

La **FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA**, administradora de **La Tienda Universitaria**, informa su política de garantías, cambios y 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:

Diríjase con el producto a la Tienda Universitaria ubicada en la CL 67 53 108. Universidad de Antioquia. Bloque 22. Piso 1, para registrar su solicitud en el formulario web de PQRSF. Recibirá una respuesta inicial en un plazo de quince (15) días hábiles, excluyendo el tiempo necesario para cualquier reparación viable. El proceso se llevará a cabo según los términos establecidos en el Título III, Capítulo I de 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, esta podrá tener un costo adicional, según sea el caso.
- 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:** En caso de que se apruebe la solicitud de garantía, se llevará a cabo el cambio por el artículo en cuestión. Si el producto solicitado no está disponible en inventario o ha sido descontinuado, ofreceremos la opción de cambiarlo por un artículo similar o por otro de igual o mayor valor. En el caso de que el nuevo artículo tenga un costo superior, 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, si es necesario, se llevará a cabo en un plazo máximo de quince (15) días hábiles (adicional al período de respuesta inicial). Posteriormente, notificaremos al cliente, quien tendrá tres (3) meses para retirar el artículo de la Tienda o realizar el cambio, según corresponda. Vencido este plazo, La Tienda Universitaria no asumirá responsabilidad alguna, considerando el artículo abandonado y tratándolo como bien mostrenco, de acuerdo con el artículo 704 del Código Civil.

Para consultas adicionales, estamos a su disposición a través de nuestras líneas telefónicas, (+57) 6045122060 Ext. 147 - (+57) 6042195366 o por WhatsApp al 317662686, en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm. También puede contactarnos mediante nuestro correo electrónico tiendauniversitaria@fundacionudea.co.

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.



Aprobada por: Marcos Alberto Ossa Ramírez, Director Ejecutivo

Fecha de Actualización: 28 de julio de 2026