

	POLÍTICA	CÓDIGO: IFLP-002
	IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DE LÍNEAS DE SERVICIO Y PROYECTOS DE LABOR HUMANITARIA	VERSIÓN: 1
	POLÍTICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS (APLAZAMIENTOS, MODIFICACIONES, RETRACTOS Y DEVOLUCIONES)	FECHA: 02/Dic/2024

El presente documento forma parte integral de la propuesta comercial, la cual, una vez aceptada, constituirá, junto con este documento, un contrato vinculante para las Partes. Para efectos de este acuerdo, la CRUZ ROJA COLOMBIANA SECCIONAL ANTIOQUIA, en calidad de Proveedor o Contratista, se denominará la "CRCSA"; y el Contratante se denominará el "CLIENTE".

1. ALCANCE

El objeto de este documento es definir los lineamientos para los aplazamientos, retractos o cancelaciones, y Devoluciones o reembolsos que sean aplicables, según corresponda, a las siguientes líneas de servicios y productos:

- a) **Servicios de Salud:** Atención a eventos masivos, puntos de atención de primeros auxilios, servicios de ambulancia y vacunación y servicios a la medida.
- b) **Servicios de Educación Empresarial:** Formación continua, asesoría y consultoría para empresas, y servicios a la medida.
- c) **Servicios de Gestión del Riesgo:** Asesoría, consultoría e implementación, y servicios a la medida.
- d) **Venta de Productos:** Venta de camillas y de botiquines.

2. CONDICIONES GENERALES

2.1. Aceptación de la Propuesta

La propuesta será vinculante para ambas partes una vez que el CLIENTE la acepte por escrito, por cualquier medio, dentro del plazo establecido por la CRCSA.

2.2. Obligaciones Especiales del Cliente

El CLIENTE se obliga especialmente a lo siguiente:

- a) **Deber de información:** Deberá proporcionar la información relevante para la prestación del servicio o la provisión del producto. de no hacerlo, asumirá los sobrecostos que resulten de la falta de información oportuna y necesaria.
- b) **Sobrecostos:** Cuando debido a hechos imputables al CLIENTE, sus empleados, contratistas, subcontratistas o dependientes, se haga imposible la prestación del servicio o proveer el producto, el CLIENTE asumirá los sobrecostos generados por esa imposibilidad de prestar el servicio o proveer el producto.

Las partes asumirán por igual los sobrecostos que resulten de la imposibilidad de prestar el servicio o proveer el producto debido a eventos de fuerza mayor o caso fortuito. La parte que invoque un hecho de esta naturaleza deberá presentar las pruebas que acrediten la existencia de la situación dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su ocurrencia o conocimiento, en caso de no hacerlo, se considerará que dichas circunstancias no existieron.

3. LÍNEAS DE SERVICIOS

3.1. Programación de Servicios

Una vez aceptada la propuesta, el CLIENTE dispondrá de quince (15) días hábiles para enviar a la CRCSA la programación de la ejecución del servicio. En cualquier caso, el CLIENTE deberá remitir la programación de la ejecución del servicio con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha en que se requiera la prestación de los servicios o el inicio de los mismos. La prestación de los servicios estará condicionada a la disponibilidad de recursos por parte de la CRCSA.

3.2. Aplazamiento de Servicios

Una vez aceptada la propuesta comercial, el CLIENTE, por una única ocasión, le podrá solicitar a la CRCSA el aplazamiento de la fecha de prestación del servicio o de inicio de las actividades programadas. Esta solicitud la deberá presentar por escrito, con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a la prestación del servicio o al inicio de las actividades programadas, y deberá contener la nueva programación de la ejecución del servicio. Las solicitudes se deberán realizar conforme al procedimiento indicado en el numeral 5 de este documento. La CRCSA evaluará la solicitud conforme a sus procedimientos internos y podrá aprobarla o rechazarla.

3.3. Retracto o Cancelación de Servicios

Una vez aceptada la propuesta, si el CLIENTE desea retractarse de los servicios, deberá hacerlo con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles antes del inicio de las actividades programadas, notificando formalmente por escrito a la CRCSA su decisión de retractarse, solicitud que deberá realizar conforme al procedimiento indicado en el numeral 5 de este documento. Si el CLIENTE se retracta dentro del plazo indicado, la CRCSA reembolsará el cien por ciento (100%) del valor pagado por los servicios, en caso de que el CLIENTE haya realizado algún pago.

