POLÍTICA TIENDA SAN JOSÉ DE LAS VEGAS

Código: PO-025

Versión No. 3

ELABORADO O ACTUALIZADO POR:	Vo.Bo. DE:	REVISADO Y APROBADO POR:
Margarita Maria Lazo Montoya Asesor comercial	**Maria Camila Giraldo Cárdenas** Líder de Gestión de Procesos	**Danilo Rendon Restrepo** Director Ejecutivo
Fecha de aprobación: septiembre 2026		

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO 3
2. DEFINICIÓN 3
4. APLICABILIDAD 7
5. GOBIERNO 7
5.1. Responsable principal 7
5.2. Responsables secundarios 7
6. MEDICIÓN DEL LOGRO 8

Este documento es para uso exclusivo de la Fundación Maex. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

1. OBJETIVO

Garantizar los procesos para la venta de uniformes del Club Deportivo, implemento de experiencias y productos de la Organización, mediante lineamientos claros, seguros y transparentes, que orienten la atención a los clientes y aseguren el cumplimiento de las condiciones comerciales y legales establecidas.

2. DEFINICIÓN

La presente política establece las condiciones para la comercialización, atención, facturación, entrega, cambios, devoluciones, garantías y pagos de los productos ofrecidos por la Tienda del Club Deportivo San José de Las Vegas, asegurando el acompañamiento adulto en el caso de menores de edad y la correcta gestión de los puntos de venta autorizados.

3. DESCRIPCIÓN

3.1. Protección de niños, niñas y adolescentes

- Los menores de doce (12) años no podrán realizar compras de manera autónoma y deberán estar acompañados en todo momento por su padre, madre o acudiente.
- Ningún menor de edad podrá medirse uniformes o prendas sin la presencia de un adulto responsable.
- El acompañamiento durante la medición deberá ser realizado por el padre, madre, acudiente u otro adulto, diferente al responsable del punto de venta.
- El personal deberá garantizar el respeto, la intimidad y la seguridad de los menores durante todo el proceso de atención.

3.2. Horarios, agendamiento y puntos de atención

La venta de productos se realizará únicamente en los puntos de atención autorizados por la institución, así:

- **Sede Medellín:** casitas (ingreso por la entrada frente a Preschool).
- **Sede El Retiro:** se encuentra ubicada dentro del almacén de **ASOVEGAS**, donde se dispone de un espacio destinado para la exhibición y entrega de los productos de la tienda.

Durante la jornada escolar, los usuarios que ingresen en vehículo deberán agendar cita previa.

El agendamiento tiene como finalidad:

- Organizar la atención de manera oportuna.
- Controlar el flujo de visitantes.

Este documento es para uso exclusivo de la Fundación Maex. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

- Asignar la celda de parqueadero correspondiente, según disponibilidad.

La prestación del servicio de parqueadero estará sujeta a la disponibilidad de espacios al momento de la cita que podrán realizarla a través del correo electrónico asesor.tienda@sanjosevegas.edu.co.

Horarios para usuarios que requieren parqueadero

Sede Medellín

- **Lunes, Martes, Jueves y Viernes:** 8:30 a.m. a 1:30 p.m. y 3:45 p.m. a 5:00 p.m.
- **Miércoles:** 8:30 a.m. a 12:30 p.m. y 3:30 p.m. a 5:00 p.m.

Sede Retiro

- **Lunes, Martes, Jueves y Viernes:** 8:30 a.m. a 1:30 p.m.
- **Miércoles:** 8:30 a.m. a 12:30 p.m.

Horarios para usuarios que no requieren parqueadero

Las personas que se desplacen sin vehículo podrán ingresar en el horario regular de la tienda, sin necesidad de agendamiento previo:

- **Sede Medellín:** 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- **Sede El Retiro:** 7:00 a.m. a 3:40 p.m.

Nota: se tendrá un receso diario de atención al público entre las 12:30 p.m. y la 1:30 p.m. Durante este intervalo no se prestará servicio, ni para atención en punto de venta, entrega de productos ni recepción de solicitudes.

3.3. Facturación y medios de pago

- Toda venta deberá contar con su respectiva factura.
- Los medios de pago habilitados son el código QR y el datáfono. Por ninguna circunstancia se aceptará dinero en efectivo.

3.4. Revisión y entrega de productos

Todos los productos, entre ellos sin ser exclusivos, los uniformes, prendas para adultos, camisas, gorras, accesorios y demás artículos institucionales, deberán ser revisados por el cliente antes de salir del punto de venta.

Una vez el producto sea retirado de la tienda, se entenderá que fue entregado en condiciones adecuadas, salvo los casos cubiertos por garantía del producto por falencias e imperfecciones de este.

Este documento es para uso exclusivo de la Fundación Maex. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

3.5. Cambios de productos

La Tienda San José de Las Vegas podrá realizar cambios de talla o referencia, siempre que se cumplan las siguientes condiciones. Para efectos de esta política, los días hábiles corresponden a lunes a viernes, excluyendo festivos en Colombia.

- La solicitud se radique dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra.
- El producto se encuentre nuevo, sin uso distinto a la prueba para verificación de talla, sin lavados, limpio, sin manchas ni olores, sin daños, con sus marquillas/etiquetas, empaques y accesorios completos, esto es, en las mismas condiciones en que fue entregado.
- Se presente la factura o comprobante de pago, o se suministren datos que permitan ubicar la compra, como documento del comprador y fecha aproximada.
- El cambio esté sujeto a disponibilidad de inventario. En caso de no contar con existencias, se informarán alternativas, ya sea cambio a través de nuevo pedido o cambio por producto equivalente.

