

POLITICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES VINILOS & ESTUCOS S.A.S

DATOS:

NOMBRE DEL RESPONSABLE: VINILOS & ESTUCOS S.A.S NIT No. 805029622-8.

DIRECCIÓN: Av KR 8 # 72 B – 12 en la ciudad de Santiago de Cali

CORREO ELECTRÓNICO: admin@vinilosyestucos.com

LÍNEAS DE ATENCIÓN: 6026957155-3122907680.

CAPITULO I

SITIO WEB. ACEPTACIÓN, PROPIEDAD INTELECTUAL, RESPONSABILIDAD, USO Y PROHIBICIONES, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO.

El sitio <https://vinilosyestucos.com/> es una tienda operada y controlada por **VINILOS & ESTUCOS S.A.S.**, identificada con el NIT. 805029622-8, cuya dirección es Av KR 8 # 72 B – 12 en la ciudad de Santiago de Cali.

1. ACEPTACIÓN DEL SITIO WEB:

Al ingresar, revisar y comprar en el sitio web usted se compromete a leer, informarse y cumplir los términos y condiciones que se señalan en este documento, además se obliga a respetar las políticas de privacidad de conformidad con la legislación colombiana sobre el tema, pues el contenido, productos y ofertas que usted encuentra en el sitio aplican únicamente para Colombia.

Les informamos que **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** podrá realizar modificaciones en cualquier momento de los términos y condiciones aquí descritas, en cuyo caso los nuevos términos y condiciones se pondrán a disposición de los Usuarios.

2. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

Todo el contenido que se encuentre en el sitio web incluyendo sin limitarse a toda la información, imágenes, videos, herramientas, gráficos, marcas, nombres, logos y demás material que se encuentra, está protegido conforme a lo establecido en la legislación colombiana e internacional sobre derechos de autor, propiedad intelectual e industrial; y son de propiedad de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S.**

Consecuencia de lo cual, está prohibida su reproducción total o parcial, su traducción, inclusión, transmisión, la copia, modificación, eliminación del Contenido, la transferencia, venta, arrendamiento o la creación de trabajos derivados o en modo alguno la explotación comercial del Contenido.

VINILOS Y ESTUCOS DEL VALLE
ADMINISTRACIÓN

3. RESPONSABILIDAD

El Usuario acepta que el uso del sitio web se realiza bajo su riesgo. Por lo tanto, **VINILOS & ESTUCOS S.A.S.** no será responsable de eventuales daños o perjuicios, directos o indirectos, presentes o futuros, que el usuario o terceros pudiesen sufrir, con motivo o con ocasión de la utilización del sitio web o si dicha utilización ocasione errores, omisiones, interrupciones, eliminación de archivos demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en el funcionamiento; liberando desde ya a **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** de cualquier tipo de responsabilidad.

4. USOS Y PROHIBICIONES DEL SITIO WEB

➤ **Usos:**

El sitio web podrá ser utilizado para revisión, compra y consulta, **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** tendrá disponible para la entrega a los usuarios los productos, así como la información de usos y características de ellos y los servicios ofrecidos, los cuales están diseñados únicamente con fines informativos del usuario.

➤ **Prohibiciones:**

La información del sitio no podrá ser objeto de comercialización, distribución, copia o modificación. no está autorizado el acceso a cuentas o información confidencial de los usuarios, así como la violación de la red y/o servidores o cualquier otro acto que atente contra la seguridad de las transacciones y de la página web.

La información que el usuario registre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que hace uso de la página web.

En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página.

5. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS EN EL SITIO WEB

Para garantizar el adecuado uso del sitio web, el usuario deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Cumplir con los Términos y condiciones y cualquier otra política y/o condición establecida en este Sitio.
- Responder por cualquier actividad que se lleve a cabo bajo su nombre de usuario registrado.

- Responder por la seguridad de su contraseña.
- No usar este Sitio como medio para desarrollar actividades ilegales o no autorizadas.
- Responder por su conducta y por el contenido de textos, gráficos, fotos, videos o cualquier otro tipo de información de la cual haga uso o incluya en el Sitio.
- Canalizar sus quejas, reclamos y denuncias a través de los medios señalados en la parte inicial de este documento.
- Cualquier otra condición establecida en estos términos y condiciones y en la ley colombiana.

CAPITULO II

COMPRAS, METODOS DE PAGOS, ENTREGAS, CARGOS, PRODUCTOS.

1. COMPRAS POR SITIO WEB Y PRESENCIALES.

Es importante que el Usuario tenga en cuenta que actualmente **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** cuenta con 4 modalidades de compra distintas:

- **Presencial:** para los usuarios tenemos atención presencial en la ciudad de Santiago de Cali en la dirección Av KR 8 # 72 B – 12, en el horario de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm y sábados de 8:00am a 1:00pm, en donde serán atendidos por un asesor quien enseñará el producto requerido por el cliente, y a su vez informará su precio y costo de envío, generando la orden de compra y posteriormente pasará a caja para el correspondiente pago.

