

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CÓDIGO PO-GC-02
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 01
	POLÍTICA INTEGRAL DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	INICIO VIGENCIA 14/04/2026



Elaborado por Planeación y Desarrollo organizacional	Revisado por Área Jurídica.	Aprobado por director general
Fecha 14/04/2026		Fecha

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Modificación	Comentario-justificación
1	14/04/2026	Versión inicial

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CÓDIGO PO-GC-02
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 01
	POLÍTICA INTEGRAL DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	INICIO VIGENCIA 14/04/2026

1. MARCO LEGAL Y ALCANCE

La presente Política Integral de Garantías, Cambios y devoluciones de la FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN CRISTIANA PENTECOSTAL (en adelante “LA FUNDACIÓN”) se rige estrictamente por la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor), el decreto 735 de 2013 y demás normatividad concordante de la República de Colombia. Esta política es de obligatorio cumplimiento para todas las transacciones realizadas a través de nuestros canales digitales (e-comerse), puntos de venta físicos y canales de atención directa.

2. DEFINICIONES

Garantía legal: Obligación temporal y solidaria de responder por la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los bienes.

Calidad: Conformidad de un bien con sus propiedades y atributos informados.

Idoneidad: Actitud del bien para satisfacer la necesidad para la cual ha sido producido.

Seguridad: Garantía de que el producto no presenta riesgos irrazonables para la salud.

Producto descatalogado: Material que ha dejado de publicarse o ha sido retirado oficialmente del catalogo

3. CONDICIONES GENERALES PARA EL EJERCICIO DE LA GARANTIA

- El cliente debe revisar empaques y manuales antes del uso
- Reclamos por averías de transporte deben hacerse dentro de los tres (3) días calendario posteriores a la recepción.
- La garantía debe comunicarse a través de los canales oficiales descritos en el procedimiento de esta política.
- Para hacer efectiva la garantía, el consumidor deberá informar el daño, poner el producto a disposición de LA FUNDACIÓN e indicar la fecha de la compra. Si bien se recomienda aportar la factura o bono de regalo para agilizar el proceso, su ausencia no es impedimento para ejercer el derecho, siempre que la compra pueda ser verificada en nuestras bases de datos.
- LA FUNDACIÓN asumirá costos de transporte en garantías procedentes por defecto. En cambios por voluntad del cliente, este asumirá los costos.
- En caso de que el producto no admita reparación o la falla permita, el consumidor podrá optar por la reposición del producto o la devolución total del dinero pagado. La devolución del dinero se realizará de acuerdo con los tiempos de ley (máximo 30 días calendario) y a través del mismo medio de pago utilizado en la compra o transferencia bancaria, según se acuerde con el cliente.

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CÓDIGO PO-GC-02
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 01
	POLÍTICA INTEGRAL DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	INICIO VIGENCIA 14/04/2026

4. ESPECIFICACIONES TECNICAS POR CATEGORIA DE PRODUCTO

- Revistas: No tienen cambio
- Libros: cambio por una sola vez por defectos de impresión o cuando es un obsequio
- Material descatalogado: restricción absoluta de devolución
- Juegos y kits: cambio por defectos de impresión, falta de piezas o cuando es obsequio.
- Material multimedia/digital: sujeto a disponibilidad de servidores; fallas de acceso deben reportarse inmediatamente.

A falta de termino informado expresamente en el empaque o factura, el término de la garantía legal será de un (1) año para productos nuevos.

5. PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITES DE RETRACTO, CAMBIOS O DEVOLUCIONES

Toda intención de ejercer el derecho de retracto, solicitar un cambio o gestionar una devolución de mercancía debe manifestarse formalmente ante LA FUNDACIÓN a través de los siguientes canales habilitados:

- Correo electrónico: Podrá dirigir su solicitud al correo oficial de atención a los clientes contactenos@fecp.org.co
- Canal web: diligenciando el formulario de PQR (peticiones, quejas y reclamos) disponible en nuestra página web oficial.

Al momento de realizar el reporte, el cliente deberá suministrar la siguiente información mínima:

- Número de orden de compra (tienda virtual) o número de factura
- Nombre completo del comprador
- Correo electrónico registrado en nuestra plataforma web al momento de la transacción

6. TIEMPOS DE RESPUESTA Y PLAZOS

El termino para dar respuesta a la solicitud de efectividad de la garantía será de quince (15) días hábiles ,contados a partir del día siguiente a la recepción de la reclamación y del producto

7. DERECHOS ESPECIALES EN COMERCIO ELECTRONICO

Derecho de retracto: plazo de cinco (5) días hábiles desde la entrega. Producto debe estar sellado y en empaque original. Costos de transporte a cargo del consumidor.

Reversión de pago: Aplicable en casos de fraude, operación no solicitada, producto no recibido, producto defectuoso o no solicitado

	MACROPROCESO ESTRATEGICO	CÓDIGO PO-GC-02
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	VERSIÓN 01
	POLÍTICA INTEGRAL DE GARANTIAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES	INICIO VIGENCIA 14/04/2026

PARAGRAFO: EXCEPCIÓN AL DERECHO DE RECTATO EN MATERIAL DIGITAL: de CONFORMIDAD CON EL artículo 47, numeral 4 de la ley 1480 de 2011, el derecho de rectito no operara para la adquisición de contenidos digitales (libros electrónicos, revistas digitales, cursos en plataformas o material descargable) una vez el usuario haya iniciado la descarga o el acceso al contenido, dado que se consideran bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos.

8. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

La garantía se perderá por:

- Uso indebido o manipulación contraria al manual
- Desgaste natural
- Fuerza mayor o reparaciones no autorizadas

9. DISPOSICIONES FINALES

Documento regido por las leyes de Colombia .Controversias se dirimirán inicialmente mediante conciliación directa.