POLÍTICA DE ENVÍOS, ENTREGA, CAMBIOS, GARANTÍAS, RETRACTO Y REVERSIÓN DE PAGOS

Redención de Bonos de Dotación a través de Página Web

Crisalltex S.A.S. – Ginopasscalli

Septiembre de 2026

1. Objeto

La presente Política establece las condiciones aplicables a la redención de bonos de dotación realizada por los beneficiarios a través de la plataforma web habilitada por Crisalltex S.A.S., bajo la marca Ginopasscalli, en adelante "Ginopasscalli". Regula la selección de productos, disponibilidad, confirmación de la redención, envío, entrega, cambios comerciales, garantía legal, derecho de retracto, reversión de pagos y atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

Esta Política se aplicará sin perjuicio de los derechos irrenunciables reconocidos a los consumidores por la legislación colombiana, de las condiciones particulares del bono y de las obligaciones establecidas en el contrato celebrado entre Crisalltex S.A.S. y la entidad contratante.

Cuando exista una diferencia entre una condición comercial prevista en esta Política y una disposición legal imperativa de protección al consumidor, prevalecerá la disposición legal aplicable.

2. Alcance y naturaleza de la redención del bono

El beneficiario podrá utilizar el bono de dotación para seleccionar, dentro del catálogo habilitado en la plataforma, las prendas disponibles, de acuerdo con las referencias, valores, tallas, colores y demás condiciones definidas para el respectivo bono.

El bono no podrá ser redimido directamente por dinero ni generará, por sí mismo, derecho a recibir dinero en efectivo. Lo anterior no afectará las devoluciones de dinero que legalmente procedan por retracto, garantía, falta de disponibilidad, incumplimiento de la entrega, reversión del pago u otra causal prevista en la legislación aplicable.

La disponibilidad de referencias, tallas y colores estará sujeta al inventario existente al momento de efectuar la redención.

3. Definiciones

- Beneficiario: persona habilitada para utilizar el bono de dotación y efectuar la redención en la plataforma.
- Bono de dotación: mecanismo de adquisición de productos cuyo uso y condiciones económicas se encuentran determinados por la entidad contratante y Crisalltex S.A.S.
- Redención: proceso mediante el cual el beneficiario selecciona productos disponibles y confirma el uso del bono a través de la plataforma.
- Cambio comercial: facilidad ofrecida por Ginopasscalli para sustituir una prenda correctamente entregada por otra por razones de talla, color, gusto o preferencia personal, siempre que no se trate de garantía, error de despacho, retracto o reversión legal.

- Error de despacho: diferencia entre la referencia, talla, color o cantidad registrados en la orden de redención y lo efectivamente entregado, cuando sea atribuible a Ginopasscalli.
- Garantía legal: obligación de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado del producto, en los términos establecidos por la Ley 1480 de 2011 y las normas que la desarrollen.
- Retracto: derecho legal que puede ejercer el consumidor en las operaciones en que resulte aplicable, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
- Reversión del pago: mecanismo legal aplicable a determinados pagos efectuados mediante instrumentos electrónicos en operaciones de comercio electrónico, en los eventos previstos por el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y su reglamentación.

4. Información del producto

Antes de confirmar la redención, el beneficiario deberá revisar la información disponible en la plataforma respecto de:

- referencia del producto
- descripción y características
- composición y recomendaciones de cuidado, cuando se encuentren disponibles
- talla y tabla de medidas publicada en la página web.
- color
- cantidad
- disponibilidad
- condiciones de entrega
- valor aplicable a la redención y cualquier diferencia que, excepcionalmente, deba ser pagada por el beneficiario
- condiciones de cambios, garantía, retracto y demás información relevante

La información publicada en la plataforma deberá ser presentada de manera clara y verificable. Las imágenes podrán ser de carácter ilustrativo y podrán existir variaciones de tonalidad derivadas de la fotografía, iluminación, configuración de pantalla y características propias del producto, sin perjuicio de las obligaciones legales de información y de la correspondencia entre el producto ofrecido y el entregado.

