

Para los cambios, de acuerdo a las políticas que se suministran, si es el caso de que Yubarta asuma el valor de los fletes, por favor enviar la información donde se deberá realizar la recogida del paquete, la empresa se encarga de programar la recogida de este, con la empresa que ya tenemos contratado para dicho trabajo.

Si el cambio va a ser enviado por el funcionario por favor remitir el paquete bien sellado, para que la prenda no sufra deterioro, a la siguiente dirección y con la siguiente información:

**Remitente:** Nombre del funcionario que remite el paquete

**CC:** cedula del funcionario

**Tel.:** del funcionario

**Dirección:** a la cual debe ser devuelto el paquete

Información de cómo debe realizarse el cambio

**Destinatario:** Yubarta SAS

**Dirección** Cra 27 # 7 80

**Ciudad** Cali Valle

**Barrió** el Cedro

**Tel:** 3877230 – 3175016615

Nota:

1. **Ningún paquete debe ser enviado para pago contra entrega, no será recibido.**
2. **Si el cambio corresponde al vestido formal o sastre formal (chaqueta y pantalón) se debe enviar el conjunto completo, porque existe la posibilidad de que no haya inventario del lote de tela con el que se fabricó el traje y se hará el cambio con los colores que se hayan adquirido de nuevo.**

**Política de cambios del Vestuario por parte de los Beneficiarios y la Entidad Compradora**

**(i) Cambios del Vestuario por condiciones de recibido**

Una vez recibida la Dotación, la Entidad Compradora puede cambiar el Vestuario únicamente en los siguientes casos: (i) la talla es diferente a la solicitada o las medidas no corresponden a las señaladas en el Punto Virtual; (ii) la talla es diferente a la solicitada por medio del Catálogo de Vestuario, (iii) el color y/o modelo no corresponden con el solicitado en el Punto Virtual o Catálogo de Vestuario; (iv) el Vestuario es defectuoso y/o presenta daños antes de la entrega al Beneficiario; y (v) el Vestuario presenta no conformidades respecto de los requisitos generales de las fichas técnicas del Vestuario. De igual forma, si el Vestuario contiene logo y el cambio es atribuible a las razones

mencionadas, el Proveedor deberá realizar el cambio. En caso de que el Beneficiario o la Entidad Compradora hayan seleccionado mal la talla, el Proveedor no está obligado a realizar dicho cambio.

El plazo máximo que tiene la Entidad Compradora para realizar el reporte del cambio al Proveedor por las razones antes mencionadas es de 10 días hábiles, luego de la entrega del Vestuario a la Entidad Compradora.

Para la modalidad de entrega de Establecimiento o Tienda Móvil la Entidad Compradora o el Beneficiario no podrán solicitar cambios de Vestuario por condiciones de recibo.

Para realizar el cambio, el Vestuario no debe haber sido usado ni dañado. El Proveedor no podrá aceptar cambios ni devoluciones de Vestuario usado o dañado.

El Proveedor debe analizar el estado del Vestuario y responder la solicitud de cambio dentro de los 15 días hábiles siguientes al reporte realizado por la Entidad Compradora, plazo en el cual el Proveedor debe realizar el cambio del Vestuario para las modalidades de entrega de Catálogo de Vestuario, Punto Virtual o Tienda Móvil; para el caso de Establecimiento el Proveedor debe realizar el cambio de manera inmediata al momento en que el Beneficiario se presente en el Establecimiento del Proveedor. El cambio no debe ser con la devolución de dinero o por otro tipo de elemento que no sea Vestuario.

Finalmente, para las modalidades de entrega de Catálogo de Vestuario y Punto Virtual los costos de envío deben ser asumidos por el Proveedor; no obstante, en los casos donde el Beneficiario seleccione equivocadamente su talla el costo del cambio del producto de Vestuario deberá ser asumido por el Beneficiario o Entidad Compradora.

Ahora, en cuanto a las modalidades de entrega de Establecimiento o Tienda Móvil, los costos generados por la solicitud de cambio deben ser asumidos por el Beneficiario o la Entidad Compradora ya que en estos casos el Beneficiario tuvo la oportunidad de seleccionar el Vestuario de manera directa.

#### **(ii) Cambios del Vestuario por garantía después de usada la prenda de vestir o el calzado**

Si por razones ajenas al Beneficiario el Vestuario no cumplió con el desempeño esperado luego de su uso, el Beneficiario debe informar al supervisor de la Orden de Compra y este informará al Proveedor esta situación dentro de los 30 días calendario luego de la entrega de la Dotación de Vestuario de Calle a la Entidad Compradora. Si el Vestuario adquirido presenta algún inconveniente de calidad, y el Beneficiario ha cumplido con todas las recomendaciones de cuidado y lavado y está dentro del plazo antes mencionado, puede solicitar al Proveedor la garantía del Vestuario o a través del supervisor de la Orden de Compra. Para esto, el Proveedor y el Beneficiario o el supervisor de la Orden de Compra deben proceder en los términos y según las reglas establecidas en la Ley 1480 de 2011 Estatuto de Protección al Consumidor y el Decreto 735 de 2013, con excepción de la devolución de dinero y el cambio por otro tipo de elemento que no sea Vestuario.

Para el proceso de devolución en los casos mencionados: (i) el Proveedor debe recoger el Vestuario en el lugar donde fue entregado a la Entidad Compradora en las modalidades de entrega de Punto Virtual, Catálogo de Vestuario y Tienda Móvil; (ii) el Beneficiario debe entregar el Vestuario en los Establecimientos del Proveedor cuando la modalidad de entrega sea la de Establecimiento; o (iii) el Proveedor debe suministrar los medios para que el Beneficiario o el supervisor de la Orden de Compra envíe el Vestuario por correo a través de una empresa de mensajería ubicada en la ciudad o municipio donde el

Beneficiario reside o donde se encuentre la sede de la Entidad Compradora. En estos casos, el costo de envío debe ser asumido por el Proveedor.

El Proveedor debe analizar el estado del Vestuario y responder la solicitud de garantía dentro de los 30 días calendario siguiente a su presentación, plazo en el cual el Proveedor debe realizar los cambios o ajustes del vestuario, según corresponda.

Si la solicitud ha sido negada, el Proveedor debe devolver el Vestuario al Beneficiario en el lugar donde fue entregado o enviar el Vestuario por correo. El costo del envío debe ser asumido por el Proveedor.

YUBARTA  
IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA