

Política de cambios, devoluciones y garantías

Esta política se aplica sin perjuicio de los derechos irrenunciables reconocidos al consumidor por la Ley 1480 de 2011 y las demás normas aplicables.

1. Identificación y canales

Responsable: SAINT THOMAS S.A.S. · NIT 901.953.722-7 · Dirección: Carrera 62 No. 96-33, Bogotá D. C., Colombia · Correo: saintthomasuniformes@gmail.com · Web: <https://www.saintthomasuniformes.com/>

Horario de atención informado por la empresa: Lunes a sábado, de 9:30 a. m. a 5:00 p. m.. Antes de publicar, verificar que el horario y los canales coincidan con los que aparecen en la web.

2. Alcance

Aplica a uniformes escolares, dotaciones y demás prendas comercializadas por Saint Thomas S.A.S. Distingue entre (i) cambios comerciales por talla o preferencia, (ii) retracto cuando legalmente proceda, (iii) solicitudes por incumplimiento o cancelación y (iv) garantía legal por defectos de calidad, idoneidad o fabricación. Cada categoría tiene condiciones diferentes.

3. Información de disponibilidad y tiempos de entrega

Los tiempos dependen de la disponibilidad de la prenda, la referencia, las cantidades, la programación de producción y la disponibilidad de telas e insumos. En temporada escolar, la elaboración y entrega de prendas que deban producirse puede tardar hasta 45 días. Este plazo general no reemplaza el plazo específico informado y aceptado para cada compra. Antes de confirmar la compra, el consumidor debe recibir información clara sobre el plazo aplicable.

Si Saint Thomas S.A.S. no puede cumplir el plazo confirmado o informa que no podrá elaborar o entregar la prenda, el caso será revisado para ofrecer la solución que corresponda conforme a las condiciones acordadas y la ley. No se entenderá que esta política autoriza a la empresa a retener pagos cuando legalmente proceda la devolución.

4. Cambios comerciales por talla, referencia o preferencia

Como política comercial voluntaria, Saint Thomas S.A.S. propone recibir solicitudes de cambio por talla, referencia o preferencia dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la entrega, siempre que se cumplan las condiciones de este apartado. Este plazo es una facilidad comercial para cambios sin defecto y no limita la garantía legal, el retracto cuando proceda ni los derechos derivados de incumplimiento.

- El cambio debe solicitarse por un canal oficial, indicando la compra, la prenda y la talla o referencia requerida.

- La prenda debe estar sin uso, sin lavar, sin arreglos ni modificaciones, limpia, con etiquetas y accesorios originales cuando los tenga, y en condiciones aptas para su revisión.
- El cambio está sujeto a disponibilidad de la talla o referencia solicitada. Si no hay existencias, el equipo humano informará las alternativas posibles.
- Las prendas confeccionadas, ajustadas, bordadas, marcadas o claramente personalizadas pueden tener restricciones para cambios por simple preferencia, siempre que se hayan informado antes de la compra y sin afectar los derechos que legalmente correspondan.
- El cambio comercial no aplica para prendas que presenten señales de uso, lavado, modificaciones o daños posteriores a la entrega, salvo que se trate de una solicitud por garantía o de otro derecho legal.
- Los costos logísticos de un cambio voluntario podrán ser asumidos por el cliente si esa condición fue informada previamente y es legalmente procedente. No se cobrarán costos que la ley obligue a asumir al proveedor.

La empresa podrá revisar solicitudes presentadas después de los treinta días como una atención comercial excepcional, sin que ello implique una obligación general de aceptar cambios por preferencia fuera del plazo.

5. Derecho de retracto en compras a distancia

Cuando la compra esté sometida al derecho de retracto del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien, cumpliendo los requisitos legales. Cuando proceda, se reintegrarán las sumas pagadas dentro del término legal, sin descuentos o retenciones no autorizados.

La ley contempla excepciones, entre ellas los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados. La excepción debe analizarse según la operación concreta; no debe asumirse que todo uniforme queda automáticamente excluido. El retracto no es lo mismo que una reclamación por defecto o incumplimiento.

6. Cancelaciones voluntarias porque ya no se requiere la prenda

Si el cliente ya no necesita el uniforme, por ejemplo porque el estudiante se retiró del colegio, debe contactar a Saint Thomas S.A.S. tan pronto como sea posible. La empresa revisará el estado real de la orden: si está pendiente de programación, si se separó inventario, si se compraron insumos, si la prenda se cortó, si está en confección o si ya fue terminada.