Si el CLIENTE cancela el servicio con menos de cinco (5) días hábiles de antelación al inicio de las actividades programadas, o no notifica formalmente por escrito a la CRCSA su decisión conforme a lo estipulado en este documento, deberá abonar a la CRCSA un monto equivalente al diez por ciento (10%) del total contratado o aceptado en la propuesta comercial, para cubrir gastos administrativos. La CRCSA

podrá eximir al CLIENTE del pago de los gastos administrativos anteriormente descritos. Cada caso será evaluado de manera individual por la CRCSA, conforme a sus procedimientos internos.

3.4. Devoluciones o Reembolsos - Servicios

En caso de cancelación de servicios por la CRCSA. Se reembolsará el cien por ciento (100%) del valor efectivamente pagado por la prestación de los servicios descritos en la propuesta comercial, en caso de que, por razones imputables a la CRCSA en su rol de Contratista, la institución no pueda prestar los servicios contratados.

En caso de cancelación de servicios por el CLIENTE con la debida antelación. Si el CLIENTE se retracta con una antelación igual o mayor a cinco (5) días hábiles antes del inicio de las actividades programadas y notifica formalmente por escrito a la CRCSA su decisión de retractarse, conforme a lo estipulado en este documento, la CRCSA reembolsará el cien por ciento (100%) del valor pagado por los servicios, en caso de que el CLIENTE haya realizado algún pago.

En caso de cancelación de servicios por el CLIENTE sin la debida antelación. Si el CLIENTE cancela el servicio con menos de cinco (5) días hábiles de antelación al inicio de las actividades programadas, o no notifica a la CRCSA su decisión de retractarse, conforme a lo estipulado en este documento, deberá abonar un valor equivalente al diez por ciento (10%) del total contratado o aceptado en la propuesta comercial, para cubrir gastos administrativos.

Al aceptar la propuesta comercial y el presente documento, el CLIENTE autoriza expresamente a la CRCSA, en caso de retracto según los términos aquí descritos, a deducir de forma directa e inmediata, sin necesidad de ningún tipo de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, el valor correspondiente a los gastos administrativos aquí mencionados, de las sumas previamente pagadas por el CLIENTE a la CRCSA. Cada caso será evaluado individualmente por la CRCSA. Si el monto pagado por el CLIENTE supera el valor adeudado por los gastos administrativos, la CRCSA procederá a devolver el excedente.

En caso de pagos de servicios superiores al pactado. Si el CLIENTE realiza un pago superior al valor que le corresponde por un determinado concepto, la CRCSA reembolsará el excedente. En este caso, el CLIENTE dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha del pago, para solicitar por escrito el reembolso del excedente.

Casos de no reembolso. En caso de que el CLIENTE no realice la solicitud dentro de los plazos indicados anteriormente, no se le hará el reembolso.

El reembolso del dinero, en el caso de que aplique, solo se efectuará si el CLIENTE realiza la solicitud formal por escrito, a través de correo electrónico, de conformidad con el procedimiento indicado en el numeral 5 de este documento.

4. LÍNEA DE PRODUCTOS

4.1. Condiciones de Entrega de Productos

La CRCSA le entregará al CLIENTE los productos comprados bajo las siguientes condiciones:

- a) Los tiempos de entrega serán los acordados con el CLIENTE al momento de la compra.
- b) Las entregas se realizan por medio de empresas de envíos contratadas o por el medio estipulado por la CRCSA.
- c) Antes de procesar el envío, la CRCSA verificará que la información de contacto y la dirección proporcionada por el CLIENTE sean correctas. Cualquier discrepancia debe ser aclarada por el CLIENTE para evitar demoras en la entrega.
- d) El proceso de entrega se inicia una vez generada la factura y recibido el soporte de pago por parte de la CRCSA.
- e) En caso de que la entrega no pueda realizarse por razones atribuibles al CLIENTE (por ejemplo, dirección incorrecta, ausencia en el lugar de entrega), el CLIENTE deberá cubrir los costos adicionales asociados a un segundo intento de entrega.
- f) El CLIENTE debe inspeccionar el producto al momento de la entrega. Si el producto presenta algún daño o defecto, el CLIENTE debe notificarlo inmediatamente a la CRCSA y/o a la empresa de transporte, documentando el problema con medios de verificación si es posible.
- g) El costo de envío de los productos debe ser asumido por el CLIENTE, ya sea mediante flete contra entrega o con pago en el momento de la compra.
- h) La CRCSA se esfuerza por cumplir con los tiempos de entrega acordados, factores externos como retrasos del transportista o condiciones climáticas adversas pueden afectar el plazo de entrega. En tales casos, la CRCSA mantendrá informado al CLIENTE sobre cualquier eventualidad y los pasos a seguir.
- i) En caso de que el CLIENTE desee devolver un producto, debe seguir el procedimiento descrito en el numeral 5 de este documento, asegurándose de cumplir con los requisitos y plazos establecidos.

