	POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Código:	PO-MKT-002
		Versión	001
		Fecha:	1/02/2026
		Área:	Marketing

POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

1. OBJETIVO

La presente política tiene como objetivo establecer los lineamientos, criterios y procedimientos aplicables a la gestión de cambios, devoluciones, garantías y reclamos relacionados con los productos comercializados por WARDIA S.A.C., asegurando una atención eficiente, transparente y conforme al marco normativo vigente.

2. BASE LEGAL

La presente política se sustenta en la siguiente normativa y criterios legales:

2.1 Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor

Establece el marco general de los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores.

Artículo 150: Obliga a todos los proveedores de bienes o servicios a contar con un Libro de Reclamaciones, ya sea físico o virtual, accesible para los consumidores.

Artículo 151: Regula la exhibición visible del aviso que indica la existencia del Libro de Reclamaciones y el acceso al mismo.


Este marco legal respalda el derecho del cliente a presentar quejas o reclamos de manera formal y garantiza la obligación de WARDIA S.A.C. de recibir, registrar y responder dichos reclamos dentro de los plazos establecidos.

2.2 Ley N° 32495 – Modificación del Código de Protección y Defensa del Consumidor

Amplía la obligación del Libro de Reclamaciones a plataformas digitales de comercio electrónico, incluyendo páginas web y aplicaciones que venden productos o servicios.

Establece la visibilidad y accesibilidad del Libro de Reclamaciones en medios digitales, lo que permite que los clientes puedan presentar sus quejas de manera online.

Esto aplica a la venta de productos de WARDIA S.A.C. a través de medios digitales, garantizando que los derechos del consumidor estén protegidos en todos los canales.

	POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Código:	PO-MKT-002
		Versión	001
		Fecha:	1/02/2026
		Área:	Marketing

2.3 Decreto Supremo N° 011-2011-PCM – Reglamento del Libro de Reclamaciones

Detalla la forma de implementación del Libro de Reclamaciones, incluyendo:

- Formatos y contenido obligatorio del registro.
- Plazos para que la empresa responda a los reclamos (máximo 15 días hábiles).
- Procedimientos de control interno y seguimiento de los reclamos.
- Establece la obligación de WARDIA S.A.C. de responder formalmente y de manera documentada a cada reclamo registrado.

2.4 Normativa comercial y tributaria vigente

Respalda la validez de facturas, guías de remisión y comprobantes de pago como documentos necesarios para procesar cambios, devoluciones o garantías.

Permite determinar responsabilidades entre el cliente, distribuidor y WARDIA S.A.C. en caso de errores de despacho, defectos de fabricación o almacenamiento.

2.5 Condiciones comerciales pactadas con distribuidores autorizados

Define que los distribuidores autorizados deben cumplir con los mismos estándares de atención al cliente, recepción de reclamos y manejo de garantías que WARDIA S.A.C.

Obliga a incluir en cada reclamo información mínima: razón social del distribuidor, RUC y dirección, tal como lo exige la ley.


2.6 Principios aplicables

La política se fundamenta en los siguientes principios legales y de buenas prácticas:

Protección al consumidor: Garantizar que todos los reclamos sean atendidos de forma transparente y eficiente.

Trazabilidad documental: Mantener registros completos y auditable de todas las solicitudes, evaluaciones técnicas y comunicaciones con el cliente.

Legalidad y transparencia: Cumplimiento estricto de la normativa vigente y procedimientos internos claros.

	POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Código:	PO-MKT-002
		Versión	001
		Fecha:	1/02/2026
		Área:	Marketing

3. ALCANCE

La presente política aplica al Canal de Atención al Cliente, área Comercial, área de Logística, área de Facturación, Distribuidores autorizados y Clientes finales.

Comprende los productos comercializados bajo las marcas:

Segpro® – Equipos de protección personal (EPP) y seguridad vial

Valensa® – Griferías, lavaderos y soluciones para el hogar.

4. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, se entenderá por:

Cambio: Sustitución de un producto por otro igual o de similares características, cuando se determine la procedencia conforme a los supuestos establecidos en la presente política.