La empresa procurará soluciones razonables según las circunstancias, que pueden incluir cancelación, cambio, saldo a favor o devolución voluntaria. La aceptación de una cancelación comercial puede depender del estado de fabricación y de las condiciones informadas antes de comprar. Esta regla no restringe los derechos de retracto, garantía o resolución por incumplimiento cuando sean legalmente aplicables.

7. Incumplimiento, imposibilidad de confección y reembolsos

Si Saint Thomas S.A.S. no puede elaborar o entregar la prenda, o incumple el plazo u otra condición esencial confirmada, el consumidor podrá solicitar la solución que corresponda conforme al contrato y a la ley. La empresa revisará el caso y, cuando proceda la terminación de la compra y la devolución del dinero, reembolsará las sumas legalmente debidas. No se impondrán penalidades ni retenciones no autorizadas.

La empresa mantiene como práctica comercial procurar la devolución del dinero cuando no logra cumplir el plazo confirmado o no puede confeccionar la prenda. La IA no decide la procedencia ni promete fechas de reembolso: estos casos se escalan a un asesor humano.

8. Garantía legal de calidad e idoneidad

Para las prendas nuevas de confección comercializadas por Saint Thomas S.A.S., la empresa propone anunciar expresamente un término de garantía de tres (3) meses contados desde la entrega, sujeto a validación jurídica previa y a que se informe claramente antes de la compra y el consumidor lo acepte de manera expresa, conservando evidencia de esa aceptación. El artículo 8 de la Ley 1480 de 2011 dispone que el término será el fijado por la ley o autoridad competente y, a falta de disposición obligatoria, el anunciado por productor/proveedor; si no se indica término, será de un año para productos nuevos. La SIC ha señalado que quien alegue un término inferior a doce meses debe poder probar que lo informó y que el consumidor lo aceptó expresamente. Antes de implementar este término, Saint Thomas debe verificar con asesoría jurídica que no exista una regla especial aplicable a la prenda concreta y adaptar el flujo de compra para registrar la aceptación.

Durante el término de garantía que haya sido informado y aceptado válidamente para la prenda, Saint Thomas S.A.S. evaluará las reclamaciones relacionadas con defectos de calidad, idoneidad o fabricación. Se recomienda reportar cualquier novedad tan pronto se detecte para facilitar su evaluación. La empresa no rechazará una reclamación dentro del término aplicable solo porque la costura haya fallado después del primer mes.

La garantía legal no significa que toda rotura ocurrida durante el término quede automáticamente cubierta. Se evalúa si existe un defecto de confección, material, acabado, idoneidad o información imputable al producto/proveedor, o si el daño se explica por una causa externa debidamente establecida.

9. Cómo se evalúa una reclamación de garantía

1. El consumidor contacta un canal oficial e indica, en lo posible, fecha de compra o entrega, prenda, referencia/colegio y descripción de la novedad.
2. Puede aportar fotografías que permitan comprender el problema. Las fotografías facilitan la revisión, pero no serán el único medio de prueba ni un requisito absoluto cuando no sean razonablemente posibles.
3. Saint Thomas S.A.S. puede solicitar revisar físicamente la prenda, explicando cómo entregarla y quién asumirá los costos de transporte cuando legalmente corresponda.
4. Se evalúa la ubicación y forma de la rotura, las costuras, la tela, el uso aparente, las instrucciones de cuidado entregadas y cualquier otra circunstancia pertinente.

Saint Thomas SAS

Carrera 62 #96-33 - Bogotá

Tel: 320 475 68 72 – 2104756872 | saintthomasuniformes@gmail.com

www.saintthomasuniformes.com

5. La empresa comunica por escrito la decisión y, si procede la garantía, aplica la solución prevista en la ley, como reparación gratuita y, según corresponda, reposición o devolución del dinero.

No se exigirá factura física como condición absoluta cuando la relación de consumo pueda demostrarse por otros medios. La garantía no puede condicionarse a la presentación de una tarjeta de garantía.

10. Daños que pueden no estar cubiertos por garantía

La garantía puede no cubrir daños cuando, tras una evaluación razonable, se establezca que se deben a un accidente, uso indebido, intervención de terceros o incumplimiento de instrucciones de cuidado, y que existe relación causal entre esa circunstancia y el daño. Las siguientes situaciones no son exclusiones automáticas: deben analizarse según las pruebas del caso.