5. Tallas y medidas

Ginopasscalli dispondrá en la página web de una tabla de tallas y medidas correspondiente a las prendas ofrecidas. El beneficiario deberá consultar dicha información antes de confirmar su redención.

Las medidas publicadas tienen finalidad orientadora y podrán variar según la referencia, diseño, material y características particulares de cada prenda.

Cuando Ginopasscalli entregue exactamente la talla seleccionada por el beneficiario, el hecho de que posteriormente determine que requiere otra talla no constituirá, por sí solo, error de despacho ni incumplimiento de la entrega. En tal caso podrá solicitar un cambio comercial en los términos de esta Política, si existe disponibilidad.

6. Información sobre colores

Los colores disponibles serán los que se encuentren habilitados y publicados en la plataforma al momento de realizar la redención.

Las imágenes utilizadas en la página web son de carácter ilustrativo y pueden presentarse variaciones de tonalidad dependiendo de factores tales como iluminación, fotografía, configuración de pantalla y características del producto.

Cuando el beneficiario seleccione un color determinado y reciba la referencia y color correspondientes a su selección, un cambio posterior por preferencia personal se considerará un cambio comercial y estará sujeto a las condiciones establecidas en esta política, salvo que exista una situación de garantía, error en el despacho o un derecho legal de retracto aplicable.

7. Confirmación de la redención y resumen de la operación

Antes de finalizar la redención, la plataforma deberá permitir al beneficiario verificar la información de su pedido y corregir errores de selección antes de confirmar.

El sistema deberá presentar un resumen de la redención que permita identificar, como mínimo, los productos seleccionados, referencias, tallas, colores, cantidades, dirección de entrega y las demás condiciones relevantes de la operación.

La confirmación de la redención constituye la manifestación de voluntad del beneficiario respecto de la selección realizada, sin perjuicio del derecho de retracto, garantía, reversión del pago y demás derechos que legalmente correspondan.

Ginopasscalli conservará evidencia de la operación y de la aceptación de las condiciones aplicables, de conformidad con la legislación vigente.

8. Disponibilidad e inventario

La disponibilidad de los productos está sujeta al inventario existente al momento de la redención.

Si después de recibida la orden se presenta una indisponibilidad no informada, Ginopasscalli comunicará oportunamente la situación al beneficiario y ofrecerá, cuando sea procedente, una alternativa de entrega. Si legalmente corresponde la terminación de la operación y devolución de sumas pagadas, esta se efectuará sin descuentos o retenciones indebidas.

9. Envío y costo de la primera entrega

El costo del envío correspondiente a la primera redención del bono será asumido por Crisalltex S.A.S. – Ginopasscalli, de acuerdo con las condiciones establecidas con la entidad contratante.

La entrega satisfactoria comprende que el beneficiario reciba las prendas correspondientes a la redención efectuada, en las condiciones de referencia, talla, color y cantidad registradas en la orden, salvo las situaciones legalmente procedentes que deban ser atendidas posteriormente.

El beneficiario será responsable de suministrar información completa, correcta y actualizada para la entrega. Si la imposibilidad de entrega o la devolución del envío obedece a información incorrecta, incompleta o desactualizada suministrada por el beneficiario, Ginopasscalli podrá cobrar los costos adicionales de transporte que correspondan, previa información de su valor y siempre que legalmente resulte procedente.

10. Dirección de entrega e imposibilidad de entrega

La entrega se efectuará en la dirección registrada y confirmada por el beneficiario. El beneficiario deberá verificar antes de finalizar la redención que la dirección, ciudad, teléfono y demás datos requeridos sean correctos.

Cuando se produzca una imposibilidad de entrega imputable al operador logístico o a Ginopasscalli, se realizarán las gestiones razonables para solucionar la novedad sin trasladar al beneficiario costos que legalmente correspondan al proveedor.