Devolución: Proceso mediante el cual el cliente entrega el producto adquirido a WARDIA S.A.C., pudiendo generar la emisión de una nota de crédito, previa evaluación técnica y validación de procedencia.

Garantía: Compromiso asumido por WARDIA S.A.C. respecto a la calidad y funcionamiento del producto, aplicable únicamente a defectos de fabricación dentro del plazo de 6 meses periodo de garantía.

Reclamo: Manifestación formal de la cliente relacionada con una disconformidad respecto al producto adquirido o al servicio recibido, presentada a través de los canales oficiales.

Queja: Manifestación de malestar o disconformidad que no necesariamente está vinculada directamente al producto, sino al servicio o atención recibida.

Defecto de fabricación: Falla o anomalía originada en el proceso de producción del producto que afecta su funcionamiento, calidad o seguridad.

	POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Código:	PO-MKT-002
		Versión	001
		Fecha:	1/02/2026
		Área:	Marketing

Evaluación técnica: Proceso interno realizado por el área competente para verificar el estado del producto y determinar la procedencia o improcedencia del cambio, devolución o garantía.

Nota de crédito: Documento tributario emitido por WARDIA S.A.C. que anula total o parcialmente el valor de una operación previamente facturada, aplicable a futuras compras, salvo disposición legal o autorización expresa.

Distribuidor autorizado: Persona natural o jurídica autorizada por WARDIA S.A.C. para comercializar sus productos, sujeta a las condiciones comerciales y estándares de atención establecidos por la empresa.


Cliente: Persona natural o jurídica que adquiere productos comercializados por WARDIA S.A.C., ya sea de manera directa o a través de distribuidores autorizados.

Ticket de atención: Registro interno generado por el canal de atención al cliente que permite el seguimiento y trazabilidad del reclamo o solicitud presentada.

5. POLITICA


WARDIA S.A.C. establece la presente política de cambios, devoluciones y garantías con el objetivo de regular de manera clara y uniforme la atención de solicitudes presentadas por clientes, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente, la protección del consumidor y la sostenibilidad comercial de la empresa.

La aplicación de esta política es obligatoria para todas las áreas involucradas y distribuidores autorizados.

	POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Código:	PO-MKT-002
		Versión	001
		Fecha:	1/02/2026
		Área:	Marketing

5.1 Garantía de Productos

- Todos los productos comercializados por WARDIA S.A.C. cuentan con una garantía de seis (6) meses por defecto de fabricación, contados desde la fecha de emisión del comprobante de pago (boleta o factura).
- La garantía aplica únicamente cuando se compruebe, mediante evaluación técnica, que el producto presenta una falla originada en el proceso de fabricación.
- La garantía no cubre daños ocasionados por:
 - Uso indebido o distinto al recomendado.
 - Instalación incorrecta.
 - Manipulación o modificación no autorizada.
 - Golpes o daños externos.
 - Desgaste natural por uso.
 - Almacenamiento inadecuado.
- Toda solicitud de garantía está sujeta a evaluación técnica previa y documentada.
- El reclamo debe ser ingresado por los canales oficiales y debe contar con evidencia (fotos y/o videos del producto defectuoso).
- Wardia S.A.C. asumirá el costo de flete (envío o recojo) únicamente cuando, tras la evaluación técnica correspondiente, se determine que el producto presenta fallas de fábrica. Una vez verificada la falla, se procederá con la reposición del producto. La cobertura del flete será asumida por Wardia S.A.C. siempre que el cliente la solicite y se cumplan las condiciones establecidas.
- Para que Wardia asuma el costo de envío, el proceso debe realizarse de la siguiente manera: una vez que el cliente registre su reclamo a través del canal de Atención al Cliente, deberá enviar la mercadería por la empresa de transporte de su preferencia, consignando los siguientes datos de recepción: Nombre: Richard Derby Uribe Lozada, DNI: 45529385; y Nombre: Ávila Zegarra Eider Enrique, DNI: 45038519. Asimismo, solicitamos que el envío sea realizado bajo la modalidad de pago a destino. Una vez efectuado el envío, el cliente deberá remitir el comprobante correspondiente para proceder con la cobertura del flete.

	POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Código:	PO-MKT-002
		Versión	001
		Fecha:	1/02/2026
		Área:	Marketing

5.2 Cambios y Devoluciones

- Los cambios y/o devoluciones podrán solicitarse dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la entrega de la mercadería, contabilizados de lunes a viernes, excluyendo sábados, domingos y feriados.
- Vencido dicho plazo, no procederán cambios ni devoluciones, salvo autorización de gerencia.
- Para que proceda un cambio o devolución, el producto deberá:
 - Contar con comprobante de pago (boleta o factura).
 - Presentar evidencia que sustente la solicitud (fotos y/o videos).
 - Encontrarse en condiciones que permitan su verificación física.
 - Mantener su estado original cuando corresponda.
- No se aceptarán devoluciones por sobrestock, error de planificación del cliente, mal almacenamiento o causas no atribuibles a WARDIA S.A.C.


Extensión por casos complejos: En situaciones que, según la normativa vigente, requieran un análisis más detallado, el plazo podrá extenderse hasta cinco (5) días hábiles adicionales, sumándose a los quince (15) días inicialmente establecidos, previa justificación documentada.

5.3 Condición general de evaluación

- Toda solicitud ingresará bajo la condición de “sujeto a evaluación técnica”.
- La empresa realizará la revisión correspondiente dentro de los plazos internos establecidos.
- La procedencia o improcedencia será comunicada formalmente al cliente con sustento técnico.

5.4 Resolución del Caso

De ser procedente la solicitud, WARDIA S.A.C. podrá optar por:

	POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Código:	PO-MKT-002
		Versión	001
		Fecha:	1/02/2026
		Área:	Marketing

- Cambio del producto.
- Reparación (de corresponder).
- Emisión de nota de crédito aplicable a futuras compras.

No se realizará devolución de dinero, salvo autorización de gerencia.

5.5 Excepciones

Cualquier excepción a los plazos, condiciones, alcances o criterios establecidos en la presente política deberá contar con autorización de gerencia.

Toda excepción autorizada deberá quedar debidamente sustentada y registrada mediante una carta formal emitida por WARDIA S.A.C., garantizando la trazabilidad y el control interno correspondiente, la cual será remitida mediante correo electrónico.

6. PROCEDIMIENTO

	Responsable	Actividad	Descripción
1	Cliente o asesor comercial	Presentación de solicitud	El cliente presenta su reclamo, solicitud de cambio, devolución o garantía a través de los canales oficiales. Alternativamente, el asesor comercial puede gestionar la presentación del reclamo enviando un correo a atencionalcliente@wardia.com.pe , adjuntando la documentación requerida: comprobante de pago (boleta o factura), evidencia fotográfica o audiovisual, descripción detallada del caso, así como los datos completos del cliente (razón social, número de RUC y número de teléfono).
2	Atención al Cliente	Recepción y verificación	El área de Atención al Cliente recibe la solicitud y revisa que incluya toda la documentación e información mínima necesaria para su evaluación (comprobante de pago, evidencia, datos del cliente, descripción del reclamo). En caso de detectar información incompleta o



**POLITICA DE RECLAMOS Y
DEVOLUCIONES**

Código: PO-MKT-002

Versión: 001

Fecha: 1/02/2026

Área: Marketing

			faltante, se contacta al cliente o asesor comercial para solicitar los datos o documentos complementarios requeridos, asegurando que la solicitud esté completa antes de proceder con su registro y evaluación.
3	Atención al Cliente	Registro del ticket	<p>Se registra el caso en el sistema interno, asignando un número de ticket único para su seguimiento. Se consignan todos los datos relevantes, incluyendo información del cliente (razón social, RUC, dirección, teléfono), detalles del producto involucrado, motivo del reclamo y la evidencia adjunta.</p>
4	Atención al Cliente	Confirmación de recepción	<p>Confirmación formal del caso e informa que el proceso iniciará bajo la condición de "Sujeto a evaluación técnica".</p> <p>Se coordina con el cliente la forma de entrega del producto para su revisión técnica:</p> <ul style="list-style-type: none">• Caso local: se programa el recojo del producto por el área despacho para su evaluación en el área técnica.• Caso provincia: se coordina que el cliente envíe el producto mediante una agencia de transporte de su preferencia, compartiendo el número de guía para su seguimiento. El pago del envío será en destino. <p>Este paso asegura que el producto llegue al área técnica en condiciones óptimas para su verificación y evaluación</p> <p>El cliente cuenta con un plazo de hasta 15 días hábiles desde la presentación de su reclamo para enviar evidencias o</p>



