

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

**LA PLATAFORMA CASA HERRERA** (En adelante **LA PLATAFORMA**) es propiedad de **IMPORTACIONES CASA HERRERA S.A.S.** (En adelante **LA EMPRESA**) sociedad comercial colombiana, legalmente constituida, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. – Colombia, identificada tributariamente con NIT número **900.137.482 - 0** la cual presta los servicios a través de su Sitio Web. Este documento contiene información legal que le recomendamos leer completamente en conjunto con la Política de Privacidad y la Política de Protección de Datos. Por medio de la aprobación de los presentes Términos y Condiciones se entiende que **EL CONSUMIDOR** los ha leído y aceptado, en todas sus partes, y entiende que estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. Por tanto, acepta las condiciones de utilización y aprovechamiento de **LA PLATAFORMA**, Contenido y Servicios. En caso contrario, **EL CONSUMIDOR** deberá abstenerse de acceder a **LA PLATAFORMA** y Servicios, ya sea directa o indirectamente, y utilizar cualquier información o servicio provisto por la misma.

Mediante el acceso y uso de los Contenidos y Servicios, usted acuerda vincularse jurídicamente por estos Términos y Condiciones, que establecen una relación contractual entre **EL CONSUMIDOR** y **LA EMPRESA**. Si usted no acepta dichos Términos y Condiciones, no podrá acceder o usar los Contenidos y Servicios. Estos Términos y Condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos con usted. **LA EMPRESA** podrá poner fin de inmediato a estos Términos y Condiciones o cualquiera de los Servicios respecto de usted o, en general, dejar de ofrecer o denegar el acceso a los Servicios o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo.

**LA EMPRESA** podrá modificar los Términos y Condiciones relativos a los Contenidos y Servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones se harán efectivas después de la publicación por parte de **LA EMPRESA** los Términos y Condiciones actualizados en esta ubicación o las políticas modificadas o condiciones suplementarias sobre el Contenido y/o Servicio aplicable. Su acceso o uso continuado de los Contenidos y Servicios después de dicha publicación constituye su consentimiento a vincularse por los Términos y Condiciones y sus modificaciones. La recopilación y el uso que hacemos de la información personal en relación con los Servicios es conforme se dispone en la Política de Privacidad de **LA EMPRESA** disponible en <https://www.llavesyes.com/conócenos/políticas>.

### 1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Mediante la aceptación de los Términos y Condiciones establecidos en esta Plataforma, **EL USUARIO** acepta las condiciones aquí contenidas, así como la Política de Privacidad de **LA EMPRESA**. Así mismo, se entiende que acepta las demás reglas de operación, políticas y procedimientos que puedan ser publicados por **LA EMPRESA** en **LA PLATAFORMA**, cada uno de los cuales se incorpora por referencia.

Sin perjuicio de lo anterior, algunos servicios que se ofrecen en **LA PLATAFORMA** pueden estar sujetos a Términos y Condiciones adicionales, en este caso, el uso que **EL USUARIO** haga de dichos servicios estará sujeto este documento. En caso de que **EL USUARIO** no los acepte, deberá abstenerse de utilizar en cualquier forma dichos servicios.

### 2. CAPACIDAD

De conformidad con la Ley Colombiana, **EL USUARIO** que acepte estos Términos y Condiciones debe ser legalmente apto y contar con las autorizaciones pertinentes para la vinculación de la persona a la que representa.

De conformidad con lo anterior, **EL USUARIO** garantiza y **LA EMPRESA** entiende que **EL USUARIO** que acepta los presentes Términos y Condiciones conoce previamente si está o no en capacidad de celebrar contratos a nombre de la persona que se determine como **USUARIO**.

### **3. ALCANCE DEL SERVICIO.**

**LA PLATAFORMA** es una página web, que presta el servicio de venta de productos de inventario que son de propiedad de **LA EMPRESA** y se relacionan en los hipervínculos. Estos servicios se encuentran establecidos por la modalidad de E-COMMERCE o comercio electrónico. Estos servicios se encuentran regulados en los presentes Términos y Condiciones, por lo tanto, son aplicables a las interacciones de la relación **USUARIO – PLATAFORMA**.

### **4. RELACIÓN JURÍDICA ENTRE LA EMPRESA Y EL USUARIO.**

**LA EMPRESA** se compromete a la prestación para el uso adecuado y de conformidad con los términos y condiciones de **LA PLATAFORMA** en todo momento a excepción del desarrollo de mantenimiento y modificaciones temporales de esta. En desarrollo de la relación **LA EMPRESA** y **USUARIO**, **LA EMPRESA** se compromete a la entrega material y efectiva de los servicios ofrecidos, así como a la prestación de las garantías señaladas en los presentes términos y condiciones. Por lo tanto, **LA EMPRESA** facilitará y realizará todas aquellas actividades que se encuentren a su alcance para la prestación efectiva de los servicios en las mejores condiciones de idoneidad y calidad.

**LA EMPRESA** no se hará responsable en la relación con productos defectuosos o en condiciones diferentes a las esperadas cuando sea responsabilidad de **EL USUARIO**, no obstante, en desarrollo de sus potestades gestionará todas las actividades necesarias para la prestación y entrega material y efectiva de los servicios adquiridos por medio de **LA PLATAFORMA**. **EL USUARIO** acepta pagar el precio ofrecido sobre los productos que se encuentren en **LA PLATAFORMA**. Por lo tanto, la relación jurídica que rige a las partes, además de las que se encuentran en los presentes términos y condiciones, será lo establecido en la normativa del Código Civil, Código de Comercio y demás normas conexas al negocio jurídico de compraventa. En esos términos, **EL USUARIO** acepta los alcances del servicio prestado por **LA EMPRESA**.

### **5. PÁGINA WEB Y SUS PRODUCTOS**

**LA PLATAFORMA** es un espacio donde se presentan y ofrecen los Productos. La Página Web y su contenido son propiedad de **LA EMPRESA**.

La Página Web ofrecerá el catálogo de productos con su correspondiente precio unitario. Dicho lo anterior, **LA EMPRESA** realizará un proceso de confirmación y verificación para cada pedido, el cual podría incluir la verificación del stock y disponibilidad de producto, validación de la forma de pago, y el cumplimiento de las condiciones requeridas por el medio de pago seleccionado.

**LA EMPRESA** no puede garantizar el stock de los artículos que el Cliente tenga en el Carrito de Compras. Por este motivo, si alguno de ellos se agota, se le informara en ese apartado.

