



## CONDICIONES GENERALES

### DE USO DE LA TIENDA VIRTUAL COMPOSTPACK

#### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PÁGINA WEB

##### Introducción

La información que se detalla a continuación corresponde a COMPOSTPACK, cuyos datos se describen a continuación y que en adelante se denominarán Datos de la tienda:

##### DATOS DE LA TIENDA

**RAZÓN SOCIAL: COMPOSTPACK SAS**

**TELÉFONO: 3208525836**

**CORREO ELECTRÓNICO: VENTAS@COMPOSTPACK.COM**

Esta Razón Social, a través de su Tienda Virtual, a la que se accede por la URL mencionada, ofrece un servicio para facilitar a los clientes la compra de sus productos por este medio, el cual se rige por los siguientes Términos y Condiciones:

- Ingresar y usar esta herramienta significa que el usuario ha leído, entendido y aceptado los términos y condiciones para el uso del sitio; y que estos pueden ser cambiados por COMPOSTPACK en cualquier momento y sin previo aviso.
- La interpretación y uso de los datos y de la información suministrada en esta Tienda Virtual, son responsabilidad del Cliente.
- COMPOSTPACK no garantiza el acceso permanente e ininterrumpido a la Tienda Virtual y no asume responsabilidad ante los clientes actuales o potenciales, por problemas de conexión a Internet, falta de disponibilidad o continuidad del funcionamiento de la Página Web y de sus servicios, ni por cualquier otra situación que pueda afectar el acceso a este canal.
- Todas las marcas, logos, nombres, signos distintivos, material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos, bases de datos dispuestas, los modelos de utilidad y/o diseños industriales y demás elementos de propiedad industrial o intelectual o no insertados, usados y/o desplegados en este sitio son Propiedad exclusiva de COMPOSTPACK o del tercero titular de estos.

- Exceptuando lo expresamente estipulado en estos términos y condiciones, queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, tampoco podrá ser interpretado como concesión u otorgamiento a cualquier título de autorizaciones, licencias o cualquier otro derecho para usar o disponer de cualquier forma de la Propiedad Intelectual o Industrial, sin el permiso previo por escrito de COMPOSTPACK o del titular de los derechos de autor.

## **Sobre la Tienda Virtual**

- El contrato entre el cliente y COMPOSTPACK iniciará en el momento en que se apruebe la compra por parte del cliente.
- Los servicios ofrecidos a través de la tienda virtual de COMPOSTPACK sólo están disponibles para los clientes que según la legislación colombiana vigente estén en capacidad legal de contratar; deben abstenerse los usuarios que no la tengan.
- Para proceder a realizar una compra, el cliente entiende y acepta que debe registrarse y crear su cuenta, como una condición indispensable para poder comprar productos; para esto debe suministrar los datos personales que corresponden a información verdadera, verificable y actual, requeridos por el portal, con fines de uso y tratamiento comercial, estadísticos y promocionales, los cuales procede la actualización cada vez que se requiera.
- Mantener la confidencialidad de la cuenta es responsabilidad del usuario, por tal razón es el usuario quien asume la responsabilidad de todas las operaciones que se realicen en la página web a través de su cuenta. El usuario es responsable de realizar la conexión desde sitios seguros.
- Los precios, productos y promociones en la Tienda Virtual, Podrán aplicar en otros canales de venta y/o tiendas físicas; y serán potestad exclusiva de COMPOSTPACK.
- COMPOSTPACK no garantiza que los colores, tallas y demás especificaciones que se ven en las fotos coincidan con los del producto, ya que estos pueden variar dependiendo del monitor que el cliente utilice. Para estar seguro de dichas especificaciones, es necesario que el cliente lea las descripciones de cada producto.
- COMPOSTPACK puede publicar, modificar o discontinuar productos en cualquier momento.

- El costo del transporte será de pleno conocimiento del cliente cuando se esté realizando el proceso de compra, este valor varía dependiendo del lugar de despacho y de entrega, tamaño y peso del producto. El cliente asume el pago del transporte en el momento en que cancele el valor completo del producto.
- El cliente será el responsable de los cargos de envío e impuestos que se generen, salvo especificación expresa en contrario por COMPOSTPACK
- El pago de los productos se podrá realizar de forma electrónica (Tarjeta Crédito o Débito), en efectivo a través de alguno de los centros de recaudo autorizados por COMPOSTPACK, o en efectivo, a través del pago contra entrega.
- El encargado de realizar el recaudo es EpayCo, no siendo éste parte del contrato que se genera entre el cliente y COMPOSTPACK.
- Los pagos que se realicen con tarjeta de crédito están sujetos a aprobación por parte de la entidad emisora de ésta (el tiempo de aprobación depende de cada entidad) y cumplimiento de los parámetros de seguridad de la transacción definidos por EpayCo.
- COMPOSTPACK se reserva la facultad de rechazar la transacción cuando ésta no sea aprobada por la entidad emisora de la tarjeta de crédito y/o no cumpla con los parámetros de seguridad y prevención de fraudes definidos por EpayCo.
- Cuando el cliente realiza el pago, está expresando la aceptación de las condiciones de uso dadas por COMPOSTPACK, dando lugar a la formación del contrato de compraventa por medio electrónico. Luego de realizar el pago, el cliente recibirá un correo electrónico con la información de la transacción.
- El cliente debe conservar la factura de compra que se le envía con el producto, ya que deberá presentarla en caso de realizar cualquier reclamación.