**POLITICA DE RECLAMOS Y
DEVOLUCIONES**

Código: PO-MKT-002

Versión: 001

Fecha: 1/02/2026

Área: Marketing

			<p>descargos. De no recibir respuesta en dicho plazo, el caso será cerrado conforme a los procedimientos internos.</p> <p>Asimismo, el canal de Atención al Cliente deberá realizar el seguimiento durante 3 días consecutivos, dejando constancia de la gestión realizada antes del cierre del caso.</p>
5	Logística / Almacén	Recepción y notificación	Recoge el producto del cliente, lo ingresa al almacén y notifica a atención al cliente por correo que ya se encuentra disponible para evaluación técnica.
6	Logística / Almacén	Evaluación técnica	Se realiza la verificación física y técnica del producto dentro del plazo establecido, dejando constancia del estado mediante un informe técnico y registro fotográfico. Dicha evaluación se llevará a cabo todos los martes y viernes.
7	Logística / Almacén	Emisión de informe	Se determina técnicamente la procedencia o improcedencia del cambio, devolución o garantía, dejando sustento documentado (carta de respuesta de Wardia).
8	Atención al Cliente	Comunicación de resultado	Se comunica formalmente al cliente el resultado de la evaluación, indicando fundamentos, con una carta formal de respuesta.
9	Facturación (si procede)	Emisión de nota de crédito	En caso corresponda, se emite la nota de crédito.



**POLITICA DE RECLAMOS Y
DEVOLUCIONES**


Código: PO-MKT-002

Versión 001

Fecha: 1/02/2026

Área: Marketing

10	Logística	Reposición o retiro de producto	Se coordina la reposición del producto o retiro según corresponda, dejando constancia documentaria por correo.
11	Logística / Almacén	Envío del producto	<p>Realiza el envío del producto desde el almacén a la tienda del cliente.</p> <p>Caso Lima – Desde el almacén de Lima: Se envía directamente a la ubicación de recepción de mercadería del cliente.</p> <p>Caso Arequipa – Desde el almacén de Arequipa: Ica, Moquegua, Puno, Madre de Dios, Cusco, Tacna, Apurímac: Se envía directamente a la ubicación de recepción de mercadería del cliente.</p> <p>Caso Demás provincias – Desde almacén Lima: Se envía por la agencia indicada por el cliente, Wardia asume el costo del envío. En algunos casos, el producto se enviará junto con futuros pedidos, previa coordinación con el cliente.</p>
12	Atención al Cliente	Cierre del caso	<p>El área de atención al cliente registra el cierre del ticket en el sistema, adjuntando toda la documentación correspondiente: informe técnico, evidencia fotográfica o audiovisual, y comunicaciones realizadas durante el proceso.</p> <p>Independientemente de que el reclamo proceda o no proceda, se deberá enviar siempre al cliente una carta formal comunicando la resolución del caso, indicando los fundamentos de la evaluación y, en caso de ser procedente, los pasos a seguir (cambio, reposición o emisión de nota de crédito).</p>

	POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Código:	PO-MKT-002
		Versión	001
		Fecha:	1/02/2026
		Área:	Marketing


