



PROTOCOLO DE COMPRAS DE LAS PULGAS DE SANTA ISABEL

El almacén Las Pulgas de Santa Isabel tiene como objetivo disponer del 100% de sus ventas para la implementación de los proyectos educativos de los niños, niñas y jóvenes de la Fundación Santa Isabel; además de la ayuda social poniendo al alcance de la comunidad productos en buen estado y el cuidado del medio ambiente mediante la reutilización de los productos.

El siguiente protocolo de compras nos permite mantener la armonía y el respeto con todas las personas que asisten a Las Pulgas de Santa Isabel, así lograremos que éste sea un lugar agradable y que la experiencia de compra sea gratificante.

Higiene y cuidado de todas las personas y nuestro entorno. Todas las personas que ingresan al establecimiento de Las Pulgas de Santa Isabel tienen derecho a que se garantice un espacio salubre, limpio, organizado y agradable.

1. El que ingrese animales al establecimiento será sometido a sanciones y medidas correctivas establecidas en las leyes de la República de Colombia. Aquella persona que quiera ingresar con animales por tener una autorización vigente, lo manifestará y demostrará, previo a su ingreso.
2. Todos los visitantes del establecimiento deberán hacer uso del tapabocas.
3. Está prohibido el consumo de alimentos y bebidas dentro del establecimiento, quien incumpliere esta norma estará sometido al procedimiento sancionatorio contemplado en este protocolo.
4. El usuario que se mida o pruebe cualquiera de los artículos ofrecidos por el almacén, será requerido por los funcionarios de la Fundación, para que compre el artículo probado. Si así no se hiciera el presunto infractor deberá someterse al proceso establecido en este protocolo.
5. El que agreda, ofenda e irrespete a cualquier miembro de la comunidad que participa en el almacén se someterá a las sanciones establecidas en la ley. Todas las personas somos agentes valiosos dentro de esta comunidad y tenemos roles y funciones importantes que debemos cumplir, maltratarlas de cualquier forma es afectar su dignidad humana.

El patrimonio y uso de los bienes del almacén. Los precios que ofrecemos al público son el resultado de un proceso riguroso y delicado que debe



ser respetado por todos los miembros de la comunidad. Todos estamos obligados a proteger el funcionamiento del mercado.

6. El que cambie, altere o modifique los precios de cada producto incurrirá en sanciones legales y se someterá a los procesos que la ley contempla en el que se asignarán responsabilidades. Alterar la información de precios AFECTA gravemente el proceso de asignación de precios de nuestros productos.
7. Los compradores se obligan con la Fundación a mantener las bolsas que almacenan los productos adquiridos desde la venta con la respectiva factura hasta la salida del almacén. Aquel que sea descubierto con las bolsas abiertas será requerido por los funcionarios del almacén y su infracción será procesada.
8. El proceso de compra por parte de los clientes, se ejecuta de la siguiente manera:

*Todo bien o producto corresponde a una sección. Ningún bien podrá ser cambiado de sección y hacerlo se considerará una infracción a este protocolo.

*El comprador solicita la liquidación de los bienes que desea comprar.

*Liquidada la mercancía y mientras realiza el pago, los bienes están custodiados hasta la entrega final en las estaciones de cada sección.

*El que tome los productos embalados y empaquetados o abra el paquete, será requerido por los funcionarios y será sujeto de sanciones.

*Los productos liquidados y pagados son los que se pueden reclamar y entregar.

Parágrafo. No observar estas reglas es un incumplimiento de las normas que todos nos hemos comprometido a cumplir.

9. El que retire o sustraiga productos del almacén sin ser pagados será requerido por los funcionarios para que devuelva los productos sustraídos y será procesado por dicho delito.
10. Las promociones están sometidas a términos y condiciones específicas por productos y secciones, aquella persona que sustraiga productos o bienes a distintas secciones con el fin de ser favorecido por una promoción, será sometido al debido proceso sancionatorio vigente al momento de ocurrir la infracción.
11. Toda persona que adquiera bienes se obliga con el establecimiento a verificar la liquidación que se realiza. Todo reclamo derivado de la liquidación estará sometido al procedimiento regulado en este protocolo con la advertencia del RECHAZO DE PLANO al reclamo.
12. Aquella persona que por sí misma o interpuesta persona guarde, reserve productos para ser pagados con posterioridad, se le advierte que es una conducta prohibida por este protocolo y por lo tanto se someterá al procedimiento sancionatorio vigente a la realización de la conducta.
13. Aquella persona que solicite al personal de la fundación, o voluntariado que adquiera para él u otra persona bienes del almacén se expondrá a las sanciones correspondientes. El personal de la fundación no está autorizado para realizar ningún tipo de transacción comercial con los clientes.

El aforo del almacén. El turno es un derecho personal e intransferible.

14. Todas las personas que ingresan al almacén deberán someterse al proceso organizado para el ingreso y por ello se debe:
 - *Respetar los turnos e ingresar cuando los funcionarios de la Fundación lo autoricen.



*No se deben usar nombres o números de documento diferentes al original y al personal. Eso es SUPLANTACIÓN y es una conducta que reviste consecuencias muy serias. No es una simple travesura.

*La fila debe ser hecha de manera personal y a toda persona le corresponde un ÚNICO turno por ingreso.

15. Está prohibida la entrega de bienes adquiridos en la tienda virtual mientras se venden bienes en la tienda física.

Procedimiento sancionatorio. Somos un establecimiento abierto al público y cumplimos una misión social de gran importancia. Es posible que existan desacuerdos y todas las personas tienen derecho al debido proceso y al respeto de su dignidad humana.

*En cualquier momento que el personal advierta la comisión de alguna de estas conductas podrá requerir al presunto infractor de forma verbal o escrita.

*Al presunto infractor se le indicará cuáles han sido las conductas prohibidas por este protocolo que presuntamente ha cometido y se le dará un término de máximo (5) minutos para que de forma verbal presente sus descargos y pida las pruebas que quisiera hacer valer.

*Oídos los descargos por el funcionario competente de dirigir los descargos decidirá de forma verbal si se termina la actuación por decisión unilateral o se hace boleta transaccional o se presentan las querellas y denuncias ante las autoridades competentes.

*Fracasada la etapa transaccional los agentes de la fundación iniciarán el procedimiento por presuntas violaciones a la ley 1801 del año 2016 y los punibles en la ley 599 del año 2000.