## 6. PRECIOS.

Los precios de los productos exhibidos en **LA PLATAFORMA** se harán conforme a las normas vigentes y aplicables en el ordenamiento jurídico colombiano; los precios y promociones de **LA PLATAFORMA** pueden ser diferentes de los de los establecimientos de comercio de **LA EMPRESA**. Los precios de los productos, no incluyen gastos correspondientes al envío de los productos, que se detallarán aparte y que deberán ser aceptados expresamente antes de realizar la compra del producto. Las mencionadas tarifas se facturarán, cuando proceda, por separado, se especificarán y sumarán al importe total del pedido, las cuales deberán ser aceptadas por **EL USUARIO** y de las cuales tendrá conocimiento previo a su facturación. Los precios correspondientes de los productos y que reposan en **LA PLATAFORMA**, se expresan en moneda nacional colombiana. Estos precios pueden ser cambiados a libertad de **LA EMPRESA**, como también a cambiar y terminar las promociones. Es importante aclarar, que estos cambios se encuentran supeditados a la seguridad jurídica y reglas de la oferta.

## 7. PROMOCIONES.

Las promociones que se ofrezcan en **LA PLATAFORMA** no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por **LA EMPRESA** o las marcas que comercializa, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en este sitio o en la publicidad que realicen las empresas para cada promoción. Cuando **LA EMPRESA** ofrezca promociones que consistan en la entrega gratuita o rebaja de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado, se hará en el mismo lugar en el cual se despacha el producto comprado.

**LA EMPRESA** realiza diferentes promociones ligadas a compra de productos específicos. Este tipo de promociones incluyen: Descuentos, Otros Productos, Servicios, Souvenires, etc. Para cada una de las promociones, se publicarán las condiciones por separado y estarán claramente disponibles en **LA PLATAFORMA** por el tiempo de duración de la promoción. Quedará entendido que los USUARIOS que acepten estas promociones quedarán sometidos a los Términos y Condiciones que aquí se plantean.

Además de los Términos y Condiciones Generales establecidos en este documento, cuando **LA EMPRESA** realice promociones en vallas publicitarias, radio, televisión u otros medios publicitarios, aplican adicionalmente los siguientes Términos y Comisiones específicos:

- El uso del cupón de descuento es completamente gratuito.
- Cuando se ofrezcan cupones de descuento, se señalará en la publicidad, el valor del cupón, la suma mínima de compra para poder redimir el bono y las fechas válidas para su redención.
- El cupón de descuento aplica para compras realizadas exclusivamente en **LA PLATAFORMA**
- Podrá hacer uso del bono de descuento cualquier persona natural mayor de dieciocho (18) años.
- No es acumulable con otras promociones.
- El uso del bono solamente podrá ser usado una vez por cada USUARIO.

Al hacer una compra con el cupón o Bono, se entiende que **EL USUARIO** ha aceptado íntegramente los Términos y Condiciones generales aquí establecidos.

## 8. PAGOS

Los precios de los productos ofrecidos en la Página Web, redes sociales, vía whatsapp, telegram o cualquier app de mensajería aplicarán en las compras realizadas en este sitio web.

La Página Web incorpora las plataformas de pago como PSE, PAYU, Nequi, Daviplata ETC , por medio de la cual el Cliente transfiere a **LA EMPRESA** el monto correspondiente por la compra de los Productos. Las plataformas de pago completamente independiente de **LA EMPRESA**. Las operaciones de dichas entidades se registrarán de acuerdo con sus propios Términos y Condiciones. Es MUY importante que **EL USUARIO** esté alerta, ya que en este momento recibirá un sms y correo a la información registrada para solicitar el pedido, aclarando si el pago salió aprobado o rechazado. Si el pago sale aprobado solo debe validar su sms y correo que confirmaran esto, de lo contrario, si desea puede devolver el pedido sin costo alguno o pagar con datáfono o efectivo al domiciliario.

## 9. FACTURA ELECTRÓNICA

Al realizar compras en **LA PLATAFORMA**, **EL USUARIO** acepta de manera libre y voluntaria, recibir y pagar en las fechas de vencimiento respectivas, las facturas electrónicas originadas por la compra de artículos a **LA EMPRESA**. A partir de la fecha de su compra, se le será emitida la factura por la venta de artículos comprados.

**EL USUARIO** acepta el envío de factura por medio electrónico y esto exime a **LA EMPRESA** de hacer envíos de factura de manera física. Es así, que la factura electrónica estará disponible para **EL USUARIO** una vez se haya confirmado el pago del pedido. **EL USUARIO** acepta que se facturará, exclusivamente, de manera electrónica. Sin embargo, la única excepción se dará en los casos de plan de contingencia por daños técnicos en los sistemas en donde se entregará una factura manual.

Cada factura emitida por **LA EMPRESA**, cumple con los requisitos establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN). En este sentido, por cualquier reclamación aplica el mismo procedimiento de solución de PQRs establecido en los presentes Términos y Condiciones.

Por último, **EL USUARIO** reconoce y acepta que es su responsabilidad contar con el servicio activo del correo electrónico proporcionado a **LA EMPRESA**. La aceptación de la factura se entenderá con la notificación de recibido o leído del correo electrónico de remisión de la factura para todos los efectos legales.

## 10. REVERSIÓN.

Para el proceso de reversión del pago (Art. 51 Ley 1480 de 2011 y Decreto 587 del 11 de abril de 2016) al cual tiene **EL USUARIO** como derecho como consumidor, procederá en los siguientes casos:

- Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando el producto adquirido no sea recibido dentro de los 30 días calendario siguientes a la compra.

- Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

**EL USUARIO** deberá presentar una queja ante **LA EMPRESA**, cumpliendo los requisitos mencionados más adelante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que **EL USUARIO** tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Dentro de la queja radicada a **LA EMPRESA** en la cual se solicite la reversión del pago, **EL USUARIO** deberá indicar que lo(s) productos(s) se encuentran a su disposición para recogerla(s) en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

Cuando la adquisición de **EL USUARIO** corresponda a varios productos, **EL USUARIO** deberá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente algunos de los casos mencionados anteriormente. **EL USUARIO** deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

La queja que radique **EL USUARIO** ante **LA EMPRESA** contendrá como mínimo la siguiente información:

- Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión de pago.
- Indicación de la causal que sustenta su petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 de 2016.
- Valor por el que se solicita la reversión.
- Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que **EL USUARIO** tiene para presentar la queja ante **LA EMPRESA**, deberá, también, notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra. Para tal efecto, será suficiente la notificación de **EL USUARIO** en la cual se indique el hecho de haber satisfecho la obligación de devolver el producto cuando sea procedente y el soporte o constancia de presentación de la queja a **LA EMPRESA**. El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por **EL USUARIO** sobre la devolución del producto.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

Cabe mencionar que, contra de la solicitud de reversión del pago, **LA EMPRESA** podrá oponerse a la inexistencia de la operación cuando **EL USUARIO** omita informar la causal alegada o no sustente en debida forma la reversión. En el evento en que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que hubiere pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, **EL USUARIO** que presente la reclamación será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la solicitud de reversión.