En caso de ser un producto sobre combinación, o bajo pedido solo se informará el precio del producto y costo de envío, se genera la orden de compra y pasará a caja para el correspondiente pago.

- **En sitio web:** Los productos y precios incluidos en el sitio web están dirigidos al público en general como personas indeterminadas y por consiguiente será necesaria siempre una confirmación y aceptación de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**, como también el pago realizado, momento en el cual se expedirá la orden de compra y la correspondiente factura, donde se entenderá perfeccionado el contrato de venta entre el usuario y **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**.
- **Línea telefónica** para los usuarios en todo el país el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm y sábados de 8:00am a 1:00pm, teléfonos de contacto: 6026957155-3122907680, por este medio se procederá a la toma del pedido, se informará el precio, el costo del envío, se genera la orden de compra y el método de pago disponible.
- **WhatsApp** para los Usuarios que desean realizar el proceso de compra asistida con uno de los asesores a través de la herramienta de **“cotizaciones aquí”** disponible en el Sitio web o a través del WhatsApp 3122907680, el horario de atención es de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm y

sábados de 8:00am a 1:00pm quienes informarán precio del producto, costo de envío y generarán la orden de compra y métodos de pago disponible.

2. MÉTODOS DE PAGO

- **Link para pago:** El cual será enviado por correo electrónico o por número de Whatsapp autorizado por el Usuario, que tendrá un tiempo límite para realizar la transacción. Los medios habilitados en esta plataforma de pago son: i) Tarjetas de crédito, ii) Tarjetas débito.
- **Consignación o transferencia a la cuenta:** Se remitirá los datos correspondientes de número de cuenta, tipo de cuenta, nombre de la entidad financiera, Nit y nombre del titular que **será única y exclusivamente a nombre de VINILOS & ESTUCOS S.A.S**, datos que serán entregados por el asesor durante el proceso de compra.
- **Pago Físico:** Opción exclusiva para en el almacén cuya dirección se mencionó en la parte inicial, en donde se recibirá pago en efectivo o a través de tarjetas débito o crédito.

3. CARGOS POR ENVÍO E IMPUESTOS y COSTOS FINANCIEROS

El usuario deberá asumir los costos de transporte de los productos adquiridos el cual será informado al momento de generar la orden de compra y el pago de los impuestos (tasas, contribuciones, costos financieros etc) a que haya lugar en razón de su compra.

4. ENTREGA.

VINILOS & ESTUCOS S.A.S. se compromete a realizar la entrega de los productos comprados siempre que esté dentro de la cobertura. en los siguientes plazos:

- Domicilio en la ciudad de Santiago de Cali, yumbo, palmira, Jamundí: hasta cinco (5) días hábiles.
- Domicilio resto del país: hasta quince (15) días hábiles.

El término de entrega comenzará a contar a partir del día siguiente del pago.

No obstante, si ante circunstancias imprevistas, e irresistibles y ajenas a la voluntad de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** se llegasen a presentar retrasos en las entregas, tales circunstancias serán informadas telefónicamente o por vía electrónica al usuario.

Ahora bien, por la dirección electrónica o por el whatsapp que confirman la aceptación de la orden de compra y pago exitoso de los productos se informará el tiempo estimado de entrega, sin que éste pueda exceder a los treinta (30) días hábiles.

VINILOS Y ESTUCOS DEL VALLE
ADMINISTRACIÓN

La venta estará sujeta a disponibilidad del inventario, si al realizar el alistamiento del producto no hay disponibilidad del mismo, **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** se comunicará con el usuario para resolver la situación.

En caso de ser una unidad residencial, condominio, edificio, e.t.c, la entrega de los productos se realizará en el primer piso o portería de la dirección suministrada por el usuario, en caso de ser la calle angosta, o peatonal los productos se entregarán y descargarán hasta donde pueda ingresar el vehículo, lo cual, desde ya comprende y acepta el usuario.

Aclarando al usuario que no correrá por cuenta de personal, ni por **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** el traslado de los productos desde el punto de descargue al interior del sitio o lugar final, pues ello será asumido por cuenta y riesgo del usuario.

Los productos serán entregados al comprador según consta en la factura y/o a la persona que este haya designado como responsable de recibir en la dirección de despacho.

La persona que recibe será el encargado de revisar el producto antes de firmar el documento de entrega que le suministra **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**.

En el caso de que el usuario decida cambiar la dirección de entrega de los productos adquiridos, debe reportarlo lo antes posible y por escrito a **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** el mismo día de la compra mediante los canales señalados en la parte inicial.

