

# DOTACIONES QUEST

## POLITICAS DE DEVOLUCION

Una vez recibida la dotación se puede cambiar en los siguientes casos:

1. La talla es diferente a la solicitada o las medidas no corresponden a las señaladas en el punto virtual
2. El color y/o diseño no corresponde con lo solicitado
3. El vestuario es defectuoso y/o presenta daños por razones ajenas al beneficiario
4. El plazo máximo es 5 días hábiles, para ordenes de compras con 100 o mas beneficiarios es 10 días hábiles
5. Para realizar el cambio, el vestuario no debe haber sido usado o dañado.

Si por razones ajenas al beneficiario el vestuario no cumplió con el desempeño esperado luego de uso, el beneficiario debe informar al proveedor dentro de los 30 días calendario luego de la entrega de la dotación de vestuario al beneficiario o 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 durante el plazo antes mencionado, puede solicitar al proveedor la garantía del vestuario. Para esto el proveedor y beneficiario deben proceder en los términos de la Ley 1480 de 2011 Estatuto de Protección al Consumidor y el Decreto 735 de 2013 con excepción de la devolución del dinero.

Para el proceso de devolución en los casos mencionados:

1. El proveedor debe recoger el vestuario en el lugar donde fue entregado al beneficiario
2. El beneficiario puede entregar el vestuario en los establecimientos del proveedor (cuando aplique)
3. El proveedor debe suministrar los medios para que el beneficiario envíe el vestuario por correo a través de una empresa de mensajería ubicada en la ciudad o municipio donde el beneficiario reside, en este ultimo caso el costo del envío debe ser asumido por el proveedor

El proveedor debe analizar el estado del vestuario y responder la solicitud de garantía dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, plazo en el cual el proveedor debe realizar los cambios o ajustes del vestuario según corresponda.

Si la solicitud a sido negad, 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.