**LA EMPRESA** pone a disposición a **EL USUARIO** dos (2) canales para solicitar la reversión del pago:

- Enviando un correo a pqr@casaherrera.com.co con el número de orden, número de factura, informar los productos, e informar la causal o causales señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 de 2016 que la facultan para solicitar la reversión del pago.
- Radicando una petición por medio del formulario web disponible en el botón de “Petitionen, Quejas Y Reclamos”.

Los tiempos de entrega en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga y Cúcuta es de 1 a 4 días hábiles. Para las ciudades intermedias del país de 1 a 7 días hábiles, y para el resto de poblaciones, entre 1 y 10 días hábiles.

En este caso, el proveedor de pago electrónico, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión de la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al reclamante y el dinero se pondrá a disposición de **LA EMPRESA** siempre que en la cuenta ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuar.

La entidad financiera verificará por una sola vez la existencia de recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, **EL USUARIO** reclamante deberá reembolsar directamente a **LA EMPRESA** el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos incurridos con ocasión de la solicitud de reversión para que **LA EMPRESA** proceda a transferir dichos recursos al beneficiario del pago.

**LA EMPRESA**, realizará sus mejores esfuerzos ante los USUARIOS para gestionar la devolución del dinero. En este sentido, **EL USUARIO** entiende y acepta que la devolución del dinero no depende de **LA EMPRESA** y que el proceso de devolución comenzará a partir de realizada la solicitud en debida forma, y ésta durará hasta tanto el proveedor de pago electrónico utilizado lo autorice y reintegre.

Durante eventos promocionales, el tiempo de entrega en cualquier ciudad del país puede ampliarse hasta 15 días hábiles.

## **11. CUENTA DEL USUARIO**

Todos los Usuarios que utilicen de alguna u otra forma **LA PLATAFORMA** o pretendan adquirir los servicios prestados por **LA EMPRESA** deberán diligenciar el formulario de inscripción en su totalidad, suministrando datos válidos y fidedignos que garanticen su identidad. Los Usuarios potenciales deberán completar la información personal de manera exacta, precisa y verdadera, de tal forma que, al realizar la inscripción y registro en **LA PLATAFORMA**, asumirá el compromiso de actualizar sus Datos Personales conforme resulte necesario para el desarrollo efectivo de sus servicios. **LA PLATAFORMA** no se hará responsable de los Datos Personales que sean suministrados por los Usuarios, de tal forma que los Usuarios aceptan que no podrán realizar reclamaciones en relación con el incumplimiento de estos en relación con el suministro de Datos personales exactos, precisos y verdaderos. Será obligación del Comprador, considerado este como consumidor en los términos del Estatuto del Consumidor, en desarrollo de la debida diligencia mercantil y como obligación impuesta por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) efectuar las averiguaciones necesarias para determinar la veracidad y exactitud de toda información que sea suministrada por el Vendedor por medio de **LA PLATAFORMA**.

**LA PLATAFORMA** podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Usuarios y de manera unilateral podrá requerir a los Usuarios información adicional como requisito para acceder a los servicios prestados por **LA PLATAFORMA**. De igual forma, **LA PLATAFORMA** se reserva el derecho de solicitar a los Usuarios algún comprobante y/o dato adicional para efecto de corroborar la exactitud, veracidad y precisión de los Datos Personales suministrados. En caso de encontrar irregularidades o inexactitudes en relación con los Datos Personales que suministren los Usuarios, **LA PLATAFORMA** se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente la cuenta con la finalidad de proteger a otros Usuarios de **LA PLATAFORMA** o defender sus intereses económicos o jurídicos. En caso de que **EL USUARIO** haya sido suspendido temporal o definitivamente, **LA PLATAFORMA** se reservará el derecho de inhabilitar o dejar de mostrar todos los productos/servicios o publicaciones, sin que ello genere algún derecho a resarcimiento o reclamo por parte de los Usuarios.

Para efectos de realizar el Registro o Inscripción de **EL USUARIO** en **LA PLATAFORMA**, una vez suministrados los Datos Personales, **LA EMPRESA** suministrará automáticamente una Cuenta cuyo uso es exclusivo y personal del titular de los Datos Personales. La Cuenta que sea suministrada por **LA EMPRESA** no podrá ser transferida bajo ninguna modalidad contractual dado su carácter de personalísima. De igual forma, **LA PLATAFORMA** se reservará el derecho de eliminar, suspender o bloquear Cuentas que se relacionen con un Usuario que ya se encuentre registrado en **LA PLATAFORMA**. Toda Cuenta suministrada por **LA PLATAFORMA** contará con un “Usuario” y “Contraseña” que son de uso personal; **EL USUARIO** se hará responsable del uso adecuado de su Cuenta de tal forma que, en caso de existir un ingreso por terceros no autorizado, se compromete a informar a **LA PLATAFORMA** en un término razonable de forma tal que la sociedad pueda corroborar la información y tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la Cuenta.

**LA EMPRESA** se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción o de cancelación, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de realizar inspección, vigilancia y control de las Cuentas de los Usuarios respetando los derechos de sus titulares. Todos los Usuarios de **LA PLATAFORMA** consienten en que no podrán ejercer reclamaciones por el rechazo realizado al entender los respectivos Términos y Condiciones.

## **12. GARANTÍA**

**LA EMPRESA** garantiza los productos que presenten fallas de calidad en su funcionamiento, manufactura o materiales de fabricación que hayan sido instalados de manera correcta y se les haya dado programación, uso y mantenimiento adecuado.

### **EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA**

Esta garantía no cubre defectos o daños derivados de:

- Uso inadecuado: Inadecuada instalación, programación, manejo, aplicación y uso del producto contrario a las especificaciones establecidas en el catálogo, ficha técnica, instrucciones en la plantilla de instalación y manual de uso.
- Mala manipulación: Impactos, rayones, manchas, abolladuras y alteraciones físicas ocasionadas al producto.

- Mantenimiento inapropiado: Mantenimiento o limpieza que utilice agentes químicos agresivos (hipocloritos, ácidos clorhídricos, solventes, entre otros productos de limpieza) y/o aparatos de limpieza que utilicen elementos mecánicos agresivos (rodillos, pulidoras, limpiadores de agua a presión, entre otros).
- Transporte y almacenamiento inadecuado.
- Desgaste mecánico y/o de acabado generados por el uso y limpiezas de rutina.
- Reparaciones no autorizadas o uso con productos o partes de otras marcas no autorizadas.
- Modificación en el producto, independiente si la modificación causa o contribuye al defecto reportado.

