Union Temporal Cauca 2020

Bogotá, 22 de febrero de 2021

Señores
ASTRID MARGOT AGREDO VELASCO
DEINCY VÁSQUEZ HERRERA
Supervisoras contrato 2611 de 2020
Popayán, Cauca

REFERENCIA: POLÍTICA DE CAMBIOS APLICABLE AL CONTRATO 2611 DE 2020

Cordial saludo:

De conformidad con compromiso adquirido en reunión realizada en las instalaciones de la sala de juntas de la Secretaría de Educación Departamental de Cauca el día 11 de febrero de 2021, a la cual asistió en representación de la Unión Temporal Cauca 2020 el señor JOSÉ ALBERTO ESCAF NADER, presento a ustedes, el documento de la referencia en los siguientes términos:

Sea lo primero, realizar la explicación relacionada con las modalidades de cambio a aplicar, de conformidad con lo señalado en la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor):

> ***POLÍTICA DE GARANTÍA: se define la garantía como una obligación temporal a cargo de todo proveedor o comercializador de responder por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos o servicios que se ponen en el mercado.***

De esta manera, la obligación de responder por la garantía surge cuando se presenta una falla o un daño en el producto, es decir, cuando las condiciones de calidad o de idoneidad resulten afectadas.

En el caso aplicable al contrato 2611 de 2020, la garantía de una prenda de vestir que ha sido entregada al usuario, se dará cuando esta haya sido utilizada y presente imperfección o deterioro posterior, la cual será sometida a un proceso de revisión para determinar que el daño haya sido producto de la calidad de la prenda y no realizado de manera intencional.

> ***POLÍTICA DE DEVOLUCIONES O CAMBIOS: aplica cuando una reclamación se hace por una causa diferente a la garantía legal. Por ejemplo, cuando se haga en virtud de las políticas de devoluciones o cambios que disponga un proveedor o comercializador.***

Al respecto, debe tenerse en cuenta que, por regla general, todos los actores en el mercado son libres para determinar el contenido, alcance, condiciones y modalidades para contratar, siempre y cuando no se contravengan normas legales, en este caso, de protección al consumidor.

En consecuencia, los proveedores y comercializadores pueden establecer sus propias políticas de devoluciones y cambios, en virtud de su derecho a la libertad de empresa. En concepto de la SIC, "las políticas que no estén relacionadas con el tema de garantías, (falta de calidad o idoneidad del bien o servicio), serán del resorte exclusivo de los proveedores de bienes y servicios en el mercado.

En la ejecución del contrato 2611 de 2020, las políticas de devoluciones o cambios tendrán su aplicación, en el evento que el usuario haya realizado la redención del bono respectivo retirando las prendas y desee cambiar alguna sin haberla utilizado o que desee hacerlo por tratarse de prendas importadas que no sean de su satisfacción. Para poder hacer efectivo este cambio, la prenda debe tener su etiqueta y estar en perfecto estado.

A continuación, expondremos las políticas de garantía y/o cambio o devolución, expresando nuestra voluntad de responder por la satisfacción del beneficiario, con las condiciones aplicables a cada caso:

1) POLÍTICA POR GARANTÍA:

Para realizar un cambio o devolución de producto por garantía, el usuario debe realizar lo siguiente:

- Dirigirse al almacén donde retiró la dotación, sea en Popayán, Santander de Quilichao o Guapi y acercarse al administrador del mismo, manifestándole sus razones de solicitud de cambio.

- Allí el administrador le hará entrega de un formato de SOLICITUD DE CAMBIO POR GARANTÍA de la prenda, el cual debe ser diligenciado por el usuario, dejando sus datos de identificación, correo electrónico, teléfono y dirección.

- El usuario deberá hacer entrega del producto que desea cambiar por garantía, al administrador del almacén.

- El término de la garantía estipulado por la UNIÓN TEMPORAL CAUCA 2020, es de treinta (30) días calendarios contados a partir de la entrega del producto al usuario. La garantía no cubre el deterioro normal del producto, el uso indebido, ni los daños

ocasionados por no atender a las instrucciones de cuidado o mantenimiento indicadas al interior de cada prenda.

- El área de control de calidad de la UNIÓN TEMPORAL CAUCA 2020, realizará la revisión de la solicitud y de ser procedente abrirá el caso correspondiente, el cual pasará a un proceso de revisión física, análisis y posterior respuesta en un tiempo no mayor a siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de recepción del producto.

- En el evento en que la garantía sea procedente, la UNIÓN TEMPORAL CAUCA 2020, notificará al usuario que puede retirar la prenda nueva, en caso contrario se procederá a dar respuesta formal especificando las razones de no procedencia de la solicitud y realizará la devolución del producto inicial al usuario.

- Las devoluciones y/o cambios de las prendas adquiridas por el usuario siempre se realizarán por el valor igual al del producto inicial. En ningún caso se realizará la devolución del valor de las mismas.

2) POLÍTICA POR DEVOLUCIÓN O CAMBIO:

Para realizar un cambio o devolución de producto por garantía, el usuario debe realizar lo siguiente:

- Dirigirse al almacén donde retiró la dotación, sea en Popayán, Santander de Quilichao o Guapi y acercarse al administrador del mismo, manifestándole sus razones de solicitud de cambio.

- Allí el administrador le hará entrega de un formato de SOLICITUD POR DEVOLUCIÓN O CAMBIO de la prenda, el cual debe ser diligenciado por el usuario, explicando las razones de su solicitud, sea porque desee cambiar alguna sin haberla utilizado o que desee hacerlo por tratarse de prendas importadas que no sean de su satisfacción, dejando sus datos de identificación, correo electrónico, teléfono y dirección.

- El usuario deberá hacer entrega del producto por devolución o cambio, al administrador del almacén.

- Para efectos de cambios, el producto deberá ser devuelto en óptimas condiciones, sin ningún indicio de haber sido utilizado. La UNIÓN TEMPORAL CAUCA 2020 no

aceptará el cambio de productos en los casos que éste sea entregado con modificaciones o alteraciones en relación a su estado original. El producto a cambiar debe entregarse con las etiquetas, accesorios y empaques originales.

- El área de control de calidad de la UNIÓN TEMPORAL CAUCA 2020, realizará la revisión de la solicitud y de ser procedente abrirá el caso correspondiente, el cual pasará a un proceso de revisión física, análisis y posterior respuesta en un tiempo no mayor a cuatro (4) días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de recepción del producto.

- En el evento en que el cambio o devolución sea procedente, la UNIÓN TEMPORAL CAUCA 2020, notificará al usuario que puede retirar la prenda nueva, en caso contrario se procederá a dar respuesta formal especificando las razones de no procedencia de la solicitud y realizará la devolución del producto inicial al usuario.

- Las devoluciones y/o cambios de las prendas adquiridas por el usuario siempre se realizarán por el valor igual al del producto inicial. En ningún caso se realizará la devolución del valor de las mismas.

Lo anterior con el fin de garantizar el cumplimiento del contrato referenciado y la satisfacción de los usuarios.

Atentamente,

KEVIN JOSÉ CARRILLO PALMA
Representante Legal
Unión Temporal Cauca 2020