenderá por:

- a) Fallas de fabricación: cualquier error derivado del proceso productivo que afecte la funcionalidad del producto.
- b) Defectos en materiales: alteraciones o deficiencias propias de los insumos utilizados que comprometan la calidad o durabilidad del producto.
- c) Deficiencias en ensamblaje: fallas en la unión o armado de los componentes del calzado.

La garantía no cubre daños ocasionados por uso indebido, desgaste natural, exposición a condiciones no compatibles con el producto o manipulación incorrecta del mismo.

### 2. VIGENCIA

La garantía tendrá una duración de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de entrega-recepción o factura.

### 3. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

El cliente deberá presentar el reclamo dentro del período de garantía a través de los canales oficiales:

- Correo electrónico: [servicioalcliente@buestan.com](mailto:servicioalcliente@buestan.com)
- Instalaciones de la empresa
- Canal comercial autorizado

El reclamo deberá incluir:

- a) Factura de compra

- b) Identificación del producto
- c) Descripción detallada de la presunta falla
- d) Evidencia fotográfica referencial (opcional)

Para la validación técnica del reclamo, será obligatorio el envío o entrega física del producto, condición indispensable para la evaluación y determinación de la cobertura de la garantía.

BUESTÁN CÍA. LTDA. no emitirá criterios técnicos definitivos basados únicamente en material fotográfico.

#### **4. EVALUACIÓN TÉCNICA**

Todo reclamo será evaluado mediante inspección técnica debidamente fundamentada por el área de Control de Calidad de BUESTÁN CÍA. LTDA., sobre el producto físico recibido.

La evaluación se realizará en función de criterios técnicos, especificaciones del producto y condiciones de uso.

En caso de requerirse análisis adicionales, se podrán realizar ensayos técnicos en laboratorio o pruebas específicas según corresponda.

Los costos de dichos ensayos serán asumidos por:

- a) BUESTÁN CÍA. LTDA., en caso de confirmarse una falla de fabricación
- b) El cliente, en caso de verificarse que el producto cumple con las especificaciones técnicas y que la falla no es atribuible al proceso productivo.

#### **5. RESOLUCIÓN DE GARANTÍA**

En caso de proceder la garantía, BUESTÁN CÍA. LTDA. podrá, según corresponda:

- a) Reparar el producto
- b) Sustituir el producto por uno nuevo de iguales características
- c) Reponer el bien por uno igual o de características equivalentes, en caso de no disponibilidad del producto original
- d) Emitir nota de crédito (en casos justificados)

El proveedor atenderá los reclamos derivados de la garantía conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, garantizando una respuesta oportuna, técnica y eficaz.

El diagnóstico del producto se realizará en un plazo referencial de hasta diez (10) días hábiles, contados a partir de la recepción del reclamo y del producto para su evaluación.

La solución correspondiente, ya sea reparación, sustitución o reposición, se ejecutará en un plazo referencial de hasta quince (15) días hábiles adicionales, en función de la complejidad técnica del caso, disponibilidad de materiales y condiciones de producción.

En casos que requieran procesos especiales, importación de insumos o análisis técnicos adicionales, los plazos podrán extenderse, lo cual será debidamente informado y justificado al cliente.

La atención de la garantía estará sujeta a la verificación de que el producto presenta fallas de fabricación y que ha sido utilizado en condiciones normales y conforme a su uso previsto.

## **6. DEFECTOS CUBIERTOS**

La garantía cubre defectos derivados de fallas de fabricación en materiales y ensamblaje, siempre que el producto haya sido utilizado conforme a su uso previsto.

## **7. EXCLUSIONES DE GARANTÍA**

La garantía no aplica en los siguientes casos:

- a) Uso indebido o distinto al uso previsto del producto
- b) Exposición a condiciones para las cuales el producto no ha sido diseñado
- c) Daños ocasionados por agentes externos
- d) Desgaste natural derivado del uso normal o intensivo del producto
- e) Alteraciones, modificaciones o reparaciones realizadas por terceros no autorizados
- f) Falta de mantenimiento adecuado o uso de productos no recomendados para su limpieza o conservación
- g) Cuando el producto haya superado el período de garantía establecido

La determinación de aplicabilidad de la garantía estará sujeta a la evaluación técnica del producto conforme al procedimiento establecido.

## **8. DEFINICIÓN DE USO INADECUADO**

Se considerará uso inadecuado, entre otros:

- a) Uso del producto en actividades distintas a su uso previsto, conforme a las características técnicas del calzado (por ejemplo, uso en ambientes no laborales o en condiciones para las cuales no ha sido diseñado)
- b) Exposición a agentes o condiciones que excedan las especificaciones del producto, tales como contacto con sustancias químicas corrosivas, calor extremo no propio del entorno de trabajo, o inmersión prolongada en agua o humedad
- c) Falta de mantenimiento básico, incluyendo limpieza inadecuada, acumulación de suciedad o no conservación del producto conforme a recomendaciones generales de uso
- d) Manipulación incorrecta del producto, incluyendo forzado de sus componentes, uso indebido de ajuste, o alteración de su estructura original

La determinación de uso inadecuado estará sujeta a evaluación técnica del producto por parte de BUESTÁN CÍA. LTDA.