En caso de tener algún reclamo que pueda ser catalogado como garantía de un bien adquirido a través de **LA PLATAFORMA**, deberán ser gestionados por medio del correo electrónico [ppr@casaherrera.com.co](mailto:ppr@casaherrera.com.co).

**EL USUARIO** está en la obligación de revisar en todo momento que la fecha de reclamación esté dentro del plazo de cobertura otorgado por la garantía que **LA EMPRESA** asigna al producto. En caso de que no se encuentre establecido el lapso de cobertura, se entiende que es de 30 días, el cual es establecido por la ley y se entiende como la garantía mínima presunta.

En caso de falla de fabricación del producto es requisito indispensable que éste sea revisado por algún agente autorizado de **LA EMPRESA**, el agente autorizado realizará el diagnóstico respectivo y con base en él decide si el producto debe ser reparado, cambiado, o en su defecto, negar la solicitud de la garantía, la cual debe ser enviada por parte de la dirección técnica y de operaciones.

Toda solicitud de garantías se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles. Este lapso será contado a partir de la recepción de la solicitud de garantía realizada por **EL USUARIO**.

**EL USUARIO** deberá tener en cuenta que, si el producto que fue enviado por concepto de garantía se remitiera al proveedor correspondiente para su revisión técnica y, en caso de que sea necesario, se ordene su reparación, el proceso puede aumentar hasta treinta (30) días hábiles, el cual será contado a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El término de la garantía para los productos, sujetos a control, será informado en el producto mismo teniendo en cuenta su vida útil, determinada de acuerdo con la legislación sanitaria.

Para los productos de comercialización, no sujetos a control, se otorgará una garantía de un mes o la que se indique de manera expresa en el producto.

Se le informa al **USUARIO** que, en aplicación de la Ley de Protección al Consumidor vigente en Colombia, como regla general, la obligación que implica la garantía legal es la reparación gratuita de los defectos del producto.

En el caso que se requiera cambio del producto por calidad o por error de envío de un artículo diferente al solicitado, los costos de transporte serán cubiertos por **LA EMPRESA**. Programaremos a nuestro transportador para que recoja el producto equivocado para luego hacer el envío solicitado.

\* En el evento que la solicitud de efectividad de la garantía no fuera aceptada después de haber sido evaluada por nuestro departamento técnico debido a la falta de conformidad con las condiciones para ejercer el derecho de cambio de los productos de acuerdo al artículo 16 de la Ley 1480 de 2011

(exoneración de responsabilidad de la garantía) lo contactaremos dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la reclamación para coordinar de nuevo su envío con un flete por cobrar, el cual deberá **EL USUARIO** pagar a **LA EMPRESA** transportadora en el momento en que se haga la entrega del producto.

\*En caso de que dentro del proceso suscitado por controversias en la solicitud y trámite de la reversión del pago resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer las sanciones pecuniarias a que hubiere lugar.

Para las garantías de producto **EL USUARIO** puede optar por dirigirse directamente al fabricante por los medios indicados en los documentos de garantía y siguiendo el procedimiento definido por cada uno de ellos.

En caso de que **EL USUARIO** no requiera el servicio de instalación del producto, no existirá garantía alguna sobre el producto.

En caso de que **EL USUARIO** dirija su solicitud de garantía de producto ante **LA EMPRESA**, ésta será tramitada a través del sistema de atención al USUARIO dispuesto en el sitio Web.

### **13. ENTREGA DEL PRODUCTO.**

**LA EMPRESA** realizará la entrega en la dirección proporcionada por **EL USUARIO**, siempre y cuando se encuentre dentro del territorio colombiano. **LA EMPRESA** sólo puede realizar la entrega en una dirección, ya sea de domicilio o de oficina. Las entregas se realizarán en días hábiles.

**LA EMPRESA** no se compromete con horas específicas de entrega. El pedido junto con la factura de compra se entregará en la dirección indicada por **EL USUARIO** entre las 08:30 am y las 18:30 pm de lunes a sábados. **EL USUARIO** deberá asumir los costos de envío de los productos adquiridos y el pago de los impuestos que haya lugar en razón de su compra; en todo caso, el valor del envío será informado antes de realizar la transacción y generar la orden de compra, aclarando que dicho cargo puede variar conforme a la ciudad a donde deba efectuarse el despacho.

**LA EMPRESA** no se responsabiliza de cualquier retraso en el envío del producto por circunstancias ajenas a sus operaciones. **EL USUARIO** reconoce y acepta lo anterior, y se compromete a abstenerse de iniciar cualquier reclamación o demanda en contra de **LA EMPRESA** por tal razón.

Tiempo de entrega estipulado: Para Bogotá, Cali, Medellín, Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Sincelejo, Montería, Bucaramanga y Cúcuta, la entrega se realiza en hasta 10 días hábiles.

Para las demás ciudades, en hasta 12 días hábiles. Este rango de tiempo está adaptado a la disponibilidad de la transportadora.

Es posible hacer un rastreo de la situación de su pedido a través del ícono "Rastrear Pedido" que se encuentra en el menú principal de la Página Web.

**LA EMPRESA** enviará el número de la guía y el vínculo de **LA EMPRESA** transportadora, para que **EL USUARIO** pueda rastrear su producto.

Si **LA EMPRESA**, antes de celebrar el contrato, determina que no puede suministrar los productos pedidos, podrá ofrecerle un producto equivalente en términos de calidad, precio y función. **EL**

**USUARIO** no estará obligado a aceptar el producto ofrecido en calidad de sustitución. En caso de desearlo, **EL USUARIO** podrá devolverlo en el plazo de ocho (8) días hábiles y **LA EMPRESA** correrá con los gastos, siempre que el producto no haya sido usado, maltratado o que presente señales de alteración. El derecho de cancelación o devolución no perderá efectos. Si **LA EMPRESA**, luego de celebrar el contrato, se ve en la imposibilidad de suministrar los productos pedidos, y que dicha imposibilidad no sea atribuible a **LA EMPRESA**, tendrá derecho a terminar el contrato de manera unilateral. Naturalmente, **LA EMPRESA**, le informará al **USUARIO** inmediatamente al respecto y le reembolsará los pagos que éste haya realizado.

Para cambiar la dirección de entrega del pedido, **EL USUARIO** deberá contactar a través de la dirección de correo electrónico: [pqr@casaherrera.com.co](mailto:pqr@casaherrera.com.co) para realizar las modificaciones necesarias. **LA EMPRESA** NO se hace responsable por demoras y gastos adicionales correspondientes a fletes, reenvíos, bodegaje, o cualquier otro sobre costo causado por modificación en la dirección de despacho, posterior a la realización del pedido o dirección errónea y/o incorrecta de entrega; En estos casos **EL USUARIO** deberá asumir el valor en los sobrecostos que se incurra.