4.2. Aplazamiento de Fecha y Modificación de Entrega de Productos

El CLIENTE podrá solicitar el aplazamiento de la fecha de entrega de los productos y/o la modificación del lugar de entrega de los mismos en cualquier momento, antes de que se haya iniciado el proceso de envío. Para garantizar una gestión eficiente de la solicitud, el CLIENTE debe notificar a la CRCSA con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha originalmente acordada para la entrega.

Para los despachos de productos que se realizan por el canal de tienda virtual el despacho se realiza de manera automatizada, por lo que su reporte debe realizarse de manera inmediata acogiendo las políticas de la empresa transportadora.

La solicitud se deberá realizar de conformidad con el procedimiento descrito en el numeral 5 de este documento, la cual será evaluada por la CRCSA, quien le confirmará al CLIENTE la posibilidad de realizar la modificación solicitada, informando sobre cualquier ajuste en los tiempos de entrega o costos adicionales que puedan aplicar debido a la modificación requerida.

4.3. Retratos o Cancelaciones de Productos

El CLIENTE podrá retractarse o cancelar los productos comprados, para lo cual, para lo cual deberá realizar la solicitud por escrito a través de correo electrónico, con al menos cinco (5) días hábiles de anticipación al inicio del proceso de envío de los productos, cuya solicitud deberá realizarla de conformidad con el procedimiento descrito en el numeral 5 de este documento. Si el retracto se realiza dentro del plazo indicado, la CRCSA reembolsará el cien por ciento (100%) del valor pagado.

Si la solicitud de retracto o cancelación se realiza con menos de cinco (5) días hábiles de antelación, el CLIENTE deberá abonar a la CRCSA un monto equivalente al diez por ciento (10%) del total contratado para cubrir gastos administrativos. Podrán existir exenciones en las cuales la CRCSA podrá eximir al CLIENTE del pago de los gastos administrativos en casos especiales, evaluados individualmente conforme a sus procedimientos internos.

Al hacer la compra, el CLIENTE autoriza expresamente a la CRCSA, en caso de retracto o cancelación de productos, según los términos aquí descritos, a deducir de forma directa e inmediata, sin necesidad de ningún tipo de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, el valor correspondiente a los gastos administrativos aquí mencionados, de las sumas previamente pagadas por el CLIENTE a la CRCSA. Cada caso será evaluado individualmente por la CRCSA. Si el monto pagado por el CLIENTE supera el valor adeudado por los gastos administrativos, la CRCSA procederá a devolver el excedente.

4.4. Reclamaciones y Garantías de Productos

La CRCSA se compromete a proporcionar productos de alta calidad y garantizar que estos cumplan con los estándares establecidos. En caso de que los productos presenten defectos de fábrica o cualquier otra inconformidad, el CLIENTE tiene derecho a presentar reclamaciones y solicitar garantías de acuerdo con las siguientes condiciones, cuya solicitud deberá realizarla de conformidad con el procedimiento descrito en el numeral 5 de este documento:

- a) Los productos relacionados con referencias de botiquines tendrán una garantía de tres (3) meses calendario por defectos de fábrica. Esta garantía cubre cualquier falla o defecto que se origine durante el proceso de fabricación y que afecte el funcionamiento o la integridad del producto
- b) Para reclamaciones diferentes a defectos de fábrica, el CLIENTE deberá presentar la reclamación dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha de compra. Esto incluye cualquier problema relacionado con el envío, entrega o condiciones externas del producto que no sean atribuibles a defectos de fabricación.

