

OGRÁFICAS IMPRESORES S.A.S.

NIT 900.243.602-1

POLÍTICA DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Versión 1.0 — vigente desde el 14 de julio de 2026

La presente Política de Garantías y Devoluciones establece las condiciones bajo las cuales OGRÁFICAS IMPRESORES S.A.S. (en adelante "Ográficas"), identificada con NIT 900.243.602-1, respalda la calidad de sus productos impresos, así como el procedimiento para la atención de reclamos por defectos de fabricación.

1. Compromiso de calidad

Ográficas garantiza la calidad de sus productos siempre que estos hayan sido elaborados siguiendo íntegramente sus procesos internos de control de calidad. Esta garantía cubre defectos atribuibles directamente al proceso de producción, y no cubre situaciones derivadas de decisiones o aprobaciones del cliente, ni de causas ajenas al control de Ográficas.

2. Qué se considera defecto de fabricación

Se consideran defectos de fabricación, entre otros, los siguientes:

- Encuadernación defectuosa (cosido, anillado o pegado deficiente que no corresponda a la especificación aprobada).
- Corte o troquelado desalineado de forma evidente respecto a la muestra aprobada.
- Faltantes de piezas o páginas dentro de un mismo ejemplar.
- Defectos de adherencia en acabados como plastificado, barnizado o estampado.
- Errores de impresión no atribuibles al arte previamente aprobado por el cliente.

3. Qué NO cubre esta garantía

No se consideran defectos de fabricación, y por tanto no dan lugar a reimpresión o compensación, las siguientes situaciones:

- Errores de diseño, ortografía, color o contenido que se encontraban presentes en el arte o muestra aprobada por el cliente.
- Variaciones sutiles de tono o color entre la muestra digital aprobada y la producción final en máquina offset, dado que corresponden a procesos de impresión distintos (ver numeral 4).
- Daños o deterioro del producto ocasionados por mal manejo, almacenamiento inadecuado o uso posterior a la entrega.
- Modificaciones realizadas por el cliente o por terceros después de la entrega del pedido.

4. Variación de tono entre muestra digital y producción offset

Ográficas informa al cliente que la muestra inicial de aprobación es elaborada, por lo general, mediante impresora digital, mientras que la producción del pedido completo se realiza mediante el proceso de impresión offset. Estos son procesos técnicamente distintos, por lo cual es normal y esperable que exista una variación sutil de tono o color entre la muestra digital y el producto final.

Con el fin de dejar constancia de esta variación esperada, Ográficas hace entrega al cliente de una carpeta de referencia con tres (3) tonalidades sutilmente diferentes, representativas del rango de variación posible en la producción final. La recepción de dicha carpeta deberá ser confirmada por el cliente mediante firma o confirmación escrita (incluyendo medios digitales como correo electrónico o WhatsApp), y dicha confirmación se entenderá como aceptación del rango de variación tonal allí presentado.

5. Procedimiento y plazo para reportar un reclamo

El cliente deberá reportar cualquier presunto defecto de fabricación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del pedido, a través del correo contacto@ograficas.co, adjuntando una descripción del defecto y evidencia fotográfica del producto. Vencido este plazo sin que se haya presentado el reclamo, se entenderá que el cliente recibió el pedido a satisfacción.

6. Evaluación y solución del reclamo

Una vez recibido el reclamo, Ográficas evaluará el caso considerando los siguientes criterios:

- **Alcance:** si el defecto afecta unidades aisladas o la totalidad del lote entregado.
- **Naturaleza:** si el defecto es susceptible de corregirse mediante una reimpresión parcial, o si compromete la totalidad del proceso de producción.
- **Causa:** si el defecto se originó en un incumplimiento de los procesos internos de calidad de Ográficas, o en causas ajenas a la empresa.

Con base en estos criterios, Ográficas determinará si procede una reimpresión total sin costo, una reimpresión parcial de las piezas afectadas, un descuento sobre el valor del pedido, u otra forma de compensación equivalente. Ográficas informará al cliente la decisión adoptada y el tiempo estimado para su implementación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo.

7. Vigencia y modificaciones

La presente política rige a partir del 14 de julio de 2026 y podrá ser actualizada por Ográficas en cualquier momento. Los cambios sustanciales serán publicados oportunamente en el sitio web de la empresa (www.ograficas.co).