La anulación de una compra deberá realizarse dentro de las siguientes 24 horas. **EL USUARIO** deberá comunicarse por medio del correo electrónico [pqr@casaherrera.com.co](mailto:pqr@casaherrera.com.co), para, de esta manera, informar sobre la anulación de la compra.

En los casos que **LA EMPRESA** haya enviado el producto, será obligación de **EL USUARIO** cubrir los costos relacionados al retiro del producto. Así mismo, **EL USUARIO** deberá pagar, nuevamente, el valor de envío del producto para que **LA EMPRESA**, una vez lo reciba, haga la devolución total del monto consignado por **EL USUARIO**.

En estos casos, se le informará al **USUARIO** un número de cuenta bancaria correspondiente para que se efectúe ahí la debida cancelación del valor correspondiente al envío, y **EL USUARIO** deberá enviar el soporte de dicha consignación al correo electrónico [pqr@casaherrera.com.co](mailto:pqr@casaherrera.com.co), para gestionar el proceso de la devolución por el valor total de la compra. **EL USUARIO** deberá enviar el producto sin uso, y en su empaquetadura original e intacta.

La devolución del dinero por parte de **LA EMPRESA** al **USUARIO** se llevará a cabo en los plazos estipulados por la ley (hasta treinta (30) días calendario dependiendo de la entidad bancaria **EL USUARIO**), y en el mismo medio de pago con que se hizo la compra, siempre y cuando la anulación se haga por el valor total de la compra.

#### **14. RETRACTO**

El derecho de retracto se concibe en el Estatuto del consumidor, como una potestad unilateral del comprador a deshacer la compra que hizo en **LA PLATAFORMA**, después de adquirir un producto o un servicio. Sin embargo, tenga en cuenta que este derecho no puede ejercerse en todas las ocasiones, NO aplica en todos los contratos celebrados entre los productos/proveedores y los consumidores. El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que fue entregado el producto o de la celebración del contrato. El producto deberá ser devuelto por el consumidor en las mismas condiciones en que lo recibió.

Canales de atención disponibles para ejercer el derecho de retracto: Poniéndose en contacto con el área de Servicio al USUARIO de **LA EMPRESA** a través de nuestro correo pqr@casaherrera.com.co, Informando el número de pedido, número de factura, el producto que desea devolver.

¿Si deseo devolver los productos por medio de una empresa de transporte qué debo hacer? Debe hacer llegar los productos adquiridos por medio de una transportadora (en horario de lunes a viernes de 8am a 5pm) a la siguiente dirección: Cra 27B Bis No. 64A – 83, Bogotá.

Para la devolución de dinero a una cuenta, debe enviarnos al correo electrónico pqr@casaherrera.com.co, una certificación bancaria de una cuenta de ahorros o corriente con los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Cédula de ciudadanía.
- Número de cuenta.
- Tipo de cuenta.
- Banco

El dinero será devuelto en un plazo máximo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que sean recibidas e identificadas los productos en la dirección indicada y del recibido de la información bancaria, siempre y cuando se haya ejercido el derecho de retracto dentro del término legal.

¿Quién asume los gastos o costos de transporte para la devolución del producto? Los gastos o costos que acarreen la devolución del producto a **LA EMPRESA**, serán asumidos en su totalidad y sin excepción por **EL USUARIO**. En los eventos que **EL USUARIO** realice devoluciones de los productos bajo la modalidad envío contra entrega o pago por el destinatario, el producto NO será recibida por **LA EMPRESA** y será responsabilidad única de **EL USUARIO** la trazabilidad, extravío, cuidado y/o recuperación del producto ante **LA EMPRESA** de transporte contratada por éste.

Luego de recibido el producto por **LA EMPRESA**, ¿cuándo será devuelto mi dinero? En caso de que **LA EMPRESA** reciba los productos y éstos cumplan todas las condiciones mencionadas en la presente política de retracto, **LA EMPRESA** devolverá la suma total pagada por los productos, sin que se procedan a hacer descuentos o retenciones, en un término no mayor a los 30 días calendario siguientes, contados a partir de la fecha de recepción de los productos en el lugar indicado previamente, siempre y cuando se cuente con la información bancaria del consumidor. Realizada la devolución del dinero y una vez **LA EMPRESA** cuente con el soporte de la transacción, envía una comunicación al USUARIO confirmando la devolución de su dinero. Cabe mencionar que, la devolución del dinero se realiza dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se tuvo información bancaria, sin embargo, la fecha en que **LA EMPRESA** le envía copia del comprobante puede ser en una fecha posterior.

Recuerde que para la devolución del dinero requerimos su información bancaria para realizar una transferencia electrónica.

## 15. PROTECCIÓN DE PROPIEDAD INTELECTUAL

**LA PLATAFORMA** ha sido construida a través de un código fuente y código objeto de titularidad de **LA EMPRESA**, por lo que **LA EMPRESA** se reserva el derecho de adoptar todas las medidas necesarias para limitar a los **USUARIOS** al acceso en caso de evidenciar sospecha en relación con la violación de normas de propiedad intelectual o derechos de autor que vayan en detrimento de los intereses de **LA EMPRESA**.

#### **16. SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

**LA EMPRESA** podrá efectuar sanciones a los **USUARIOS** de **LA PLATAFORMA** por el incumplimiento de las obligaciones consagradas en los Términos y Condiciones o por el incumplimiento de las obligaciones de ley en cualquier momento en desarrollo de las relaciones contractuales entre las Partes. **LA EMPRESA** se reserva el derecho de establecer cuál debe ser la sanción respectiva por el incumplimiento de las obligaciones de los términos y condiciones. Para establecer la sanción respectiva por el incumplimiento de las obligaciones, **LA EMPRESA** calificará el hecho en leve, grave o gravísimo dependiendo de los efectos que haya generado el hecho u acto de **EL USUARIO**. Las Sanciones realizadas por **LA EMPRESA** se realizarán siguiendo los siguientes parámetros, a saber:

- Se realicen actos que vulneren disposiciones normativas del ordenamiento jurídico colombiano, o de cualquiera de las estipulaciones que se encuentran consagradas en los Términos y Condiciones.
- Se realicen actos que se encuentren en contravía de la buena fe comerciales y de las sanas costumbres mercantiles.
- Se realicen actos que generen perjuicios para otros **USUARIOS** por medio de conductas dolosas o fraudulentas.
- Si luego de realizar el pedido, **LA EMPRESA** no pueda corroborar la identidad de **EL USUARIO** o cualquier información suministrada por éste sea errónea o falsa.
- Cuando **EL USUARIO** publique contenido falso, no veraz o acorde con la realidad por medio del comercio social.
- **LA EMPRESA** entendiera que las publicaciones u otras acciones puedan ser causa de responsabilidad para **EL USUARIO** que las publicó, para **LA EMPRESA** o para los **USUARIOS** en general.
- Cualquier otro acto que vaya en detrimento de derechos o intereses de **USUARIOS** o terceras personas.

En caso de que un **USUARIO** sea objeto de sanciones por los comportamientos señalados con anterioridad por parte de **LA EMPRESA**, todas las publicaciones que haya realizado, las calificaciones de los productos o servicios adquiridos, así como cualquier contenido generado por **EL USUARIO** podrán ser eliminados de forma discrecional por parte de **LA EMPRESA** y **EL USUARIO** no podrá realizar reclamaciones o solicitar indemnizaciones al aceptar que su conducta no se encuentra admitida en **LA PLATAFORMA**.

#### **17. FALLAS EN EL SISTEMA**

**LA EMPRESA** no se hace responsable por cualquier daño, perjuicio o pérdida a los **USUARIOS** de **LA PLATAFORMA** que sean causados por fallas en el sistema, en los servidores o en el Internet de estos últimos. **LA EMPRESA** tampoco se considerará como responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo de los **USUARIOS** como consecuencia del acceso, uso o examen o a raíz de

cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en **LA PLATAFORMA**. De esa forma, los USUARIOS no podrán imputar responsabilidad a **LA EMPRESA** o solicitar el reconocimiento de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en internet.

**LA EMPRESA** manifiesta que en el desarrollo de sus actividades de mejoramiento o mantenimiento de **LA PLATAFORMA** podrá interrumpir el acceso a los USUARIOS. En esos términos, **LA PLATAFORMA** podrá no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a **LA EMPRESA**, en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputarse algún tipo de responsabilidad.

#### **18. QUEJAS O RECLAMOS**

**LA EMPRESA** cuenta con diversos mecanismos para que los USUARIOS de **LA PLATAFORMA** realicen peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o sugerencias. Los mecanismos para la radicación serán en la dirección física en la Cra 27B Bis No. 64A - 83 de Bogotá D.C., y al correo electrónico [pqr@casaherrera.com.co](mailto:pqr@casaherrera.com.co).

**LA EMPRESA** se compromete a contestar en el término de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción efectiva de la petición, queja, reclamo, solicitud o sugerencia. En caso de que la solicitud o petición requiera el suministro de información detallada o de documentos, **LA EMPRESA** contestará en el término de treinta (30) días hábiles, de conformidad con los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Los USUARIOS no podrán solicitar información, datos o documentos que se encuentren protegidos como Datos Personales, bien sea de **LA EMPRESA** o de USUARIOS que se encuentren inscritos en **LA PLATAFORMA**.

#### **19. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.**

**LA EMPRESA** prestará los servicios contratados con plena autonomía profesional e independencia, comprometiéndose a cumplir con las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las obligaciones especiales que se encuentren estipuladas en estos Términos y Condiciones:

- Prestar los servicios que se encuentran plasmados en los Términos y Condiciones en las mejores condiciones de calidad, salvo la existencia de defectos informáticos, ataques informáticos, mantenimiento para el mejoramiento del servicio, fuerza mayor o casos fortuitos.
- Suministrar la factura.
- Brindar la información suficiente para que los USUARIOS puedan ejercer sus derechos que se encuentran plasmados en los Términos y Condiciones de manera oportuna.
- Brindar a los USUARIOS las mejores condiciones de seguridad para el uso de los servicios que se encuentran suministrados por medio de **LA PLATAFORMA**.
- Realizar el mantenimiento de **LA PLATAFORMA** de forma tal que los servicios que se presten se produzcan en las mejores condiciones.
- Actuar de buena fe en el desarrollo de las obligaciones que se encuentran plasmadas en este acápite o a lo largo de los Términos y Condiciones.
- Brindar asesoría a los USUARIOS por defectos que se encuentren en **LA PLATAFORMA**.

- Notificar a los USUARIOS las modificaciones que se realicen respecto de los Términos y Condiciones o respecto de los porcentajes de comisión en **LA PLATAFORMA**.
- Desarrollar sus actividades sin abusar de los derechos que posee.
- Procurar el derecho de los USUARIOS de no ser violentados en relación con comentarios o publicaciones de otros USUARIOS.
- Facilitar la protección al comprador en relación con las directrices suministradas por el Estatuto del Consumidor, en relación con el derecho de retracto y reversiones.
- Los demás que se encuentren expresamente consagrados en los Términos y Condiciones y en las disposiciones legales y constitucionales.

## **20. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

**EL USUARIO** se compromete respecto de **LA EMPRESA** a cumplir las siguientes obligaciones:

Utilizar **LA PLATAFORMA** para las finalidades que se encuentran señaladas en los Términos y Condiciones:

- Suministrar información veraz, auténtica e idónea para la realización del registro e inscripción en **LA PLATAFORMA**.
- Solicitar a **LA EMPRESA** la factura de Venta por los bienes y/o servicios adquiridos.
- Utilizar los medios de pago que se encuentran disponibles en **LA PLATAFORMA** a través de la respectiva Pasarela de Pagos.
- En caso de existir inconsistencias con la realidad de los bienes y/o servicios, contactarse directamente con **LA EMPRESA** para solicitar la garantía del producto o ejercer su derecho de retracto.
- Utilizar **LA PLATAFORMA** bajo los supuestos señalados en la Ley y la jurisprudencia en relación con la buena fe mercantil.
- Utilizar los mecanismos de comunicación, queja, peticiones y reclamos de **LA PLATAFORMA** para manifestar inconformidades.
- Garantizar que cuenta con la capacidad legal para contratar y obligarse respecto de **LA EMPRESA**.
- Pagar por el precio que se encuentra en **LA PLATAFORMA**.
- Poner en conocimiento de **LA EMPRESA** cualquier error informático, del código fuente o código objeto, así como de cualquier otro elemento que se encuentre inmerso en **LA PLATAFORMA**.
- Abstenerse de sacar provecho de falencias o errores informáticos o del software de **LA PLATAFORMA**.
- Utilizar los mecanismos de contacto con **LA EMPRESA** para poner en conocimiento de éste inconsistencias respecto de productos y/o servicios.
- Realizar cualesquiera obligaciones propias del contrato de compraventa mercantil, así como cualesquiera obligaciones que determine la Ley o los presentes Términos y Condiciones