Cuando la imposibilidad de entrega sea atribuible al beneficiario, podrán generarse costos adicionales de transporte, previa información y aceptación cuando corresponda.

11. Tiempos de entrega

El plazo estimado de entrega será informado previamente en la plataforma, antes de finalizar la redención. El plazo informado deberá ser coherente con las condiciones operativas y legales aplicables.

Si la plataforma no establece un término de entrega, se aplicará el término máximo previsto por la Ley 1480 de 2011 y sus modificaciones.

Si la entrega supera el plazo informado o el plazo legal aplicable, el consumidor podrá ejercer los derechos que la legislación le reconoce, incluida, cuando corresponda, la terminación de la operación y la devolución de las sumas pagadas.

12. Verificación del pedido

El beneficiario deberá revisar las prendas recibidas y verificar que correspondan con la redención realizada.

Cuando detecte una diferencia entre lo solicitado y lo entregado, deberá reportarla a Ginopasscalli mediante los canales oficiales, indicando el número o identificación de la redención y describiendo la novedad. Ginopasscalli podrá solicitar fotografías u otra información razonablemente necesaria para verificar el caso.

Si se determina que la novedad es atribuible a Ginopasscalli, la empresa asumirá los costos de transporte asociados a la corrección y realizará la solución correspondiente.

13. Cambios comerciales por talla, color o preferencia personal

Cuando la prenda haya sido correctamente entregada y el beneficiario posteriormente solicite un cambio por talla, color, gusto, preferencia personal o cambio de decisión, la solicitud podrá ser atendida como cambio comercial, sujeto a disponibilidad y a las condiciones de esta Política.

Como condición comercial, el cambio deberá solicitarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la entrega de la prenda y podrá efectuarse, como regla general, una (1) vez por cada prenda, salvo que Ginopasscalli disponga una condición más favorable.

El cambio comercial no constituye reconocimiento de una garantía ni ejercicio del derecho de retracto. Cuando legalmente proceda alguno de estos derechos, se aplicarán las reglas legales correspondientes.

El costo del transporte asociado a un cambio comercial por decisión, talla o preferencia del beneficiario será asumido por este, salvo que la ley disponga otra cosa.

14. Condiciones de la prenda para cambios comerciales

La prenda deberá ser devuelta:

- sin uso
- sin lavar
- sin modificaciones, alteraciones o reparaciones
- con etiquetas y elementos originales, cuando aplique
- sin manchas, olores, daños o señales de uso
- en condiciones que permitan su revisión

La recepción física de la prenda no implica la aceptación automática del cambio. Ginopasscalli verificará el cumplimiento de las condiciones antes de aprobarlo.

Las condiciones anteriores corresponden exclusivamente a cambios comerciales y no podrán utilizarse para restringir los derechos que legalmente correspondan por garantía, retracto o reversión del pago.

15. Cambio por talla

Si la talla entregada coincide con la talla seleccionada por el beneficiario, pero este determina que requiere una talla diferente, podrá solicitar un cambio comercial dentro del plazo establecido, sujeto a disponibilidad y al cumplimiento de las condiciones de la prenda.

Si Ginopasscalli entregó una talla diferente de la seleccionada en la orden, se tratará como error de despacho y no como cambio comercial.

16. Cambio de color

Cuando el color recibido corresponda al seleccionado, pero el beneficiario prefiera otro color, la solicitud será tratada como cambio comercial, sujeta a disponibilidad y al cumplimiento de las condiciones de la prenda.

Cuando Ginopasscalli entregue un color diferente al seleccionado, se tratará como error de despacho.

17. Cambio por gusto o preferencia personal

Los cambios por gusto, preferencia personal o cambio de decisión podrán ser atendidos como cambios comerciales dentro del plazo establecido, siempre que la prenda cumpla las condiciones de devolución y exista disponibilidad.

La existencia de esta facilidad comercial no limita ni sustituye el derecho de retracto cuando este sea legalmente procedente.

