	FUNDACIÓN ABRAZOS DEL ALMA NIT. 901.646.413-1	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 10/05/2023
		Página 1 de 7

POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

La **fundación Abrazos del Alma**, en adelante “la fundación”, es una organización no gubernamental colombiana, creada el 19 de octubre del 2022, con domicilio principal en la ciudad de Cali (Valle del Cauca), cuyo objetivo principal es el desarrollo social que se genera a partir de la protección, asistencia y promoción de los derechos de las poblaciones de especial protección constitucional, minorías, poblaciones en situación de vulnerabilidad, exclusión y discriminación; tales como niños, niñas, adolescentes y jóvenes, personas con discapacidad, personas mayores, grupos y comunidades étnicas, víctimas del conflicto, población desmovilizada, mujeres, población en situación de pobreza y pobreza extrema entre otras, como instrumento de ayuda a las personas para mejorar sus vidas en el aspecto personal, profesional, social y familiar.

Conforme a lo previsto en la ley 1480 de 2011 y en concordancia con la legislación colombiana aplicable a los derechos del consumidor y a las devoluciones, la Fundación asume el firme compromiso de velar por la debida protección del consumidor. Para lograrlo, se ha establecido una **POLÍTICA DE GARANTIAS Y DEVOLUCIONES DE LA FUNDACION** (en adelante la “Política”).

Mediante esta Política se establecen los derechos y responsabilidades de los Consumidores, así como los deberes y compromisos de la Fundación.


I. POLITICA COMERCIAL DE CAMBIOS

Fundación Abrazos del Alma ofrece a sus consumidores cambio de artículo por: Talla, en un plazo máximo de 30 días después de recibido/comprado el producto. Para hacer el proceso de cambio, el producto debe estar nuevo, sin uso y con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.

No se efectúan cambios en los siguientes casos:

- Cuando el producto tiene algún tipo de arreglo
- Cuando se trate de bisutería
- Cuando se haya usado, lavado o dañado
- Cuando no tiene la etiqueta y el empaque original
- Cuando se haya efectuado previamente un cambio por los conceptos anteriores.

Tener en cuenta que los cambios de los productos siempre se realizarán al valor que se adquirieron.

	FUNDACIÓN ABRAZOS DEL ALMA NIT. 901.646.413-1	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 10/05/2023
		Página 2 de 7

Para realizarse los cambios deben ser en un plazo de 30 días siguientes a la adquisición del producto en cualquiera de los puntos de atención; se deben seguir los siguientes pasos:

- Presentar el soporte de pago o número de cédula de la persona que adquirió el producto.
- Hacer entrega física del producto
- Una vez recibido el producto y verificadas las condiciones se confirma con el cliente si prefiere el cambio o saldo a favor.

Las compras realizadas en los puntos físicos, no pueden ser cambiadas en las paginas web.

Para los cambios a través de la pagina web se debe realizar en un plazo de 30 días de calendario a partir de la entrega del producto y seguir los siguientes pasos:


- Ingresar al sitio web
- Ingresar a la cuenta
- Seleccionar el pedido y el producto que desea cambiar
- Escribir a la linea de Whatsapp y solicitar al asesor el proceso para generar la devolucion
- El cliente recibira un mensaje de texto con una guia con la cual sera recogido el paquete
- Una vez recibido el producto y verificadas las condiciones, se confirma con el usuario si prefiere el cambio o un bono, el cual sera enviado al correo electronico.
- Con el bono puede adquirir un nuevo producto.

Aspectos a tener en cuenta:

Para la devolución del producto se puede utilizar el empaque original (caja), en caso de utilizar otro empaque se debe tener en cuenta que sea adecuado para que no se vea afectada la integridad del producto durante el proceso de transporte.

El costo del transporte será asumido por primera vez por parte de la fundación abrazos del alma.

En caso de que el producto no cumpla con los criterios de la política de cambios, garantías y devoluciones, la fundación abrazos del alma enviará un correo electrónico explicando la razón y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial, confirmada previamente con servicio al cliente.

	FUNDACIÓN ABRAZOS DEL ALMA NIT. 901.646.413-1	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 10/05/2023
		Página 3 de 7

Si el cliente tiene inquietudes adicionales puede entrar en contacto con el área de Servicio al cliente al número de Whatsapp informado, al chat en línea (en horario de lunes a viernes de 9:00 am - 4:00 pm), o a través del correo fundacionabrazosdelalma@gmail.com

II. POLÍTICA COMERCIAL DE GARANTIAS

Fundación Abrazos del Alma cuenta con la garantía y el respaldo de todos sus proveedores. Para poder acceder a ella, es necesario que el usuario revise en el empaque y los manuales, las especificaciones y manejo del producto antes de utilizarlo. La garantía de los productos por defectos de calidad debe cumplir con el tiempo establecido y las prendas deben tener óptimas condiciones de higiene.