## **21. DERECHOS DE LA EMPRESA**

En virtud de la prestación de las actividades aquí referenciadas **LA EMPRESA** adquiere, especialmente, los siguientes derechos:

- Derecho a no garantizar el acceso y uso continuado e ininterrumpido de **LA PLATAFORMA**.
- Derecho a realizar modificaciones a los Términos y Condiciones de **LA PLATAFORMA**.
- Derecho a no hacerse responsable respecto de daños, perjuicios o pérdida al USUARIO ocasionado por fallas en **LA PLATAFORMA**, servidores o Internet o respecto de cualquier inconveniente informático ajeno.
- Derecho a no hacerse responsable por cualquier virus que pudiera infectar al USUARIO como consecuencia del acceso, uso o examen del aplicativo o raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en el mismo.
- Se reserva el derecho de limitar su responsabilidad respecto de las operaciones que integran terceros como pagos a través de la pasarela de pagos, compras, ventas, influencias o logística.
- Derecho a guardar la información de los USUARIOS inscritos o registrados en **LA PLATAFORMA**.
- Se reserva el derecho a realizar sanciones por la mala utilización de **LA PLATAFORMA** por parte de los USUARIOS.
- Se reserva el derecho a analizar la información que sea suministrada por los USUARIOS en el registro e inscripción a **LA PLATAFORMA**.
- Se reserva el derecho de utilizar los dineros que han sido pagados por medio de la pasarela de pago para obtener rendimientos a través de actos y contratos mercantiles, como la realización de contratos de fiducia; siempre y cuando estas actividades no vayan en detrimento de las partes.
- Se reserva el derecho de cancelar, suspender temporal o definitivamente cualquier cuenta por los motivos que se encuentran consagrados en los Términos y Condiciones.
- Se reserva de realizar la devolución del dinero que ha sido suministrado por bienes y/o servicios los cuales se encuentren amparados por la Protección al Comprador.
- Se reserva de realizar en cualquier momento la suspensión de las operaciones de forma temporal o indefinidamente.
- Se reserva el derecho de ejercer cualesquiera derechos que se encuentren inmersos en los Términos y Condiciones o que sean conexos o complementarios, así como cualesquiera derechos que contemple la Ley, la Constitución Política y la jurisprudencia.

## **22. DERECHOS DEL USUARIO**

En virtud de la prestación de las actividades acordadas, **EL USUARIO** adquiere, especialmente, los siguientes derechos:

- Se reserva el derecho de ejercer los mecanismos consagrados por medio de la Ley 1480 de 2011 en relación con las garantías de protección al consumidor.
- Se reserva el derecho de realizar quejas, reclamos, sugerencias o peticiones por los mecanismos consagrados en los Términos y Condiciones.
- Se reserva el derecho de obtener los bienes y/o servicios que fueron ofertados en **LA PLATAFORMA**.
- Se reserva el derecho de realizar reclamaciones directas a **LA EMPRESA**.
- Se reserva de utilizar los mecanismos que se encuentran disponibles en los Términos y Condiciones y en **LA PLATAFORMA** para hacer valer sus derechos.

- Se reserva el derecho de calificar y utilizar el sistema de calificaciones de **LA EMPRESA** para manifestar su satisfacción o inconformidad respecto de los bienes y/o servicios adquiridos por medio de **LA PLATAFORMA**.
- Se reserva el derecho de decidir el medio preferido para realizar el pago de los bienes y/o servicios ofertados por medio de la pasarela de pagos de **LA PLATAFORMA**.
- Se reserva el derecho de ejercer cualesquiera derechos que se encuentren inmersos en los Términos y Condiciones o que sean conexos o complementarios, así como cualesquiera derechos que contemple la Ley, la Constitución Política y la jurisprudencia.

### **23. TERMINACIÓN**

La relación de las Partes a la que se refieren los presentes Términos y Condiciones podrá darse por terminado por las causales que determina la ley y en especial por las siguientes:

- Por el mutuo acuerdo entre las Partes;
- Por el incumplimiento de una de las Partes de las obligaciones nacidas en virtud de estos Términos y Condiciones, lo que facultará a la otra para darlo por terminado, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, y de lo establecido en los numerales siguientes;
- Por decisión unilateral de alguna de las Partes notificando a la otra con una anticipación de treinta (30) días calendario.
- Por imposibilidad sobreviniente que impida cumplir con el objeto contractual;
- En caso de que alguna de las Partes sea vinculada por las autoridades competentes a cualquier tipo de Investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con dichas actividades, sin que se limite a éstas;
- En caso de que alguna de las Partes sea incluida en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo;
- En caso de que alguna de las Partes, suministre o haya suministrado información falsa o incompleta o negarse a actualizar la información que se requiera para la relación contractual cuando la ley así lo requiera.

### **24. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA**

**LA EMPRESA**, sus empleados y colaboradores, actuarán por su propia cuenta, con absoluta autonomía y no estarán sometidos a subordinación por parte de los **USUARIOS**. Sus derechos se limitarán, de acuerdo con la naturaleza de la relación entre las Partes, a exigir el cumplimiento de las obligaciones de los **USUARIOS** y al pago del valor estipulado en estos Términos y Condiciones del porcentaje de Comisión o cualquier otra dádiva que se estipule por medio de los Términos y Condiciones o para el cumplimiento de las finalidades de las relaciones jurídicas aquí plasmadas. Las personas que participen en la ejecución de la relación entre las Partes son empleados y/ o contratistas exclusivamente de **LA EMPRESA** y no tendrán relación alguna de empleo con los **USUARIOS**.

### **25. RELACIÓN ENTRE LAS PARTES**

Estos Términos no pretenden y nada de lo incluido en el mismo deberá interpretarse en el sentido de que se crea una relación de trabajo o prestación de servicios, patrón/patrón sustituto y empleado, socio y asociado entre **LA EMPRESA** y los USUARIOS. Ninguna de las Partes estará facultada para representar y obligar a la otra de manera alguna, y cada una de las Partes será responsable exclusivamente de sus propios actos.