## 9. CONDICIONES GENERALES

- a) La garantía cubre exclusivamente defectos de origen atribuibles a fallas de fabricación, incluyendo materiales y procesos de ensamblaje, y no cubre el desgaste natural derivado del uso normal del producto.
- b) La resolución del reclamo se basará en el análisis técnico realizado por el área de Control de Calidad de BUESTÁN CÍA. LTDA., el cual será determinante para establecer la procedencia de la garantía.
- c) Para la evaluación del reclamo, el producto deberá ser entregado en condiciones verificables, que permitan realizar una inspección técnica adecuada y objetiva.

## 10. RECOMENDACIONES DE USO Y MANTENIMIENTO

Con el fin de preservar las condiciones óptimas de funcionamiento, durabilidad y seguridad del producto, se recomienda observar las siguientes prácticas de uso y mantenimiento:

### Uso adecuado

- ✓ Utilizar el calzado exclusivamente para la actividad y condiciones para las cuales fue diseñado
- ✓ Asegurar un correcto ajuste del calzado al pie antes de su uso
- ✓ Evitar el uso continuo sin periodos de descanso, permitiendo la recuperación de materiales

### Limpieza

- ✓ Limpiar el calzado regularmente con un paño húmedo para retirar suciedad superficial
- ✓ En caso de suciedad adherida, utilizar cepillos de cerdas suaves
- ✓ No utilizar productos abrasivos, solventes o químicos no recomendados

### Mantenimiento del material

- ✓ Aplicar productos adecuados para el tipo de cuero o material, con el fin de conservar sus propiedades
- ✓ Aplicar productos según el tipo de material (cuero natural, sintético o textil), tales como cremas nutritivas, ceras o acondicionadores específicos, que permitan conservar la flexibilidad, apariencia y resistencia del material.
- ✓ En el caso de cuero natural, se recomienda el uso periódico de crema o grasa para cuero, a fin de evitar resequedad, fisuras o pérdida de propiedades.

### Secado y ventilación

- ✓ Permitir la ventilación del calzado después de cada uso, recomendándose un periodo mínimo de 24 horas de descanso, a fin de facilitar la evaporación de la humedad interna y prolongar su vida útil
- ✓ Evitar la exposición prolongada a humedad excesiva; en caso de contacto con agua, secar el calzado a temperatura ambiente, sin aplicar fuentes de calor directo,

asegurando un secado completo para prevenir deformaciones o deterioro de los materiales

### **Almacenamiento**

- ✓ Guardar el calzado en un lugar limpio, seco y ventilado
- ✓ Evitar apilamientos o deformaciones que alteren su estructura
- ✓ Mantenerlo alejado de agentes externos que puedan deteriorar sus materiales
- ✓ El cumplimiento de estas recomendaciones contribuirá a mantener el desempeño del producto y es un factor relevante para la evaluación de la garantía.

### **11. PRÁCTICAS NO RECOMENDADAS**

- No lavar el calzado en lavadora ni someterlo a procesos de secado en secadora
- No exponer el calzado a fuentes de calor directo como estufas, hornos o fuego
- No utilizar solventes, químicos agresivos o productos abrasivos para su limpieza
- No sumergir el calzado en agua de manera prolongada
- No almacenar el calzado en ambientes húmedos, cerrados o sin ventilación
- No forzar la estructura del calzado ni realizar modificaciones no autorizadas

### **12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

BUESTÁN CÍA. LTDA. no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de productividad u otros perjuicios derivados del uso o imposibilidad de uso del producto, más allá de lo establecido en la presente garantía.

### **13. INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR**

Para efectos de atención, gestión de reclamos y aplicación de la garantía, se detalla la información del proveedor:

Razón Social: BUESTÁN CÍA. LTDA.

Representante Legal: Diana Buestán Bustillos

Dirección: Av. José Andrade OE1-589 y Joaquín Mancheno, Carcelén Industrial

Teléfono: (+593) 22477991 / 097135092

Correo: [servicioalcliente@buestan.com](mailto:servicioalcliente@buestan.com)

### **14. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La información proporcionada por el cliente en el proceso de reclamo será tratada de manera confidencial y utilizada exclusivamente para la gestión de la garantía, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos personales en la República del Ecuador.

BUESTÁN CÍA. LTDA. se compromete a no divulgar, transferir ni utilizar dicha información para fines distintos a los establecidos en el presente documento.

## 15. DECLARACIÓN FINAL

La presente garantía se emite en cumplimiento de la normativa vigente aplicable en la República del Ecuador, incluyendo la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y demás disposiciones relacionadas.

BUESTÁN CÍA. LTDA., en su calidad de fabricante y comercializador, garantiza la calidad del producto bajo condiciones normales de uso, conforme a sus especificaciones técnicas, estableciendo los procedimientos, criterios técnicos y canales formales para la atención, evaluación y resolución de reclamos.

La aplicación de la presente garantía se sujetará al análisis técnico realizado por el área competente, el cual será determinante para establecer la procedencia del reclamo, en concordancia con las condiciones, exclusiones y recomendaciones establecidas en este documento.

El presente certificado constituye el instrumento oficial de respaldo de garantía del producto.

Atentamente,

---

DIANA BUESTAN BUSTILLOS  
Gerente General / Representante Legal  
BUESTÁN CÍA. LTDA.  
RUC: 1790554295001