Este cambio de dirección podrá generar un costo adicional que en todo caso será informado al usuario con el fin de que este lo autorice. Si el Usuario no autoriza el costo adicional y el producto ya fue despachado, tendrá que cubrir el costo logístico que corresponda. En caso de que el cambio reduzca el costo del despacho, se hará una devolución al usuario de la diferencia entre el costo inicial y el final.

5. PRODUCTOS PUBLICADOS, DISPONIBILIDAD Y PRECIOS DEL SITIO WEB

Los productos y sus precios publicados en el sitio pueden coincidir o no con la oferta o precios que ofrece **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** en sus puntos de venta físicos. Es posible que algunos de los productos, así como los precios publicados en el Sitio web sean exclusivos de este canal de comercialización y solo podrán ser adquiridos a través del Sitio web. Por lo anterior, los precios, productos y promociones ofrecidos en el Sitio web no aplican para otros canales de venta de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**.

Las fotografías de los ambientes en los que se presentan los productos no incluyen accesorios o elementos que no hagan parte del producto ofrecido. Tenga en cuenta que el producto ofrecido

corresponde únicamente a la descripción, especificación, referencia, y/o nombre que se encuentra publicado junto a la fotografía correspondiente.

CAPITULO III DERECHO AL RETRACTO

Para los Usuarios que hacen su compra mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, aplica el derecho al retracto conforme el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, es decir, el Usuario deberá reintegrar la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**, efectuará la devolución de lo pagado por el producto, descontando los costos financieros de la compra a que haya lugar y el costo del envío.

Siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones.

- **Oportunidad:** Se debe hacer dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
- **Estado de la mercancía:** El usuario deberá devolver el producto a **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**, en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, debe estar en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta.
- **Costos de transporte y financieros:** Deberán ser asumidos por el usuario como también y los demás que conlleven la devolución del bien.
- **Productos excluidos:** El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados, como por ejemplo Pinturas, pigmentos, graniplast o granotex, panel yeso, board, ni tampoco las compras que se hagan de manera presencial.
- **No aplicación:** el derecho de retracto no aplica para compras de carácter presencial, pues única y exclusivamente aplicará para los casos de sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia

VINILOS & ESTUCOS S.A.S efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

La mercancía deberá ser devuelta en las instalaciones de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**.

CAPITULO IV DEVOLUCIONES Y CAMBIOS.

Operará para compras en sitio web o compras presenciales o físicas es la siguiente:

- El usuario deberá efectuar una reclamación directamente ante **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**, indicando los motivos para efectuar el cambio o devolución.
- Solo será procedente el cambio o devolución en los siguientes casos:
 1. Que el producto este repetido.
 2. No corresponde a las especificaciones del producto comprado.
 3. El producto recibido estaba en mal estado: partido, averiado, o regado.
 4. O el producto estaba vencido.
- El plazo máximo para solicitar el cambio o devolución de los productos adquiridos será así:

Compras presenciales: El mismo día de la compra o el mismo día de la entrega del producto.

Compras web, por teléfono, o whatsapp: 5 días calendario a partir de la fecha de entrega del producto.

- Si el Usuario decide realizar algún cambio o devolución de un producto adquirido, se procederá a realizar el cambio del producto bajo las mismas especificaciones, o en su defecto por otro de igual valor, no habrá devolución de dinero.

En caso de no contar con el producto o el usuario decida cambiarlo por otro y el valor del nuevo producto es menor del inicialmente adquirido, este recibirá un bono equivalente a la diferencia entre los valores del producto inicial y el producto nuevo, y en este evento el Usuario podrá redimirlo en cualquier otro producto.

si el precio del nuevo producto es superior del producto inicial, el usuario deberá cancelar el excedente.

- Todo producto que se devuelva o cambie debe estar en perfectas condiciones y ser apto para la venta, en su empaque original, sin uso, sin armar, con los accesorios que se vende y manual según el caso que amerite.
- No se pueden cambiar o devolver productos que hagan parte de un combo o partes o elementos que sean parte de un producto, productos que ya fueron usados, productos de promoción, ni

tampoco los que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados, como por ejemplo Pinturas, pigmentos, graniplast o granotex, panel yeso, board y productos sobre pedido que no hacen parte del portafolio de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S.**

- **En ningún caso VINILOS & ESTUCOS S.A.S, efectuará la devolución de dinero, exceptuando los supuestos legales en los que opere el derecho de retracto y el de garantía.**

CAPITULO V REVERSIÓN DE PAGOS

En los casos en los que de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 aplique la reversión del pago hecho por medios electrónicos, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

La reclamación deberá presentarse directamente en las instalaciones de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** y debe contener los siguientes datos:

- Debe tratarse de la reversión de un pago de una compra realizada a través del Sitio o de canales telefónicos o de whatsapp.
- Indicar qué causal de las mencionadas en el Decreto 587 de 2016 se invoca y el valor a ser reembolsado.
- Identificar la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación que se quiere reversar.
- Presentar la reclamación dentro de los 5 días hábiles contados a partir del momento en el cual tuvo conocimiento de la situación que motiva la reversión del respectivo pago.
- En caso de haber recibido algún producto, este debe ponerse a disposición de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** en las mismas condiciones en que fue entregado.
- Notificar al emisor del instrumento de pago electrónico dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles mencionado en el punto 5 anterior, en los términos establecidos en el Decreto 587 de 2016.

