



POLÍTICA DE GARANTÍA, DEVOLUCIONES Y/O CAMBIOS

En ESCOOL STORES S.A.S. (en adelante “ESCOOL”) nuestra prioridad es que te sientas satisfecho con tus compras y respaldado por el servicio que damos a nuestros clientes. Por eso, hemos diseñado la presente política, con el fin de garantizar tu satisfacción, facilitando los cambios o devoluciones que necesites hacer.

A continuación, te explicamos cómo funciona cada una de las garantías a las cuales te puedes acoger:

1. COMPRAS DIRECTAS EN NUESTROS PUNTOS DE VENTA

A) GARANTÍA DE SATISFACCIÓN Si el producto comprado no es de tu total satisfacción, ya sea porque cambiaste de opinión o porque la talla escogida no era la más adecuada, puedes solicitar cambio del producto inicialmente comprado, por una única vez, por cualquier otro producto/s de la tienda ESCOOL por un valor igual o mayor. Ten en cuenta que, si el cambio es por un producto de mayor valor, el excedente correrá por cuenta tuya.

Para acogerte a esta garantía de satisfacción únicamente se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Realizar la solicitud a más tardar dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en la cual recibiste el producto.
- El producto debe estar sin uso y en las mismas condiciones de entrega inicial
- El producto debe contar con todos los accesorios y embalajes originales (caja, bolsa, etiqueta)
- El producto no pudo haber sido obtenido por un proceso de cambio relacionado con este mismo motivo de garantía.

Así mismo, bastará con realizar el siguiente proceso:

- I. Presenta tu factura en uno de los puntos de venta de ESCOOL
- II. Diligencia el formato de devolución con ayuda del Asesor Comercial
- III. Haz entrega del producto directamente en el punto de venta donde fue adquirido
- IV. Escoge el nuevo producto a adquirir
- V. Si aplica, paga el excedente de tu cambio

Los costos de transporte y los demás que conlleve el cambio del bien serán cubiertos por ti. Lo anterior es clave para poder acceder a este beneficio adicional que ofrece ESCOOL.

Este beneficio no aplica a los productos de Feria (elementos de aseo, útiles escolares y productos de papelería), solo aplica para Uniformes (excepto licras y medias),



Calzado y Productos Institucionales (de marca propia del colegio). Así mismo los productos que hayan sido usados no podrán ser cambiados.

- B) GARANTÍA LEGAL Y SUPLEMENTARIA** Si el producto comprado no tuviera las características técnicas o de seguridad informadas, se entregó defectuoso o incompleto, o sufre algún daño a causa del nivel de calidad del mismo dentro del periodo de garantía estipulado (Tabla 1), siempre y cuando no se hubiera deteriorado por un hecho imputable a ti, podrás solicitar su cambio con las siguientes condiciones:

Tabla 1

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	DÍAS DE GARANTÍA LEGAL
Uniformes de diario o deportivo	30 días calendario
Calzado de diario o deportivo	60 días calendario
Productos Institucionales	30 días calendario
Productos de Feria (papelería, cacharrería, aseo, etc)	NO APLICA

Dado alguno de estos casos dentro de los tiempos mencionados previamente se procederá en primera instancia a reparar de manera gratuita el producto. Ante la imposibilidad de repararlo, o cuando la falla se repita, será procedente su reposición. Dado que sea imposible la sustitución del producto por uno de idénticas características o similares, será procedente, si es tu decisión, el cambio del producto por otro u otros del mismo valor o la devolución del dinero.

Para acogerte a esta garantía, puedes acercarte al punto de venta ESCOOL y presentar la factura del producto o escribir un correo electrónico a la dirección electrónica del punto de venta Escool indicando tus datos personales, productos y fecha de la compra. Realizado lo anterior, procederemos a contactarte en el menor tiempo posible con el fin de iniciar el proceso de garantía, que no excederá los 30 días calendario a partir de tu solicitud.

Si así lo prefieres, ESCOOL se encargará de llevarte el cambio o devolución a tu casa. Los costos de transporte y los demás que conlleve el cambio o devolución del bien serán cubiertos por ESCOOL.

Es importante que tengas en cuenta cuándo se considerará que hay una falla o defecto en el producto:

- Si los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplen las especificaciones correspondientes.
- Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyen o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.



- c) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- d) Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.
- e) Si después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma dentro de la garantía legal estipulada.
- f) Si la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

2. COMPRAS ONLINE

- A. RETRACTO:** Con base en la normatividad colombiana (Ley 1480 de 2011), en caso de compra por medios no tradicionales, como nuestra página web, tendrás derecho a retractarte de la compra, es decir, a solicitar la devolución del producto adquirido a ESCOOL y el reembolso del dinero. Este retracto aplica únicamente dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de entrega de los bienes comprados mediante nuestra plataforma web. Para esto, deberás devolver el producto en el punto de venta ESCOOL más cercano, en las mismas condiciones en que lo recibiste.

Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien deben ser cubiertos por ti.

En caso de que se cumplan todas las condiciones mencionadas, ESCOOL, te devolverá todas las sumas pagadas sin descuentos o retenciones por concepto alguno.

