TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA PARA COMERCIO ELECTRÓNICO, REDES SOCIALES Y CANALES DIGITALES

Los presentes términos y condiciones regulan las relaciones comerciales derivadas de la promoción, oferta, comercialización y venta de bienes tecnológicos, electrónicos y demás productos ofrecidos mediante plataformas digitales, redes sociales, marketplaces, aplicaciones móviles, sitios web, landing pages, servicios de mensajería instantánea, WhatsApp Business y demás canales electrónicos utilizados por el proveedor para el desarrollo de actividades de comercio electrónico y contratación digital. Asimismo, tienen como finalidad regular el acceso, navegación, interacción, publicidad, oferta comercial, compra, pago, entrega, garantía, retracto, devoluciones y demás aspectos relacionados con la adquisición de productos mediante medios electrónicos.

Toda persona que acceda, navegue, interactúe o utilice los canales digitales del proveedor acepta integralmente las condiciones aquí establecidas y reconoce su carácter vinculante conforme a la legislación colombiana aplicable en materia de protección al consumidor, comercio electrónico y transacciones digitales. El proveedor será la persona natural o jurídica identificada en la respectiva publicación, factura, orden de compra, sitio web, cotización o canal oficial de comercialización.

ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

La utilización de los canales digitales del proveedor, incluyendo la navegación en sitios web, interacción con publicaciones, solicitudes de información, aceptación de cotizaciones, generación de pedidos, realización de pagos, diligenciamiento de formularios, aceptación de botones de compra o cualquier manifestación electrónica de voluntad, constituirá aceptación expresa, libre, previa e informada de los presentes términos y condiciones.

De conformidad con la Ley 527 de 1999, los mensajes de datos, correos electrónicos, registros electrónicos, comprobantes digitales, conversaciones comerciales y demás evidencias tecnológicas tendrán plena validez jurídica y probatoria.

INFORMACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS

La información técnica, comercial y publicitaria relacionada con los productos ofertados tiene como finalidad suministrar al consumidor información clara, suficiente, verificable, comprensible y oportuna respecto de las características esenciales de los bienes comercializados. El proveedor realizará esfuerzos razonables para que las especificaciones, imágenes, referencias, compatibilidades, configuraciones y demás características publicadas correspondan al producto ofertado.

Sin perjuicio de lo anterior, podrán existir variaciones razonables relacionadas con color, diseño, empaque, accesorios, configuraciones, actualización de versiones o presentación comercial del fabricante, sin afectar las características esenciales ni la funcionalidad principal del producto. Las imágenes publicadas tendrán carácter ilustrativo y de referencia.

DISPONIBILIDAD E INVENTARIO

Todos los productos publicados en canales digitales se encuentran sujetos a disponibilidad de inventario al momento de la validación y confirmación efectiva de la compra. La publicación de un producto no implica obligación inmediata de suministro ni constituye aceptación automática de la orden hasta tanto se verifique disponibilidad, validación de pago, controles internos y viabilidad logística de la operación.

En caso de agotamiento, errores involuntarios de inventario, indisponibilidad del fabricante, problemas de abastecimiento o imposibilidad sobreviniente de suministro, el consumidor será informado oportunamente y podrá optar por el reembolso del dinero pagado, el cambio por un producto equivalente, la generación de saldo a favor o la espera de reposición del inventario disponible.

PRECIOS, PROMOCIONES Y OFERTAS COMERCIALES

Los precios publicados podrán estar sujetos a vigencias específicas, promociones temporales, disponibilidad de inventario, cobertura geográfica, cantidades limitadas, medios de pago determinados o

Teléfono: (4) 448 5100 - Dirección: Calle 10 Sur No. 48A-55, Medellín, Colombia - Derechos Reservados Compurent S.A.S

condiciones comerciales particulares definidas por el proveedor. Los precios podrán ser modificados sin previo aviso antes de la confirmación efectiva de la compra.

En caso de presentarse errores involuntarios, irrisorios o evidentes relacionados con precios, promociones, descuentos, bonos o configuraciones comerciales derivados de errores humanos, tecnológicos, automatizados o fallas de terceros, el proveedor podrá dejar sin efecto la operación comercial conforme a los principios de buena fe, equilibrio contractual y normativa aplicable.

TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS Y MEDIOS DE PAGO

Las transacciones realizadas mediante plataformas digitales podrán ser procesadas a través de pasarelas de pago, entidades financieras, operadores autorizados, agregadores, SEDPE y demás proveedores de servicios de pago habilitados conforme al ordenamiento jurídico colombiano y regulación aplicable.

Las operaciones electrónicas podrán estar sujetas a procesos de autenticación, validaciones antifraude, verificación de identidad, confirmaciones bancarias y controles de seguridad orientados a proteger la información financiera y personal del consumidor.

El usuario reconoce que las transacciones electrónicas generan mensajes de datos, registros tecnológicos, comprobantes electrónicos y evidencias digitales con plena validez jurídica y probatoria conforme a la Ley 527 de 1999. Asimismo, reconoce que los mecanismos de autenticación electrónica, códigos OTP, validaciones bancarias, firmas electrónicas y aceptaciones digitales constituyen medios válidos de manifestación de voluntad.

El consumidor será responsable de custodiar adecuadamente sus dispositivos, credenciales, claves, correos electrónicos, métodos de autenticación y demás mecanismos de acceso utilizados para efectuar transacciones electrónicas.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Las operaciones comerciales realizadas mediante canales digitales podrán generar factura electrónica conforme a la regulación expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. El consumidor será responsable de suministrar información veraz, actualizada y completa para efectos de facturación, entrega y cumplimiento de obligaciones tributarias aplicables.

La factura electrónica podrá remitirse mediante correo electrónico o mecanismos digitales autorizados.

ENTREGA Y LOGÍSTICA

Los tiempos de entrega informados al consumidor son estimados y podrán variar de acuerdo con la disponibilidad del producto, ciudad de destino, cobertura logística, validaciones de pago, novedades operativas, disponibilidad de las transportadoras, situaciones climáticas, eventos de fuerza mayor, orden público o circunstancias ajenas al control del proveedor.

La entrega se entenderá realizada cuando el producto sea recibido en la dirección registrada por el consumidor o por la persona autorizada para recibirlo. El consumidor deberá verificar el estado general del producto y del empaque al momento de la entrega e informar oportunamente cualquier novedad visible.

GARANTÍA LEGAL

Todos los productos comercializados cuentan con garantía legal conforme a la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables. La garantía cubrirá defectos de fabricación, calidad, funcionamiento, seguridad o idoneidad que no sean atribuibles al consumidor.

La garantía no cubrirá daños derivados de uso indebido, golpes, humedad, manipulación no autorizada, instalaciones incorrectas, modificaciones técnicas, software no autorizado, sobrecargas eléctricas, desgaste normal o incumplimiento de instrucciones del fabricante.

Para hacer efectiva la garantía, el consumidor deberá acreditar la compra mediante factura, comprobante de pago o evidencia verificable de la transacción.

Teléfono: (4) 448 5100 - Dirección: Calle 10 Sur No. 48A-55, Medellín, Colombia - Derechos Reservados Compurent S.A.S

DERECHO DE RETRACTO

En las ventas realizadas mediante comercio electrónico, canales digitales o métodos no tradicionales de venta, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro del término legal previsto en la Ley 1480 de 2011, salvo las excepciones expresamente contempladas en la normativa vigente.

El producto deberá ser devuelto en condiciones adecuadas de conservación y el consumidor asumirá los costos de transporte derivados de la devolución cuando legalmente corresponda.

REVERSIÓN DEL PAGO

Procederá la reversión del pago en los eventos establecidos en la Ley 1480 de 2011, el Decreto 587 de 2016 y demás disposiciones aplicables, incluyendo casos de fraude, operaciones no solicitadas, productos no recibidos, bienes defectuosos o productos que no correspondan a lo solicitado.

Las solicitudes deberán presentarse dentro de los términos legales establecidos y conforme a los procedimientos definidos por las entidades financieras, pasarelas de pago y proveedores involucrados en la operación.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Las solicitudes de cambios o devoluciones deberán tramitarse mediante los canales oficiales de atención del proveedor y estarán sujetas a validación técnica, comercial y logística conforme a la naturaleza del producto y a las políticas internas aplicables.