7. DISPOSICIONES FINALES

- La presente política forma parte del sistema de gestión comercial de WARDIA S.A.C. y es de cumplimiento obligatorio para todas las áreas involucradas, distribuidores autorizados y colaboradores relacionados con la atención al cliente y gestión de productos.
- Cualquier modificación, actualización o ajuste a esta política deberá contar con la aprobación expresa de gerencia y será comunicada formalmente a todas las áreas y colaboradores responsables de su aplicación.
- Todos los procedimientos relacionados con cambios, devoluciones, garantías y reclamos deben registrarse y documentarse física y digitalmente, asegurando trazabilidad, transparencia y cumplimiento legal, incluyendo los plazos establecidos: Cambios y devoluciones: máximo 15 días hábiles posteriores a la emisión de la factura.
- Garantía de fábrica: máximo 6 meses desde la fecha de facturación.
- Ninguna área o colaborador está autorizado a realizar excepciones a los plazos, condiciones o criterios establecidos, salvo que cuente con autorización formal de gerencia.
- La presente política es vinculante para clientes, distribuidores y colaboradores, garantizando que los derechos del consumidor sean respetados en todos los canales de venta y atención.
- La vigencia de esta política es indefinida, salvo que sea modificada por decisión de gerencia, quedando obligada la empresa a mantener la versión más reciente disponible para consulta interna y para clientes cuando corresponda.

8. ANEXOS

Anexo 1: Formato de solicitud de cambio, devolución o garantía

- Campos obligatorios:

	POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Código:	PO-MKT-002
		Versión	001
		Fecha:	1/02/2026
		Área:	Marketing

- Datos del cliente (razón social, RUC, dirección, teléfono, correo electrónico).
- Producto (marca, modelo, serie, cantidad).
- Tipo de solicitud: cambio, devolución o garantía.
- Descripción detallada del incidente.
- Evidencia adjunta (fotos, videos, documentos).
- Fecha de emisión del comprobante de pago.

- Firma del cliente o responsable de la solicitud.

Anexo 2: Checklist de evaluación técnica


- Condiciones para verificar antes de aprobar la solicitud:
 - Producto en estado de uso permitido según la política.
 - Empaque original presente y en buen estado.
 - Coincidencia entre producto entregado y facturado.
 - Evidencia fotográfica/documental completa.
 - Evaluación de defecto de fabricación (sí/no).
 - Observaciones adicionales
- Firma o aprobación formal del evaluador técnico y fecha.

Anexo 3: Cuadro de Procedencia y No Procedencia

Tipo de solicitud	Procede si	No procede si
Cambio	Error de despacho, defecto de fábrica	Uso indebido, instalación incorrecta, manipulación no autorizada
Devolución	Producto sin uso, en empaque original, error de despacho	Sobrestock, planificación del cliente, daño por transporte externo
Garantía	Defecto de fabricación dentro de 6 meses	Daño por uso indebido, golpes, almacenamiento inadecuado, desgaste natural

Anexo 4: Cuadro de Plazos

Proceso	Plazo máximo
Cambios y devoluciones	15 días hábiles desde el despacho
Evaluación técnica interna	2 días hábiles desde recepción completa

	POLITICA DE RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	Código:	PO-MKT-002
		Versión	001
		Fecha:	1/02/2026
		Área:	Marketing

Proceso	Plazo máximo
Garantía de fábrica	6 meses desde la facturación
Respuesta a reclamos en libro de reclamaciones	15 días hábiles, según ley
Respuesta por parte del cliente una vez aperturado el reclamo	15 días hábiles

Anexo 5: Roles y Responsabilidades

Área	Función principal
Atención al Cliente	Recepción, registro de ticket, comunicación con cliente
Logística	Evaluación técnica, inspección física, informe técnico
Facturación	Emisión de nota de crédito cuando corresponde
Gerencia	Autorización de excepciones, aprobación de casos especiales
Cliente / Distribuidor	Entrega de documentación y producto para evaluación

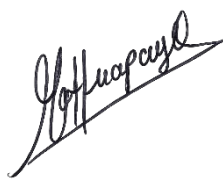

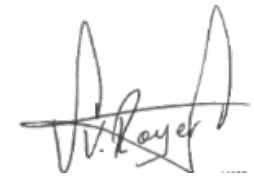
Anexo 6: Flujo de proceso





**POLITICA DE RECLAMOS Y
DEVOLUCIONES**

Código:	PO-MKT-002
Versión	001
Fecha:	1/02/2026
Área:	Marketing

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Merianne Huapaya Merma Atención al cliente	 Margiory Arambulo Molle Coordinadora de marketing	 Royer Sigüenza Gerente General
Fecha: 1/02/2026	Fecha: 1/02/2026	Fecha: 1/02/2026