18. Error atribuible a Ginopasscalli

Cuando Ginopasscalli entregue una referencia, talla, color o cantidad diferente de la registrada en la orden de redención y la diferencia sea atribuible a un error de alistamiento o despacho, Ginopasscalli asumirá los costos razonables de transporte asociados a la corrección.

El beneficiario no deberá asumir costos derivados de la corrección de un error atribuible a Ginopasscalli.

19. Garantía legal

Los productos entregados estarán sujetos a la garantía legal aplicable, de conformidad con la Ley 1480 de 2011, el Decreto 735 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

La garantía comprende las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y buen estado exigibles legalmente.

Salvo que se informe válidamente un término diferente cuando la ley lo permita, el término de garantía aplicable a los bienes nuevos será el establecido por la legislación vigente.

Para solicitar la efectividad de la garantía, el beneficiario deberá informar el daño, identificar la redención o fecha de adquisición y poner el producto a disposición de Ginopasscalli en el sitio o mediante el mecanismo de atención que corresponda.

Si se requiere transporte para hacer efectiva la garantía, los costos que legalmente correspondan al productor o expendedor serán asumidos por estos.

La decisión frente a una reclamación de garantía será comunicada por escrito y, cuando se niegue o se otorgue una solución diferente de la solicitada, se indicarán de manera sustentada las razones y las pruebas correspondientes.

Cuando legalmente proceda la reparación, reposición o devolución del dinero, se aplicarán las reglas de la Ley 1480 de 2011 y del Decreto 735 de 2013.

20. Causales de exoneración de responsabilidad por garantía

La garantía legal no será exigible cuando se configure alguna de las causales de exoneración previstas por la legislación, debidamente acreditada, entre ellas el hecho de un tercero, el hecho exclusivo del consumidor o la fuerza mayor o caso fortuito, según corresponda.

Entre las situaciones que podrán ser consideradas, según las circunstancias y la evidencia disponible, se encuentran el uso contrario a las instrucciones de cuidado suministradas, las modificaciones o reparaciones realizadas por terceros no autorizados y los daños atribuibles al uso indebido.

Ginopasscalli no podrá negar una garantía únicamente con fundamento en una afirmación genérica; la decisión deberá estar sustentada en las circunstancias y pruebas del caso.

21. Diferencia entre cambio comercial, error de despacho, garantía, retracto y reversión

Estas figuras tienen naturaleza y efectos diferentes:

- Cambio comercial: facilidad ofrecida por Ginopasscalli por razones de talla, color, gusto o preferencia personal, cuando el producto fue correctamente entregado.
- Error de despacho: el producto entregado no coincide con la orden de redención por una causa atribuible a Ginopasscalli.
- Garantía: existe una situación relacionada con calidad, idoneidad, seguridad o buen estado del producto.
- Retracto: derecho legal aplicable a determinadas operaciones realizadas a distancia o mediante comercio electrónico, dentro del término legal y sujeto a las excepciones previstas por la ley.
- Reversión del pago: mecanismo aplicable a determinados pagos electrónicos cuando se presenta alguno de los eventos previstos legalmente.

La clasificación de una solicitud deberá efectuarse conforme a los hechos y a la legislación aplicable, y no podrá utilizarse la denominación de "cambio comercial" para desconocer un derecho legal.

22. Derecho de retracto

Cuando la redención efectuada mediante la plataforma constituya una operación frente a la cual legalmente proceda el derecho de retracto, el consumidor podrá ejercerlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien, en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

El retracto deberá solicitarse a través de los canales oficiales habilitados por Ginopasscalli, indicando como mínimo el nombre del beneficiario o consumidor, identificación de la redención, producto respecto del cual se ejerce y datos necesarios para gestionar la devolución.

El consumidor deberá devolver el producto por los medios indicados por Ginopasscalli y en las mismas condiciones en que lo recibió, conforme a la ley. Como regla general, los costos de transporte y demás costos asociados a la devolución del bien serán asumidos por el consumidor, salvo que legalmente corresponda otra distribución.