## **Sobre la Entrega del Producto:**

- COMPOSTPACK se compromete a entregar los productos comprados en La Tienda Virtual el territorio colombiano, más específicamente en los sitios donde la red de distribución logística del Grupo Coordinadora Mercantil tenga acceso, por lo tanto COMPOSTPACK podrá negarse a la aprobación y despacho de una compra si el domicilio no está en los puntos de acceso del Grupo Coordinadora Mercantil.
- Los productos de la tienda virtual de COMPOSTPACK serán entregados en un plazo de 5-15 días hábiles, contados desde el momento en que se confirme la compra por parte del recaudador de dinero EpayCo. En los casos en que se opta por pagar en uno de los puntos de recaudo de efectivo estipulados por COMPOSTPACK, la compra se ratifica en el momento en que la entidad de recaudo confirme el recibo del pago. El plazo anteriormente estipulado se **debe**

cumplir siempre y cuando no se presenten causas ajenas a la voluntad de COMPOSTPACK, las cuales puedan entorpecer la entrega, como eventos de caso fortuito y/o de fuerza mayor.

- COMPOSTPACK se hace responsable de entregar el pedido en la dirección suministrada por el cliente. Se entiende que la persona que se encuentre en el domicilio está autorizada por el cliente para recibirlo.

## **Sobre la Política de protección de datos**

- Para COMPOSTPACK es muy importante su derecho a la privacidad. Para proteger ese derecho, esta declaración sobre la divulgación de información personal explica cuáles son las prácticas en conexión con la información en línea y las opciones que usted tiene respecto a cómo COMPOSTPACK obtiene y utiliza su información.
- En algunos casos la información se utiliza para comunicarse con el usuario, con el fin de responder de forma personalizada a sus inquietudes, comentarios o para atender alguna necesidad en cuanto a información o servicio.
- Los datos se utilizan para el envío futuro de información de interés a través de correo electrónico en caso de autorizar a COMPOSTPACK al momento del registro.

## **Seguridad**

- Se han implementado los procedimientos electrónicos y administrativos para proteger y ayudar a prevenir el acceso no autorizado, evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y hurto de los datos personales.
- El usuario será responsable de los daños y perjuicios que pueda causar a COMPOSTPACK o a cualquier tercero por los usos indebidos de la página.
- Las políticas y condiciones de acceso y uso aquí establecidas y los conflictos que puedan surgir respecto de su interpretación, uso, alcance y terminación se rigen por la ley Colombiana y se someten a los jueces y tribunales colombianos.

## **Responsabilidad limitada**

Sin perjuicio de lo consagrado en la legislación colombiana aplicable, COMPOSTPACK no asume responsabilidad alguna, por daño o perjuicio derivado de la pérdida de información o utilidades, presencia de virus informáticos resultados del uso o la imposibilidad de usar el material de esta página web.

## **Política de Atención a PQRs (Peticiónes, Quejas y Reclamos)**

- Las peticiones, entendiéndose estas como solicitudes de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas; serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación a través de los medios de comunicación establecidos y comunicados por la Tienda Virtual. La información que debe presentarse es: Nombre del peticionario, documento de identidad, Número de pin de compra (Si aplica para el caso), e-mail, teléfono, indicar la fecha de la Petición, y demás observaciones pertinentes (como podrían ser: producto comprado (detalle y/o características), valor de la compra, fecha de recibido del producto).
- Las quejas son entendidas como una insatisfacción con el bien recibido, o a la atención prestada por la Tienda Virtual.
- El Reclamo se refiere a la insatisfacción con la facturación, los medios de pago y demás temas asociados al pago del producto. Los reclamos serán resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación). La información que debe presentarse es: Nombre del peticionario, documento de identidad, Número de pin de compra (Si aplica para el caso), e-mail, teléfono, indicar la fecha de la Petición, y demás observaciones pertinentes (como podrían ser: producto comprado (detalle y/o características), valor de la compra, fecha de recibido del producto).
- Todas las solicitudes serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