4.5. Devoluciones y Reembolsos - Productos

La CRCSA ofrece a sus CLIENTES la posibilidad de devolver productos y solicitar reembolsos bajo las siguientes condiciones, cuya solicitud deberá realizarla de conformidad con el procedimiento descrito en el numeral 5 de este documento:

- a) Si un producto presenta defectos de fabricación, el CLIENTE puede solicitar su devolución, la CRCSA evaluará el defecto y, si corresponde, ofrecerá un reembolso completo, un reemplazo del producto o una reparación sin costo.
- b) Si el CLIENTE recibe un producto que no corresponde a lo descrito en la tienda virtual o portafolio, presenta inconformidades significativas (como daños visibles no atribuibles al envío), puede solicitar una devolución dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la recepción del producto.
- c) El plazo para solicitar reembolsos en caso de que el CLIENTE realice un pago superior al valor que le corresponde por un concepto determinado, la CRCSA reembolsará el excedente. El CLIENTE dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha del pago, para solicitar por escrito el reembolso del excedente.
- d) El plazo de la resolución de las solicitudes de devoluciones/reembolsos se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al día de su recepción.
- e) La CRCSA evaluará cada solicitud y proporcionará una respuesta al CLIENTE, indicando la viabilidad de la reclamación, garantía o devolución, así como cualquier procedimiento adicional que pueda ser necesario para dar respuesta
- f) El reembolso del dinero solo se efectuará si el CLIENTE realiza la solicitud formal por escrito, a través de correo electrónico, conforme a lo establecido en el procedimiento descrito en el numeral 5 de este documento.

5. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR SOLICITUDES

5.1. Cómo Hacer la Solicitud

Para realizar cualquier solicitud el CLIENTE deberá enviarla al correo electrónico:

solicitudcomercial@crantioquia.org.co

En las solicitudes deberá ponerse en copia el correo electrónico del Ejecutivo de Relacionamento Comercial de la CRCSA asignado a la cuenta.

Toda solicitud deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) **Asunto:** Según el tipo de solicitud, indicar en el asunto según corresponda:
 - . Si corresponde un aplazamiento de servicios deberá indicar: "Solicitud de Aplazamiento de Servicios".
 - . Si corresponde a un aplazamiento de fecha y/o modificación del lugar de entrega de productos, deberá indicar: "Solicitud de Aplazamiento/Modificación de Entrega de Productos".
 - . Si corresponde a un retracto o cancelación de un producto o de un servicio, deberá indicar: "Solicitud de Retracto o Cancelación".
 - . Si corresponde a una reclamación sobre un producto o servicio, deberá indicar: "Solicitud de Reclamación".
 - . Si corresponde a una devolución o reembolso deberá indicar: "Solicitud de Devolución o Reembolso".

Nota: Para cualquier tipo de solicitud deberá indicar el número de la orden o factura del servicio o producto asociado a la solicitud.

b) **Nombre:** Indicar el nombre de la persona natural o jurídica que suscribió el contrato o negocio sobre el cual se hace la solicitud.

c) **Identificación:** Indicar el número de identificación de la persona natural o jurídica que suscribió el contrato o negocio sobre el cual se hace

la solicitud. Cedula de ciudadanía si es persona natural o NIT si es persona jurídica.

d) Contacto: Indicar el nombre y datos del contacto que representa, en la solicitud, a la persona natural o jurídica que suscribió el contrato o negocio asociado a la solicitud, indicando, entre otras, el número de teléfono y correo electrónico de contacto.

e) Servicio o producto: Enunciar clara y detalladamente los servicios o productos sobre los cuales realiza la solicitud.

f) Motivo: Realizar una explicación breve y clara del motivo por el cual realiza la solicitud.

g) Medio por el cual hizo la compra: Deberá indicar el medio por el cual realizó la compra (tienda virtual o compra directa por ejecutivo de relacionamiento).

h) Documentos adicionales: Podrá adjuntar documentos adicionales que respalden el motivo de la solicitud, como cartas de justificación, informes, entre otros, según aplique de acuerdo al tipo de solicitud que realiza.

Información adicional para solicitudes de aplazamiento de servicios:

i) Nueva propuesta de programación: En caso de solicitar un aplazamiento deberá adjuntar la nueva propuesta de programación para la ejecución del servicio.

i) Información adicional para solicitudes de reembolso:

k) Para agilizar el proceso de reembolso, podrá incluir los detalles de la cuenta bancaria donde desea recibir el reembolso.