CAPITULO VI GARANTÍAS

Cuando reciba el producto adquirido, revise que esté en perfecto estado, que corresponda a la referencia adquirida y corrobore el tono y tamaño en los casos que aplique.

Antes de firmar el documento de entrega exija su factura. No se aceptan reclamos por faltantes, daños o golpes después de recibida la mercancía.

Si tiene alguna novedad o inconformidad con la entrega del producto, por favor regístrela en el documento de entrega y comuníquese de inmediato a los canales señalados en la parte inicial.

VINILOS Y ESTUCOS DEL VALLE
ADMINISTRACIÓN

Es indispensable seguir las instrucciones de uso, instalación, mantenimiento y cualquier otra indicación que se encuentre en las cajas o empaques de los productos adquiridos, así como en manuales o certificados de garantía a que estas remitan o que se entreguen con los productos.

Para efectos de la garantía, el usuario deberá efectuar la reclamación directa ante **VINILOS & ESTUCOS S.A.**, en la cual, deberá identificar el producto, la fecha de adquisición, motivos del defecto o falla y las pruebas de él.

En caso de falla del producto, se procederá a la reparación del bien, de no ser posible la reparación, se procederá al cambio del producto por uno de las mismas especificaciones y características, en caso, de no existir referencias iguales se procederá a entregar otro producto de equivalentes características y mismo valor del producto inicialmente adquirido o la devolución del dinero.

No se hará reposición por productos de mayor valor y en el caso que el usuario desee un producto de mayor valor, deberá asumir el excedente.

La garantía no aplica si se realizan modificaciones a los productos adquiridos alterando sus características iniciales.

VINILOS & ESTUCOS S.A.S ofrecerá garantía sobre productos y servicios adquiridos directamente con la empresa.

Cualquier compra de productos o contratación de servicios con una persona o sociedad distinta a **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** no será su responsabilidad.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico previo por parte de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**

En caso de repetirse la falla, a elección del Usuario se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnica conforme a lo señalado en el artículo 11 de la ley 1480 de 2011.

La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido resulta en que el defecto se debe a: Fuerza mayor o caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien o, que no se atendieron las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento y recomendaciones indicados en el manual del producto.

El término de garantía será conforme al enunciado por el productor o proveedor, o en caso de no estar estipulado será el término legal. término que empezará a contar a partir de la fecha de entrega del producto al Usuario o a quien este disponga en su orden de compra.

VINILOS Y ESTUCOS DEL VALLE
ADMINISTRACIÓN

CAPITULO VII PRIVACIDAD Y SEGURIDAD, USO DE COOKIES

1. PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

Es interés de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** la protección y privacidad de la información personal y/o la información de compra del Usuario, comprometiéndose a adoptar una política de confidencialidad.

Se entiende por información personal aquella suministrada por el Usuario para el registro, la cual incluye datos tales como: nombre, identificación, dirección, ciudad, números de teléfono y correo electrónico.

El Usuario reconoce que el ingreso de información personal, lo realiza de manera voluntaria y teniendo en cuenta las características del Sitio y las facultades de uso por parte de **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**, y en el entendido que tal información hará parte de un archivo y/o base de datos que contendrá su perfil, la cual podrá ser usado por **VINILOS & ESTUCOS S.A.S** en los términos aquí establecidos.

El Usuario podrá modificar, actualizar o solicitar la supresión de la información suministrada en cualquier momento, a través de los datos de los medios señalados en la parte inicial de este documento.

2. USO DE COOKIES EN COMPRAS POR SITIO WEB

El Sitio web usa cookies para recopilar información que no sea personal e identificable, estas le permiten al Usuario recuperar la información de preferencias y sesión creando una experiencia de compra más amigable y personalizada y reduciendo el número de veces que el Sitio vuelve a pedir algunos datos. Este Sitio también podrá usar otras tecnologías para rastrear las páginas que visita un Usuario para mejorar la experiencia de compra y ayudarnos a entender cómo los visitantes usan este Sitio.

Los presentes términos rigen a partir de su publicación y se entiende vigente durante todo el término de la relación contractual del usuario y **VINILOS & ESTUCOS S.A.S**