- B. GARANTÍA DE SATISFACCIÓN:** Si el producto comprado no es de tu total satisfacción, ya sea porque cambiaste de opinión o porque la talla escogida no era la más adecuada, puedes solicitar cambio del producto inicialmente comprado, por una única vez por factura, por cualquier otro producto/s de la tienda ESCOOL por un valor igual o superior. Ten en cuenta que si el cambio es por un producto de mayor valor, el excedente correrá por cuenta tuya.

Para acogerte a esta garantía de satisfacción únicamente se deben cumplir las siguientes condiciones:



- Realizar la solicitud a más tardar dentro de los 8 días calendario siguientes a la fecha en la cual recibiste el producto.
- El producto debe estar sin uso y en las mismas condiciones de entrega inicial
- El producto debe contar con todos los accesorios y embalajes originales (caja, bolsa, etiqueta)
- El producto no pudo haber sido obtenido por un proceso de cambio relacionado con este mismo motivo de garantía

Así mismo, bastará con realizar el siguiente proceso:

- I. Presenta tu factura en uno de los puntos de venta de ESCOOL
- II. Diligencia el formato de devolución con ayuda del Asesor Comercial
- III. Haz entrega del producto directamente en el punto de venta donde fue adquirido
- IV. Escoge el nuevo producto a adquirir
- V. Si aplica, paga el excedente de tu cambio

Los costos de transporte y los demás que conlleve el cambio del bien serán cubiertos por ti. Lo anterior es clave para poder acceder a este beneficio adicional que ofrece ESCOOL.

Este beneficio no aplica a los productos de Feria (elementos de aseo, útiles escolares y productos de papelería), solo aplica para Uniformes (excepto licras y medias), Calzado y Productos Institucionales (de marca propia del colegio). Así mismo los productos que hayan sido usados no podrán ser cambiados.

- C. GARANTÍA LEGAL Y SUPLEMENTARIA** Si el producto comprado no tuviera las características de técnicas o seguridad informadas, se entregó defectuoso o incompleto, o sufre algún daño a causa del nivel de calidad del mismo dentro del periodo de garantía estipulado (Tabla 2), siempre y cuando no se hubiera deteriorado por un hecho imputable a ti, podrás solicitar su cambio con las siguientes condiciones:

Tabla 2

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	DÍAS DE GARANTÍA LEGAL
Uniformes de diario o deportivo	30 días calendario
Calzado de diario o deportivo	60 días calendario
Productos Institucionales	30 días calendario
Productos de Feria (papelería, cacharrería, aseo, etc)	NO APLICA



Dado alguno de estos casos dentro de los tiempos mencionados previamente se procederá en primera instancia a reparar de manera gratuita el producto. Ante la imposibilidad de repararlo, o cuando la falla se repita, será procedente su reposición. Dado que sea imposible la sustitución del producto por uno de idénticas características o similares, será procedente, si es tu decisión, el cambio del producto por otro u otros del mismo valor o la devolución del dinero.

Para acogerte a esta garantía, puedes acercarte al punto de venta ESCOOL y presentar la factura del producto o escribir un correo electrónico a la dirección electrónica del punto de venta Escool indicando tus datos personales, productos y fecha de la compra. Realizado lo anterior, procederemos a contactarte en el menor tiempo posible con el fin de iniciar el proceso de garantía, que no excederá los 30 días calendario a partir de tu solicitud.

Si así lo prefieres, ESCOOL se encargará de llevarte el cambio o devolución a tu casa. Los costos de transporte y los demás que conlleve el cambio o devolución del bien serán cubiertos por ESCOOL.

Es importante que tengas en cuenta cuándo se considerará que hay una falla o defecto en el producto:

- a) Si los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplen las especificaciones correspondientes.
- b) Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyen o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
- c) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- d) Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.
- e) Si después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma dentro de la garantía legal estipulada.
- f) Si la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.



Tabla 3: Direcciones Electrónicas Puntos de Venta Escool

CIUDAD	PUNTO DE VENTA	DIRECCION ELECTRONICA
Bucaramanga/ Floridablanca	Colegio New Cambridge School	cncfloridablanca@escoolstores.com
Bucaramanga/ Giron	Colegio Newport School	scuellar@escoolstores.com
Cali/ Pance	Colegio La arboleda	mnavia@escoolstores.com
Cali/ Pance	Colegio Nuevo Cambridge	tiendacncvalle@escoolstores.com
Medellin/ Retiro	Colegio Vermont School	tiendavermont@escoolstores.com
Cartagena	Colegio Britanico	vcarmona@escoolstores.com
Santa Marta	Colegio Bureche	colegiobureche@escoolstores.com
Valledupar	Colegio Gimnasio del Norte	tiendagimnorte@escoolstores.com
Bogota	Colegio Santa Francisca Romana	tiendacsfr@escoolstores.com

CONTROL DE ACTUALIZACIONES DEL DOCUMENTO

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	3-abr-19	Elaboración de la Política de Garantía, Devoluciones y/o Cambios
2	21-jun-19	Inclusión de Puntos de Venta Little Cambridge, Colegio Gimnasio del Norte y Colegio Bureche en Tabla 3
3	20-abr-20	Inclusion de puntos de venta Bureche, Santa Francisca Romana en Tabla 3.