

Política de calidad y garantía
Inversiones Suprema S.A.S. - Lavapres

Inversiones Suprema S.A.S. es una compañía con más de 70 años de trayectoria dedicada al cuidado de la ropa. Su compromiso y dedicación ha logrado mantenerla como una empresa líder en el mercado, tanto en la oferta institucional de lavado para hoteles y empresas, como en la oferta de lavado en seco, desmanchado, planchado y todo el cuidado de prendas para los hogares.

Nuestros clientes son nuestro principal aliado y por esto nos comprometemos con la prestación de un servicio de la mejor calidad, seguro, sostenible, oportuno y responsable, orientado a la mejora continua a través de un Sistema de Gestión de Calidad con el fin de lograr la satisfacción y fidelización de nuestros clientes.

Es por lo anterior, que **Inversiones Suprema S.A.S.** adquiere los siguientes compromisos:

- Evaluar y mejorar constantemente sus procesos para identificar y minimizar el impacto ambiental del desarrollo de la actividad, de una manera sostenible y promoviendo la utilización eficiente de recursos.
- Identificar, prevenir y gestionar los riesgos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Establecer procesos orientados a mantener niveles adecuados de limpieza y desinfección de elementos que puedan afectar la calidad higiénico- sanitaria de las prendas, con el fin de evitar, reducir y eliminar el desarrollo de agentes patógenos y/o alterantes.
- Cumplir con la normatividad legal vigente aplicable en Colombia para el desarrollo de los fines de la empresa.
- Promover la capacitación del personal en materia de calidad, servicio al cliente, gestión ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Evaluar y mejorar constantemente sus procesos ateniendo a la implementación de las nuevas tecnologías y avances que se incorporen en la industria y que permitan prestar los servicios de la compañía de una manera más eficiente y sostenible.
- Velar por el cumplimiento por parte de sus colaboradores de los compromisos propuestos.
- Revisar periódicamente la presente política y ajustarla según los criterios estratégicos de la organización.

Condiciones Generales del servicio de lavado, desmanchado y planchado

Ofrecemos la más alta calidad de servicio para el mantenimiento y conservación de las prendas que nos confían, y por esto informamos a nuestros clientes sobre las situaciones de riesgo en el procesamiento de las prendas, así como seguimos las instrucciones de lavado, desmanchado y/o planchado contenidas en las etiquetas. Sin embargo, debido a la inconsistencia de algunas tinturas, texturas, accesorios e imperfecciones originadas a nivel de textileras, curtiembres, confecciones, o por el mismo uso y lavados anteriores, **Lavapres** no se responsabiliza por las variaciones de color, dimensiones o acabados originales que puedan ocurrir en el proceso.

En virtud de lo anterior, el valor del servicio debe ser cancelado en su totalidad incluso en los eventos en los cuales las manchas o pigmentaciones no se puedan remover parcial o totalmente, debido al riesgo del proceso y estado de la prenda.

El cliente deberá informar a **Lavapres** sobre la cantidad y estado en que entrega las prendas para ser procesadas en la sede.

A la hora de recibir sus prendas, el Cliente o persona autorizada debe revisar el estado de las mismas para firmar el recibo a satisfacción, en este sentido no se aceptan reclamos 8 días después de que las prendas hayan sido entregadas al Cliente.

Ante la imposibilidad de efectuar una inspección minuciosa de la ropa en el momento en el que el Cliente la entrega, **Lavapres** se reserva el derecho de llevar a cabo una segunda inspección en forma más detallada y técnica. Caso en el que si se detecta alguna novedad adicional, esta será reportada al cliente antes de procesar las prendas, y se solicitara autorización del cliente en el momento que sea requerida por algún proceso o posible variación en las prendas.

En caso de limpiezas defectuosas imputables a **Lavapres**, el cliente podrá solicitar una nueva limpieza por email enviando un correo a [servicioalcliente@lavapres.com.co], dicha circunstancia se hará constar en nuestro historial del cliente. El plazo máximo para solicitar el re-lavado es de 2 horas después de la entrega.

Lavapres se compromete a reparar las prendas en caso de deterioro parcial que le sea imputable a título de dolo, dentro de un término de treinta (30) días contados a partir de la reclamación del cliente e indemnizar en caso de deterioro total o pérdida, salvo causas de caso fortuito, fuerza mayor y aquellas que se encuentren excluidas en la presente política y en el respectivo documento de consentimiento firmado por el cliente, a su propietario hasta un máximo de diez (10) veces el precio del servicio de aseo y limpieza contratado.

En los eventos de pérdida, daño o deterioro irreparable de la prenda, imputable a una mala manipulación. **Lavapres** realizará las respectivas validaciones internas mediante un método interno fiable.

Una vez iniciado el proceso de indemnización, el cliente dispone de ocho (8) días hábiles para hacer llegar a **Lavapres** toda la documentación y soporte que sea oportuno y facilite el proceso de tasación de sus prendas, con el fin de poder ofrecer un concepto de indemnización de acuerdo al tiempo y desgaste para tener una valoración más ajustada de la prenda, sin que en todo caso se supere el límite del monto máximo de indemnización de diez (10) veces el precio del servicio de aseo y limpieza contratado.

Si no se presenta una factura que acredite el valor de la prenda, el valor de la indemnización será el pactado entre **Lavapres** y el cliente, sin que en todo caso se supere el límite del monto máximo de indemnización de diez (10) veces el precio del servicio de aseo y limpieza contratado.

Exclusión de garantías y responsabilidad

Lavapres informará al cliente sobre las situaciones de riesgo en el procesamiento de las prendas. Informado el riesgo, si el cliente acepta tomar el servicio y someter las prendas a procesamiento, la materialización de dicho riesgo correrá por cuenta del cliente.

El Cliente reconoce y acepta que la contratación de los servicios de lavado, desmanchado y planchado se realiza bajo su entero riesgo y responsabilidad atendiendo al estado en el que se encuentren las prendas al momento de contratar el servicio, por lo que **Inversiones Suprema S.A.S.** no se hace responsable del deterioro, variación o afectación de las prendas que por sus características y estado al momento de solicitar el servicio, adviertan riesgo de pérdida o deterioro parcial.

Inversiones Suprema S.A.S. no garantiza el retiro total de manchas que por su naturaleza sean insolubles o imperceptibles a la vista al momento de la recepción de las prendas, tales como pero sin limitarse a residuos de perfume, ácidos, desodorantes, bloqueadores solares, exudación, entre otros. Pero será responsable de los daños y/o perjuicios que ocasione al cliente cuando estos se deban a su actuación dolosa.

Con carácter enunciativo, pero sin limitarse, **Inversiones Suprema S.A.S.** no será responsable de:

1. Los perjuicios que se puedan derivar de Interrupciones, averías, interferencias, omisiones o desconexiones de los sistemas de electricidad, acueducto y alcantarillado, o de sus equipos por motivos ajenos a esta, que puedan afectar la prestación del servicio.
2. Daño o pérdida de objetos y/o dinero dejados en las prendas.
3. Por los daños que pudieran sufrir las prendas en caso de que estas no cuente con las instrucciones de lavado o sean erróneas.
4. El deterioro de rellenos, entretelas y partes ocultas de la prenda.
5. Por las variaciones que se produzcan en el color y tamaño de la prenda en virtud del proceso de aseo y limpieza como consecuencia del tipo, textura de pieles, telas y colores.
6. Por el estado de limpieza o planchado que guarden las prendas después del día pactado de entrega.
7. Por la remoción de manchas que no hayan sido identificadas o solicitadas por el cliente.