

La **FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**, administradora de **La Tienda Universitaria**, informa su política garantías, cambios o devoluciones de productos en beneficio de nuestros clientes.

GARANTÍA

El término de la garantía ofrecida es de tres (3) meses contados a partir de la fecha de compra para productos tales como: morrales, maletines, tulas, loncheras, riñoneras, cartucheras y artículos textiles en general.

Si el producto que adquirió presenta algún inconveniente de calidad o idoneidad, y usted ha cumplido con todas las recomendaciones de cuidado, y el término de la garantía que se le ha ofrecido no ha vencido, puede tramitar su solicitud de garantía de la siguiente forma:

Dirigirse con el producto a la Tienda Universitaria (CL 67 53 108. Universidad de Antioquia. Bloque 22), para registrar su solicitud en el formulario web de PQRSF, con el fin de atender su solicitud de efectividad de la garantía, la cual se procederá en los términos establecidos en el Título III, Capítulo I en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto de Protección al Consumidor y el Decreto 735 de 2013.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIÓN POR GARANTÍA

Una vez recibida su solicitud a través del formulario web de PQRSF, enviaremos el producto al proveedor correspondiente para su revisión y evaluación. El proveedor, cumpliendo con las normas y regulaciones aplicables, determinará si procede la garantía.

A continuación, se presentan las posibles opciones que el proveedor podrá brindar luego de la revisión:

- 1. Reparación:** Si el artículo presenta defectos de fabricación o problemas no relacionados con un mal uso, el proveedor llevará a cabo las reparaciones necesarias.
- 2. Producción:** En caso de que una reparación no sea viable y la avería no esté vinculada con un mal uso, el proveedor procederá a producir un nuevo artículo.
- 3. Cambio:** Si se aprueba la solicitud de garantía y el producto solicitado no está disponible en el inventario o ha sido descontinuado, ofreceremos la opción de cambiar por un artículo similar o por otro de igual o mayor valor. En el caso de que el nuevo artículo tenga un mayor valor, el cliente deberá asumir la diferencia.
- 4. No Aprobación:** Si el proveedor determina que la garantía no procede, se proporcionará una explicación detallada de los motivos.

El proceso de reparación o producción del producto, en caso de ser necesario, se completará dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles. Una vez notificado, el cliente tendrá tres (3) meses para retirar el artículo de la Tienda o realizar el cambio, en caso de ser aprobado. Pasado este término, La Tienda Universitaria no se hará responsable.

SOLICITUD DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES.

Para tramitar una solicitud de cambio o devolución de sus productos, solo se aceptarán en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde la fecha de compra, siempre y cuando estos no hayan sido usados y estén en perfecto estado. El valor pagado de los productos se devolverá del mismo modo en que hayan sido cancelados.

En productos como ropa interior, ropa de baño, ropa y/o artículos deportivos, no se admitirán ningún tipo de cambios o devoluciones.

Para el trámite de garantías cambio o devolución de productos, NO se hará exigible la presentación de la factura de venta.

IMPORTANTE

Si tiene alguna consulta adicional, no dude en comunicarse con nosotros a través de nuestros canales de atención al cliente:

Teléfonos: (+57) 6042195366 - (+57) 6045122060 Ext. 147.

Celular: (+57) 317646268.

Correo electrónico: tiendauniversitaria@fundacionudea.co.

Estamos disponibles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. para atender sus solicitudes.