El derecho de retracto no procederá en los eventos expresamente exceptuados por la ley. Entre ellos se encuentran, según corresponda al caso concreto, los bienes confeccionados conforme a especificaciones del consumidor o claramente personalizados, los bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar rápidamente, los bienes perecederos y los bienes de uso personal, en los términos establecidos por la legislación.

La circunstancia de que Ginopasscalli ofrezca un cambio comercial no implica renuncia, limitación o sustitución del derecho de retracto cuando este resulte legalmente aplicable.

En las operaciones de comercio electrónico en las que legalmente proceda la devolución de dinero por retracto, esta no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el ejercicio del derecho y el cumplimiento por el consumidor de las obligaciones legalmente exigibles, incluida la devolución del producto y el suministro de los datos correctos requeridos para realizar la devolución.

23. Tratamiento de la devolución de dinero cuando la redención se realiza con bono

Cuando el beneficiario no haya realizado un pago directo a Crisalltex S.A.S. por la redención, cualquier devolución de dinero se gestionará de acuerdo con la naturaleza de la operación, las condiciones del bono, el contrato celebrado con la entidad contratante y las disposiciones legales aplicables.

La existencia de un bono de dotación no autoriza a Ginopasscalli a desconocer una devolución de dinero cuando esta sea legalmente obligatoria. En cada caso se determinará el destinatario y mecanismo de devolución conforme al medio y sujeto que jurídicamente corresponda.

Cuando exista un pago adicional efectuado directamente por el beneficiario mediante un medio de pago electrónico, la devolución o reversión, cuando proceda, se realizará respecto de dicho pago conforme a la legislación aplicable.

24. Reversión del pago

Cuando una operación de comercio electrónico haya sido pagada mediante tarjeta de crédito, débito, PSE u otro instrumento de pago electrónico y se configure alguno de los eventos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, podrá proceder la reversión del pago.

La reversión podrá solicitarse, entre otros eventos legalmente previstos, cuando exista fraude, operación no solicitada, no recepción del producto, entrega de un producto que no corresponda a lo solicitado o entrega de un producto defectuoso.

Para solicitar la reversión, el consumidor deberá presentar la reclamación ante Ginopasscalli dentro del término legal y notificar la solicitud al emisor del instrumento de pago, cumpliendo los requisitos previstos en la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016, o las normas que los modifiquen o sustituyan.

La reversión del pago es independiente del cambio comercial y no podrá ser restringida mediante las condiciones de esta Política.

25. Procedimiento para solicitar cambios, garantías, retracto o reversión

El beneficiario o consumidor deberá utilizar los canales oficiales habilitados por Ginopasscalli y suministrar, según corresponda:

- nombre completo
- identificación de la redención
- referencia del producto
- fecha de recepción
- motivo de la solicitud
- talla o color solicitado, cuando aplique

- descripción del defecto o novedad, cuando se trate de garantía
- fotografías u otros soportes cuando razonablemente sean necesarios
- datos de contacto y demás información necesaria para la gestión

Ginopasscalli informará la clasificación de la solicitud y las instrucciones para continuar el trámite. La clasificación inicial no impedirá que, a partir de los hechos y documentos aportados, se determine posteriormente la procedencia de un derecho legal diferente.

26. Tiempos de respuesta y atención de reclamaciones

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes serán recibidos por los canales oficiales habilitados por Ginopasscalli y deberán contar con mecanismos de trazabilidad que permitan identificar su fecha de recepción y estado.

Las reclamaciones directas de protección al consumidor serán atendidas dentro de los términos previstos por la Ley 1480 de 2011. En particular, la respuesta a la reclamación directa se emitirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, salvo los términos especiales que resulten aplicables.

Cuando se niegue una garantía o se adopte una solución distinta de la solicitada, la decisión será comunicada por escrito y estará sustentada en los hechos y pruebas correspondientes.