## **Políticas de cambios y devoluciones**

- COMPOSTPACK cuenta con una política de cambios diferente a las garantías, en virtud de la cual se establece lo siguiente:
- Para realizar un cambio o devolución el cliente deberá enviar un email a la dirección de correo electrónico o llamar al teléfono referenciado en los DATOS DE CONTACTO DE LA PÁGINA.
- Los productos que se adquieren a través de la Tienda Virtual, pueden ser cambiados o devueltos siempre y cuando se cumpla con las siguientes condiciones:
- Solicitar el cambio o devolución en un plazo no superior a 30 días calendario, contados a partir del momento de entrega del producto en el domicilio especificado por el cliente.
- Se puede solicitar el cambio del producto o la devolución del dinero.
- Todo cambio o devolución requiere la presentación de la factura de compra.
- La mercancía debe estar en buen estado, sin uso, con sus empaques originales, promociones y etiquetas adheridas al mismo, es decir, no debe tener

descosidos, partes sucias, rotos, enmendaduras o cualquier tipo de anomalía; de ser así el cliente se debe remitir al proceso de garantía.

- Los costos de envío del cambio o devolución del pedido, serán asumidos por el cliente. Al igual que costos transaccionales.
- En caso de que el cliente solicite la devolución del dinero, COMPOSTPACK le devolverá al cliente el valor total pagado descontando los costos de envío. Este reembolso se realizará en un plazo no superior a 40 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del cliente de la devolución.
- La solicitud de cambio será analizada por COMPOSTPACK para la verificación del cumplimiento de los requisitos ya señalados, el tiempo máximo para dar respuesta a una solicitud de cambio de mercancía es de 15 días hábiles.

## Políticas para la Garantía de Compra

- Si el producto adquirido a través de la tienda virtual presenta algún defecto de fabricación o problemas de calidad, el cliente deberá enviar un email a la dirección de correo electrónico referenciado en el encabezado de este documento; o en su defecto al teléfono que se describe.
- Las condiciones generales para las garantías son las siguientes:
- El término de vigencia de la garantía de los productos adquiridos en la página web es de 60 días calendario. El plazo de la garantía empieza a correr desde el momento en que se realiza la entrega del producto en el domicilio establecido por el cliente.
- El tiempo máximo para dar respuesta a una solicitud de garantía es de 15 días hábiles y el término para reparar es de 30 días hábiles a partir de la entrega del bien, de acuerdo con la ley.
- Para realizar el cambio, diferente a un reclamo por garantía, es requisito fundamental presentar la factura de compra.
- Es posible solicitar la garantía directamente en las tiendas físicas de COMPOSTPACK.
- En caso de requerirse el retiro del producto del domicilio del cliente, el costo de envío del producto para la evaluación y/o reconocimiento de la garantía, será asumido por COMPOSTPACK.
- De acuerdo con la legislación vigente para las compras realizadas por comercio electrónico procede el derecho de retracto, sin embargo el retracto no procede para los bienes de uso personal como el vestuario y calzado y accesorios como gafas, relojes, etc. Para los demás bienes, para que éste proceda debe manifestarse que se hará ejercicio de él dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del bien, el producto debe ser devuelto por los mismos medios y en el

mismo estado en que sea recibido (esto es nuevo, con sus etiquetas y empaques en perfecto estado) y los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien deben ser cubiertos por el cliente.

## **Políticas proceso de retracto**

- Para ejercer su derecho al retracto en la tienda virtual de COMPOSTPACK, el cliente debe cumplir las siguientes condiciones:
- El plazo máximo para presentar la solicitud de retracto es de cinco (5) días calendario después de la venta del producto.
- El cliente deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió y no deberá reflejar señales de uso ni desgaste.
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto serán cubiertos por el cliente.
- Para gestionar el proceso de retracto el cliente deberá enviar un email a la dirección de correo electrónico referenciado en el encabezado de este documento; o en su defecto al teléfono que se describe.
- Cuando el cliente entregue el producto a COMPOSTPACK, este procederá a realizar la devolución del dinero. Este reembolso se realizará en un plazo no superior a 40 días hábiles contados a partir de la notificación por parte del cliente de la devolución y dependerá del medio de pago utilizado por el cliente.

## **Política Para Contingencias y Soporte**

- COMPOSTPACK cuenta con un proceso para contingencias y soporte, en donde tendrá contacto permanente con los proveedores de servicio de la Tienda Virtual; en el sentido de informar las diferentes situaciones que pudieren presentarse durante la prestación del servicio y/o afectarlo con el fin de mitigar los riesgos de forma oportuna. Esto se refiere a contingencias relacionadas con eventos de la plataforma e-Commerce, eventos de la logística de transporte, eventos de orden Público, eventos de la Pasarela de pagos, entre otros.
- Para dar soporte a los clientes producto de los diferentes eventos que pudieren presentarse el cliente cuenta con canales de comunicación vía correo electrónico o teléfono referenciado en los DATOS DE CONTACTO DE LA PAGINA WEB.