5.2. Condiciones Generales - Solicitudes

A continuación, se describen las condiciones generales para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes:

a) Las solicitudes se deberán realizar con los plazos y condiciones particulares descritas en este documento para cada línea de servicios.

b) Se dará una respuesta de fondo, siempre y cuando el CLIENTE presente su solicitud conforme a lo dispuesto en el presente documento. La respuesta se enviará al correo electrónico indicado en la solicitud correspondiente.

c) Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la solicitud en los plazos señalados, la CRCSA informará esta circunstancia al CLIENTE, antes del vencimiento del término de respuesta señalado, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta a la solicitud correspondiente.

d) Cuando se constate que una solicitud ya radicada está incompleta o no fue acompañada de los documentos e información requeridos, o cuando el CLIENTE deba realizar una gestión a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá al CLIENTE para que, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al día del requerimiento hecho por la CRCSA, complete la solicitud o realice las gestiones requeridas. A partir del día siguiente en que el CLIENTE aporte los documentos, complete la información y/o realice adecuadamente la gestión a su cargo, se reactivará el término para resolver la respectiva solicitud.

e) Se entenderá que el CLIENTE ha desistido de su solicitud cuando no satisfaga el requerimiento dentro del término establecido, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

f) Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la solicitud, esta se devolverá al CLIENTE para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al día del requerimiento. A partir del día siguiente en que el CLIENTE corrija o aclare su solicitud, se reactivará el término para resolverla. En caso de no corregirse o aclararse dentro del plazo señalado, se entenderá que el CLIENTE ha desistido de su solicitud.

5.3. Tiempos de Respuesta - Solicitudes

Según el tipo de solicitud, a continuación, se describen los tiempos de respuesta a las mismas:

a) Las solicitudes que versen sobre aplazamientos, retractos o cancelaciones se resolverán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al día de su recepción. Esto permitirá a la CRCSA evaluar la solicitud y proporcionar una respuesta oportuna al CLIENTE, asegurando que cualquier cambio necesario se pueda implementar sin demoras innecesarias.

b) Las solicitudes que versen sobre devoluciones o reembolsos se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al día de su recepción. Este plazo asegura que la CRCSA tendrá tiempo suficiente para verificar la validez de la solicitud, procesar la devolución y efectuar el reembolso correspondiente de manera correcta y eficiente.

6. CANALES DE ATENCIÓN

Si presenta dudas o inquietudes frente esta Política de Productos y Servicios de la CRCSA, o sobre la prestación de los servicios o entrega de productos, podrá comunicarse por alguno de los siguientes canales de atención:

. **Chat de WhatsApp: 3102176112**

. **Correo electrónico:** solicitudcomercial@crantioquia.org.co

. **Dirección física:** también puede visitar las oficinas de la CRCSA en la ciudad de Medellín (Antioquia) en la carrera 52 N° 25 - 310 (Entrada Guayabal), en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.

. **PQROF:** Peticiones, quejas, recomendaciones/observaciones y felicitaciones. La CRCSA valora la retroalimentación de sus CLIENTES como una herramienta fundamental para la mejora continua. Invitamos a compartir sus experiencias y sugerencias a través del enlace <https://www.crantioquia.org.co/quejasyfelicitaciones>

Un representante de la CRCSA estará siempre disponible para responder sus preguntas y brindar la asistencia necesaria.

7. REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y COMPROMISO

La CRCSA revisará y actualizará periódicamente la Política de Productos y Servicios para garantizar que se mantenga alineada con las mejores prácticas y cumpla con las regulaciones aplicables. Cualquier cambio significativo en la política será comunicado a los CLIENTES a través de los medios de contacto registrados y canales de atención.

La CRCSA se compromete a proporcionar productos y servicios de alta calidad y garantizar la satisfacción del CLIENTE mediante políticas claras y procedimientos eficientes. La organización se esfuerza por mantener una comunicación abierta y transparente con todos sus

CLIENTES y partes interesadas.

La CRCSA se compromete a actuar con transparencia en todas sus interacciones con los CLIENTES. Esto incluye proporcionar información clara y precisa sobre las políticas, procedimientos y cualquier cambio que pueda afectar a los CLIENTES.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrés David Cardona Parra Cargo: Analista de Diseño de Procesos Fecha: 09/Dic/2024	Nombre: Leidy Yurley Barrientos Cargo: Analista de Calidad y Planeación Estratégica Fecha: 09/Dic/2024	Nombre: Leidy Yurley Barrientos Cargo: Analista de Calidad y Planeación Estratégica Fecha: 09/Dic/2024

COPIA CONTROLADA