27. Costos de transporte

Situación	Responsable del transporte
Primera entrega de la redención	Crisalltex S.A.S. – Ginopasscalli
Error de Ginopasscalli en referencia, talla, color o cantidad enviada	Crisalltex S.A.S. – Ginopasscalli
Garantía legal	El productor o expendedor asumirá los costos que legalmente le correspondan
Cambio comercial por talla seleccionada por el beneficiario	Beneficiario
Cambio comercial por color, gusto o preferencia personal	Beneficiario
Retracto legalmente procedente	Según las reglas del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011
Reversión del pago	Según la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016

La asignación anterior se entiende sin perjuicio de las reglas legales imperativas que determinen una distribución diferente de los costos.

28. Protección de los derechos del consumidor

Esta Política se interpretará de conformidad con la Constitución Política, la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, la Ley 2439 de 2024, el Decreto 735 de 2013, el Decreto 587 de 2016, las normas sobre comercio electrónico y demás disposiciones que resulten aplicables.

Ninguna disposición de esta Política podrá interpretarse como una renuncia, limitación o exclusión de derechos de carácter obligatorio para el consumidor.

29. Protección de datos personales

Los datos personales suministrados para realizar la redención, entrega, cambio, garantía, retracto o atención de reclamaciones serán tratados de conformidad con la normativa colombiana de protección de datos personales y con la Política de Tratamiento de Datos Personales de Crisalltex S.A.S.

La plataforma deberá informar al titular, en los términos legalmente exigibles, las finalidades del tratamiento y los mecanismos para ejercer sus derechos.

30. Publicación, consulta y aceptación

Esta Política deberá permanecer publicada en la plataforma de manera visible, clara y fácilmente accesible para consulta, impresión y descarga, antes y después de la redención.

Antes de finalizar la redención, el beneficiario deberá tener acceso a la Política y a la información del producto seleccionado. La plataforma deberá incorporar un mecanismo de aceptación o constancia de consulta que permita acreditar que las condiciones fueron puestas a disposición del usuario.

La aceptación de esta Política no implica renuncia a los derechos reconocidos por la legislación de protección al consumidor.

31. Conservación y trazabilidad de la operación

Ginopasscalli conservará, de acuerdo con las obligaciones legales aplicables, la información necesaria para acreditar la operación, incluyendo la identificación de la redención, productos seleccionados, fecha y hora, dirección de entrega, aceptación de las condiciones, confirmación de la orden, comunicaciones relevantes, evidencia de entrega y solicitudes posteriores.

La conservación de esta información tendrá como finalidad, entre otras, permitir la trazabilidad de la relación de consumo y atender reclamaciones, solicitudes de garantía, retractos, reversión de pagos y requerimientos de autoridades competentes.

32. Actualización de la Política

Crisalltex S.A.S. – Ginopasscalli podrá actualizar esta Política cuando resulte necesario por cambios legales, regulatorios, operativos o comerciales. Las modificaciones no afectarán los derechos adquiridos ni las condiciones aplicables a redenciones realizadas con anterioridad, salvo que una norma imperativa disponga lo contrario.

La versión vigente será publicada en la plataforma con indicación de su fecha de actualización.

33. Marco normativo

La presente Política se encuentra sujeta, entre otras disposiciones que resulten aplicables, a:

- Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, especialmente las disposiciones sobre información, garantía legal, ventas a distancia, retracto, comercio electrónico, reversión del pago y reclamación directa.

- Ley 2439 de 2024, por medio de la cual se modifican disposiciones de la Ley 1480 de 2011 relacionadas, entre otros aspectos, con comercio electrónico y devolución de dinero.
- Decreto 735 de 2013, por el cual se reglamenta la efectividad de la garantía legal.
- Decreto 587 de 2016, por el cual se reglamenta la reversión de pagos en operaciones de comercio electrónico.
- Las demás normas que modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan las anteriores.

Av. 30 de Agosto No. 47- 80 PBX: (6) 3363579
www.almacenesginopasscalli.com
Pereira - Colombia Crisalltex S.A.S NIT. 816.007.113-6