No procederán devoluciones respecto de productos personalizados, software activado, licencias digitales, bienes consumibles abiertos, productos alterados o elementos manipulados indebidamente por el consumidor.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido publicado en plataformas digitales, incluyendo textos, fotografías, diseños, marcas, logotipos, piezas publicitarias, imágenes, videos, catálogos, animaciones y demás elementos gráficos o audiovisuales,

se encuentra protegido por las normas nacionales e internacionales sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación, utilización o explotación no autorizada del contenido publicado por el proveedor.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales recolectados durante procesos de navegación, cotización, compra, facturación, entrega, soporte, atención al cliente o actividades comerciales se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes sobre protección de datos personales y habeas data.

El consumidor autoriza el tratamiento de su información personal para fines relacionados con la ejecución contractual, facturación, soporte técnico, entregas, garantías, actividades de marketing, atención de PQRS, cumplimiento de obligaciones legales y gestión comercial derivada de la relación de consumo y de las operaciones de comercio electrónico realizadas mediante los canales digitales del proveedor.

La Política de Tratamiento de Datos Personales, derechos del titular, finalidades del tratamiento, canales de atención y procedimientos para consultas o reclamos podrán ser consultados en el siguiente enlace: ***(Políticas y procedimientos para la protección de datos personales.pdf).***

El titular de la información podrá ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión, revocatoria de autorización y demás derechos previstos en la legislación aplicable mediante los canales oficiales definidos por el proveedor y publicados en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

PUBLICIDAD Y CONTENIDO DIGITAL

Las publicaciones comerciales, campañas publicitarias, promociones y contenidos digitales difundidos mediante redes sociales, marketplaces y demás canales electrónicos tendrán carácter informativo y promocional. Las promociones podrán estar sujetas a vigencia limitada, disponibilidad de inventario, unidades disponibles, restricciones comerciales, cobertura geográfica y demás condiciones particulares informadas al consumidor.

Teléfono: (4) 448 5100 - Dirección: Calle 10 Sur No. 48A-55, Medellín, Colombia - Derechos Reservados Compurent S.A.S

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El proveedor no será responsable por interrupciones tecnológicas, fallas de conectividad, indisponibilidad temporal de plataformas digitales, errores atribuibles a terceros, demoras logísticas externas, eventos de fuerza mayor, accesos no autorizados derivados de negligencia del usuario o daños ocasionados por uso indebido de los productos comercializados.

ATENCIÓN AL CLIENTE Y PQRS

El consumidor podrá presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas, reclamos o requerimientos relacionados con pedidos, garantías, pagos, retractos, devoluciones, protección de datos personales y demás aspectos comerciales mediante los canales oficiales de atención definidos por el proveedor.

LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes términos y condiciones se interpretarán conforme a la Constitución Política de Colombia, Ley 1480 de 2011, Ley 527 de 1999, Decreto 1074 de 2015, Decreto 587 de 2016, Ley 1581 de 2012, Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, normativa expedida por la DIAN, regulación financiera aplicable, principios de la CNUDMI/UNCITRAL sobre comercio electrónico, directrices OCDE y demás disposiciones nacionales e internacionales relacionadas con protección al consumidor, contratación electrónica, comercio digital, evidencia electrónica, protección de datos personales y transacciones electrónicas.

MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

El proveedor podrá modificar, actualizar o ajustar los presentes términos y condiciones en cualquier momento, sin necesidad de autorización previa del consumidor. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en los canales oficiales correspondientes.

Teléfono: (4) 448 5100 - Dirección: Calle 10 Sur No. 48A-55, Medellín, Colombia - Derechos Reservados Compurent S.A.S

ACEPTACIÓN FINAL

El consumidor declara haber leído, entendido y aceptado integralmente los presentes términos y condiciones antes de realizar cualquier interacción comercial, transacción electrónica o compra mediante los canales digitales utilizados por el proveedor.

Teléfono: (4) 448 5100 - Dirección: Calle 10 Sur No. 48A-55, Medellín, Colombia - Derechos Reservados Compurent S.A.S