Todo producto que ingrese por garantía tendrá un diagnóstico. El cliente recibirá respuesta sobre la efectividad de la garantía, de 30 a 90 días hábiles siguientes a la devolución del bien, tiempo en el cual el departamento de calidad hará los respectivos estudios sobre la reclamación e informará al consumidor sobre la reparación y/o cambio. Del producto o las causales de exoneración las cuales se describen a continuación:

1. Fuerza mayor o caso fortuito
2. El hecho de un tercero
3. El uso indebido del bien de parte del consumidor
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso, cuidado o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

A partir del arreglo de la prenda o producto, el cliente tiene (3) meses para realizar el retiro, pasado este término se declara en abandono

Los casos más comunes de rechazo para la garantía de los productos:

- Excede el tiempo límite de tres (3) meses después de realizada la compra para hacer el reclamo.
- No seguir las instrucciones de lavado y cuidado de la prenda.
- Uso de desodorantes con químicos que decoloren las telas.
- Uso de químicos o blanqueador en el lavado.
- Desteñido por secado directo al sol.
- La prenda fue alterada o modificada por el cliente.
- El estampado, apliques o bordados fueron planchados.
- Desgaste normal de la prenda

	FUNDACIÓN ABRAZOS DEL ALMA NIT. 901.646.413-1	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 10/05/2023
		Página 4 de 7

- El diseño de la prenda tiene un proceso artesanal con acabados únicos e irregulares entre un mismo lote

Garantías en sedes físicas

Existen tres formas para realizar la garantía, llevar directamente al producto donde a las sedes de la fundación, a través del WhatsApp de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 3:00 p.m. o enviando un correo a fundacionabrazosdelalma@gmail.com , con el número de orden, número de factura y foto de los productos para cambio.

Garantías en sitio web


Se deben seguir los siguientes pasos:

- Ingresar a la cuenta del sitio web
- Seleccionar el pedido y el producto
- Escribir a la línea de atención y solicitar al asesor el proceso para generar la devolución
- Se enviara un mensaje de texto con una guía con la cual será recogido el paquete
- Una vez recibido el producto se realizará un diagnóstico
- En caso de que no cumpla con los criterios de la política de cambios, garantías y devoluciones, la fundación Abrazos del Alma enviará un correo electrónico explicando la negación de la garantía y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial, confirmada previamente con servicio al cliente.
- Si la garantía es aprobada se generará un BONO para realizar la compra del nuevo producto a través de la página web.
- Tener en cuenta que el bono es al portador

Aspectos a tener en cuenta:

Para hacer la devolución del envío se puede utilizar el mismo empaque en el que fue entregado, si se utiliza otro empaque se debe tener en cuenta que debe ser el adecuado según la naturaleza del producto para que no se vea afectada la integridad del mismo durante el proceso de transporte.

Tiempo de garantía de los productos

	FUNDACIÓN ABRAZOS DEL ALMA NIT. 901.646.413-1	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 10/05/2023
		Página 5 de 7

El tiempo de garantía será entre 60 días a 90 días calendario, desde la recepción del producto.

No son motivos de garantías

Que el producto presente daños en el material, textura o piel, mal uso, uso indebido, mala manipulación, mala conservación, caídas, golpes, piezas modificadas por el usuario.

III. RETRACTO Y REVERSIÓN

Retracto

El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto. Cualquier solicitud para devolución o cambio de productos deberá cumplir con las disposiciones sanitarias y garantías para los clientes, cuando los productos a que se refiere sean objeto de inconveniencia sanitaria o restricción legal o reglamentaria.


El derecho de retracto deberá ser solicitado escribiendo al correo de la fundación: fundacionabrazosdelalma@gmail.com

Condiciones generales para un retracto

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

Condiciones de logística del retracto

- A) Si el producto ya fue entregado al cliente y el domiciliario aún está presente al momento de la solicitud de retracto, el cliente deberá entregar al domiciliario el producto para devolución.
- B) Si el producto ya fue entregado al cliente y el domiciliario ya no se encuentra presente al momento de la solicitud de retracto, se asignará por

	FUNDACIÓN ABRAZOS DEL ALMA NIT. 901.646.413-1	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 10/05/2023
		Página 6 de 7

parte de la fundación abrazos del alma un domiciliario para recoger la mercancía a devolver, una vez radicada la solicitud de retracto por el Cliente.

- C) El personal encargado de la recolección del producto no se encuentra facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo.
- D) Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se procederá con la recolección.

Reversión de pago

La Reversión de Pago aplica cuando la adquisición de los bienes o servicios se hubiere realizado a través de mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y, para tal efecto, se hubiere utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

La reversión de pago se debe solicitar dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

La reversión se puede presentar por cinco causales:


- Cliente sea objeto de fraude.
- Operación no solicitada.
- Producto adquirido no sea recibido.
- Producto entregado no sea el solicitado.
- Producto sea defectuoso.

La solicitud de reversión de pago, deberá ser solicitada ingresando al correo electrónico: fundacionabrazosdelalma@gmail.com

Una vez interpuesta la solicitud y esta es procedente se le emitirá constancia dentro de los diez (15) días hábiles siguientes a la verificación de su solicitud.

En caso de que no proceda la Reversión de Pago, el Área de Servicio al Cliente le estará notificando vía correo electrónico la no aceptación de la solicitud y los motivos de la negativa.

El cliente debe garantizar en la información suministrada que el bien se encuentra en las mismas condiciones en que se recibió, sellado, en perfecto estado, sin usar, en su empaque original, con todos sus accesorios y a disposición para recogerlo.

	FUNDACIÓN ABRAZOS DEL ALMA NIT. 901.646.413-1	Versión: 01
		Fecha de aprobación: 10/05/2023
		Página 7 de 7

En el evento que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago previo pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el consumidor se hará responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión. En este caso, el emisor del instrumento de pago (entidad financiera), en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y el dinero será puesto a disposición del proveedor, siempre que en la cuenta ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla, la entidad financiera verificará por una sola vez la existencia recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, el consumidor deberá reembolsar directamente al proveedor del producto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos o firmará un pagaré cliente.

IV. **CONTÁCTENOS**

La Fundación verificará constantemente el cumplimiento de la presente Política. Si tiene alguna duda o consulta sobre esta Política, o sobre la obtención, uso y prácticas por parte de la Fundación, puede contactarnos en la dirección fundacionabrazosdelalma@gmail.com

Esta Política se encuentra vigente desde el diez (10) de mayo del 2023.