En cambios voluntarios, los costos de transporte y/o mensajería serán asumidos por el cliente. Si el cambio obedece a un error imputable a la Tienda, dichos costos serán asumidos por la Tienda.

No procederán cambios voluntarios cuando:

- El producto haya sido usado, lavado, alterado, marcado, bordado o modificado por el cliente o por terceros.
- Se trate de productos personalizados o confeccionados a medida conforme a especificaciones del cliente.
- Se trate de prendas o accesorios que, por razones de higiene, se consideren de uso íntimo o personal y no sean aptos para devolución una vez abiertos o probados, de manera de ejemplo se puede entender como ropa interior, medias/pantys, bodys, trusas, entre otros, si llegaren a comercializarse.
- Se trate de productos adquiridos en liquidación, promoción u oferta con condición debidamente informada al consumidor.

3.6. Devoluciones de dinero

Como regla general, en compras presenciales no se realizan devoluciones de dinero por arrepentimiento, cambio de talla, color o referencia. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la garantía legal. La Tienda San José de Las Vegas no realiza ventas a distancia ni comercio electrónico; por tanto, no se encuentra cobijada por el derecho de retracto ni por el mecanismo de reversión del pago en los términos previstos para ventas no presenciales.

Este documento es para uso exclusivo de la Fundación Maex. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

Los reembolsos podrán proceder, entre otros eventos, en los siguientes casos:

- Cuando, en el marco de la garantía legal, el bien no sea susceptible de reparación o se repita la falla y el consumidor opte por la devolución del dinero.
- Cuando exista un error de cobro imputable a la Tienda.

Cuando aplique devolución de dinero, esta se realizará por el mismo medio de pago utilizado o, cuando técnicamente no sea posible, mediante transferencia bancaria. En estos casos, el consumidor deberá suministrar los datos necesarios para la consignación y demás validaciones administrativas requeridas.

3.7. Productos personalizados

Los productos personalizados, confeccionados o solicitados conforme a especificaciones particulares del consumidor, no admiten cambio o devolución voluntaria por talla, referencia o gusto. Esto no afecta la procedencia de la garantía legal cuando exista un defecto de calidad o idoneidad imputable al productor/proveedor.

3.8. Garantías

Todos los productos comercializados por la Tienda cuentan con garantía legal por calidad, idoneidad y seguridad. Para la Tienda San José de Las Vegas, el término de garantía para uniformes, prendas y accesorios institucionales será de sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrega del producto.

La efectividad de la garantía se tramitará conforme a la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013. En particular:

Como regla general, se realizará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, incluyendo el transporte cuando sea necesario.

Si el bien no admite reparación o se repite la falla, el consumidor podrá escoger entre el cambio del bien por otro de la misma especie o de similares características, o la devolución del dinero. Si no existe disponibilidad para reposición, procederá la devolución del dinero.

El término de la garantía se suspende mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía. Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición.

La garantía no cubre daños o defectos atribuibles a fuerza mayor, hecho de un tercero, uso indebido, incumplimiento de instrucciones de cuidado, contacto con químicos, desgaste natural, manipulación inadecuada, o modificaciones/ajustes realizados por terceros.

Este documento es para uso exclusivo de la Fundación Maex. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

Plazos máximos de trámite:

- **Reparación:** hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para reparación.
- **Reposición/cambio por garantía:** hasta diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la comunicación de la decisión, siempre que exista disponibilidad del bien.
- **Devolución del dinero por garantía:** a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que el consumidor ponga a disposición el bien objeto de la solicitud de garantía, cuando corresponda.

3.9. Procedimiento para solicitudes

Para cualquier solicitud, el consumidor deberá radicar su requerimiento en el punto de venta donde realizó la compra o a través de los canales de atención habilitados por la Tienda, indicando: (i) nombre y documento, (ii) datos de contacto, (iii) referencia del producto, (iv) fecha de compra o entrega, (v) motivo y pretensión, y (vi) soportes disponibles.

En solicitudes de garantía, el producto deberá entregarse sin modificaciones. Al recibir el producto, la Tienda expedirá constancia de recibo y, de proceder la reparación, constancia de reparación, conforme a la normativa aplicable.

Cuando la Tienda requiera evaluación técnica o de calidad, informará al consumidor la decisión adoptada y las razones. Si la garantía no es procedente, se comunicará la sustentación y evidencia disponible, y el consumidor deberá asumir los costos de transporte para la devolución del producto, cuando aplique.

4. APLICABILIDAD

Esta política aplica para todos los uniformes diferentes a los de ASOVEGAS, prendas y accesorios comercializados por la Tienda San José de Las Vegas, tanto en puntos físicos como en los canales autorizados por la Organización, incluyendo productos dirigidos a deportistas, padres de familia, colaboradores y público adulto en general.

5. GOBIERNO

5.1. Responsable principal

- Asesor Comercial

5.2. Responsables secundarios

- Líder de Crecimiento Estratégico

Este documento es para uso exclusivo de la Fundación Maex. Se prohíbe su reproducción total o parcial.

- Líder Administrativa del Club Deportivo y Maex

6. MEDICIÓN DEL LOGRO

- Registros de ventas y facturación.
- Inventario físico.
- Registros de citas agendadas.
- Reportes de cambios, devoluciones y garantías.
- Verificaciones periódicas en los puntos de atención.

Este documento es para uso exclusivo de la Fundación Maex. Se prohíbe su reproducción total o parcial.