- Rasgaduras, cortes, enganches o abrasiones producidas por caídas, juegos, fricción con superficies ásperas, cercas, mobiliario u objetos cortantes, cuando la evaluación permita concluir que el daño se originó en ese evento y no en un defecto de confección o material.
- Daños por blanqueadores, solventes, ácidos, desengrasantes, químicos, quitamanchas u otros productos no recomendados que afecten fibras, color, recubrimientos o estampados, si se acredita el nexo causal.
- Daños por planchar directamente sobre estampados, vinilos, transferencias, bordados o aplicaciones, o por utilizar temperaturas incompatibles con las instrucciones específicas de la prenda.
- Encogimiento, deformación, decoloración o deterioro que resulte de lavar, secar, planchar o almacenar la prenda contra las instrucciones de cuidado suministradas, cuando se establezca que esa conducta causó el daño.
- Roturas por tensión excesiva asociada a una prenda demasiado ajustada o a un uso para el cual no fue diseñada, cuando la revisión establezca que no se debe a defectos de costura, tela, confección o información de tallaje.

No basta con afirmar que el niño se cayó, que la talla era ajustada o que se usó un químico: la decisión debe sustentarse en la evaluación del daño y en la relación causal. Si la prenda presenta un defecto de fabricación, material o información imputable al proveedor, se atenderá la garantía que corresponda.

11. Telas Lafayette y cuidado de las prendas

En prendas elaboradas con telas Lafayette, Saint Thomas S.A.S. procura realizar controles de calidad internos y, cuando corresponda, revisiones técnicas o de laboratorio con el proveedor textil. Estos controles no sustituyen la evaluación individual de una reclamación ni constituyen una garantía de que todo daño será atribuible o no atribuible a la tela.

Las instrucciones de lavado, secado, planchado y cuidado deben seguir la etiqueta de la

Saint Thomas SAS

Carrera 62 #96-33 - Bogotá

Tel: 320 475 68 72 – 2104756872 | saintthomasuniformes@gmail.com

www.saintthomasuniformes.com

prenda y la ficha técnica específica del tejido o estampado. Las fibras y acabados pueden reaccionar de forma distinta a los productos químicos y al calor; por ello, no debe aplicarse una regla universal de temperatura o de producto químico a todas las referencias.

12. Prendas con condiciones o defectos informados antes de la compra

Si una prenda tiene un defecto específico conocido y el consumidor acepta comprarla bajo esa condición, la condición debe informarse de manera clara antes de la compra y quedar documentada. No se entenderá que el consumidor acepta defectos que no fueron informados. Las prendas promocionales o en descuento continúan sujetas a la garantía legal, excepto respecto de la condición específica que haya sido debidamente informada y aceptada, cuando legalmente proceda.

13. Presentación de solicitudes y tiempos legales

Las solicitudes se reciben en saintthomasuniformes@gmail.com o por los canales oficiales publicados en la web. El cliente debe identificar el tipo de solicitud y describir los hechos. Saint Thomas S.A.S. confirmará la recepción y tramitará la solicitud dentro de los términos legales aplicables. Para reclamaciones de efectividad de garantía, se atenderá el procedimiento y los términos previstos por la normativa de protección al consumidor.

14. Derecho a acudir a autoridades

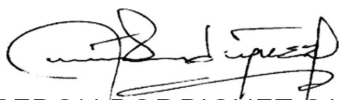
Saint Thomas S.A.S. procura resolver directamente las solicitudes de sus clientes. Esto no limita el derecho del consumidor a acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio u otra autoridad competente. Canales oficiales: <https://www.sic.gov.co/> y <https://sedeelectronica.sic.gov.co/>.

15. Marco normativo y publicación

Marco principal: Ley 1480 de 2011, especialmente artículos 7, 8, 10, 11, 16 y 47, y normas reglamentarias aplicables. Esta política debe estar visible antes de la compra, enlazada desde la tienda web y los canales digitales y entregarse o ponerse a disposición del consumidor. Ninguna cláusula limita derechos irrenunciables.

Pendientes antes de publicar: confirmar canales de contacto, horario, flujo de recepción de prendas para revisión, responsable de las reclamaciones y texto de condiciones de compra para prendas personalizadas.

Atentamente,



CICERON RODRIGUEZ CASTRO
CC. 17195326
REPRESENTANTE LEGAL
SAINT THOMAS SAS
NIT. 901953722-7

Saint Thomas SAS
Carrera 62 #96-33 - Bogotá
Tel: 320 475 68 72 – 2104756872 | saintthomasuniformes@gmail.com
www.saintthomasuniformes.com