## **26. RESPONSABILIDAD**

**LA EMPRESA** responderá única y exclusivamente frente a terceros y frente a los USUARIOS en aquellos casos en que se demuestre culpa grave o dolo por parte de **LA EMPRESA**, en la causa que originó el daño o evento por el que se deba responder. De igual manera, **LA EMPRESA** no se hará responsable respecto de las garantías que se encuentren consagradas en la Ley 1480 de 2011 por su condición de intermediario, mandante o comisionista de los USUARIOS, siendo una PLATAFORMA que permite a los del perfeccionamiento de contratos de compraventa sobre bienes y/o servicios que se encuentren ofertados por medio de **LA PLATAFORMA**. **LA EMPRESA** sólo será responsable por garantizar y mediar por la salvaguarda de los derechos del consumidor, sin ser éste el responsable directo de estos por su calidad de mandatario o comisionista de los bienes suministrados. **LA EMPRESA** sólo será responsable de aquellas disposiciones o responsabilidades que se encuentren expresamente inmersas en los Términos y Condiciones y no podrá ser responsable de ninguna otra responsabilidad que no esté expresa en **LA PLATAFORMA**. Su responsabilidad se limita exclusivamente a las obligaciones que se encuentran consagradas en los Términos y Condiciones o aquellas que pertenezcan a la tipicidad de los contratos de mandato o de comisión mercantil, entiendo siempre que las relaciones jurídicas mencionadas son contratos atípicos que se nutren de las obligaciones de diversos tipos contractuales sin necesidad de limitarse a alguno de los enunciados.

## **27. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Ninguna de las Partes será responsable por incumplimiento de los presentes Términos cuando éste sea motivado por caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, la existencia de caso fortuito o fuerza mayor no serán motivo para que la Parte afectada no pague oportunamente las cantidades o cumpla con las obligaciones consignadas en la Propuesta Comercial, previas a la aparición del caso fortuito o fuerza mayor.

La Parte afectada por tal situación notificará a la otra por escrito en un plazo que no deberá exceder de los diez (10) días calendario siguientes a que se tenga conocimiento sobre la existencia de un caso fortuito o de fuerza mayor.

En el supuesto de que las consecuencias de caso fortuito o fuerza mayor persista por más de diez (10) días calendario a partir de que la Parte afectada notifique de su existencia, cualquiera de las Partes podrá dar por terminada la Relación Comercial mediante aviso por escrito a la otra Parte con cinco (5) días calendario de anticipación y sin necesidad de que medie resolución judicial para tal efecto.

## **28. CLÁUSULA PENAL**

Las Partes acuerdan que en caso de incumplimiento grave a sus obligaciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones, este dará lugar a terminación de la relación entre las Partes, y la

Parte que incumpla se obliga a pagar a la Parte afectada una pena convencional equivalente al valor total del bien y/o servicio ofertado, comprado o vendido, o en caso de que el incumplimiento no se pueda expresar por el valor total del bien y/o servicio, corresponderá a cinco (5) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Asimismo, las Partes acuerdan expresamente que no será necesario el requerimiento judicial o extrajudicial para constituirse en mora respecto del pago de la pena convencional, por tanto, la Parte obligada al pago de la pena convencional deberá pagar un interés moratorio mensual equivalente a la Tasa Máxima de Interés, mismo que se calculará desde el momento en que la obligación de pagar la pena convencional debió ser liquidada y hasta el momento en que efectivamente se pague la cantidad adeudada.

## **29. MEDIACIÓN**

**LA EMPRESA** insta a los **USUARIOS** al diálogo para resolver los conflictos entre sí, relacionados con los pedidos, a través del chat puesto a disposición dentro de estos. En caso contrario, el comprador podrá iniciar una mediación para solicitar el reembolso de los dineros pagados por un bien y/o servicio. En la mediación realizada dentro del centro de resolución, el consumidor podrá tener, una vez realice la solicitud de mediación, los siguientes estados: (i) en espera de la respuesta por parte del vendedor; (ii) en espera de respuesta por parte del comprador; (iii) en espera de respuesta por parte del centro de resolución; (iv) en espera de calificación de las partes; (v) caso o mediación cerrada.

Las acciones que podrán tomar las partes en la mediación serán las discriminadas a continuación:

Acciones que puede tomar el vendedor:

- Autorizar la petición del comprador.
- Rechazar la petición del comprador.

Acciones que puede tomar el comprador:

- Aceptar la respuesta del vendedor.
- Rechazar la respuesta del vendedor.

Acciones que puede tomar el centro de resolución:

- Autorizar el reembolso de dinero.
- Negar el reembolso de dinero

## **30. CONFIDENCIALIDAD**

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, las Partes a su vez pactan y aceptan de mutuo acuerdo el cumplimiento de unas obligaciones de Confidencialidad, las cuales se establecen a continuación:

Se debe entender por Información Confidencial, toda la información a la que tengan acceso las Partes, bien sea la que entrega de manera oficial **EL USUARIO** a **LA EMPRESA**, como la que entrega éste a aquél; o a la que tengan acceso cualquiera de las Partes, como consecuencia de los procesos naturales propios de la relación comercial entre las Partes, sin importar la forma en que dicha

información haya sido entregada, bien sea de forma oral, escrita, gráfica demostrativa, reconocible electrónicamente, o la que venga como forma de una muestra. También será Información Confidencial, toda aquella información determinada como propiedad de la otra parte, sea o no catalogada o marcada como Confidencial al momento de darse a conocer o revelarse, así como cualquier opinión o hecho expresado por una de las Partes a los representantes, empleados, agentes o asesores de la otra. Para efectos de la presente cláusula se presume total y absolutamente confidencial y reservada, la información relativa a cualquier secreto empresarial, know how, de USUARIOS o trabajadores, datos personales, información técnica y/o comercial.

De igual forma, será confidencial cualquier información compartida entre las Partes, que cumpla con las siguientes características: (a) Cualquier documento físico o electrónico, comunicación verbal o escrita, o a través de cualquier software o programa informático, que permita la comunicación de voz, video, datos o texto; (b) comunicaciones telefónicas o a través de teléfonos móviles, mensajes de texto, mensajes de datos (la anterior, entendida como cualquier información enviada, generada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos ópticos o similares, entre otros que existan o que puedan llegar a existir; (c) Cualquier grabación fílmica, fotográfica o sonora, planos, mapas, cartografía de cualquier tipo, diseños de cualquier clase de representación esquemática en dos escalas o en tercera dimensión, de cualquier terreno, población, construcción, edificación, orográfica, oceanográfica o hidrográfica.

No obstante, lo dispuesto en el párrafo anterior, ninguna de las Partes incurrirá en responsabilidad alguna, cuando la Información Confidencial que se le haya proporcionado, sea conocida por cualquier tercera Persona, por alguna de las siguientes causas:

- Cuando la Información Confidencial se haga del dominio público durante la vigencia de la Relación Contractual, sin que medie incumplimiento por alguna de las Partes de sus obligaciones de confidencialidad de conformidad con lo establecido en los presentes Términos;
- Cuando el titular de la Información Confidencial autorice por escrito a través de sus representantes debidamente autorizada(s) para tal efecto, que la otra Parte difunda la Información Confidencial sin restricciones a terceras Personas, según lo establezca; o
- En caso de que cualquiera de las Partes sea obligado por disposición administrativa o por orden judicial a entregar, total o parcialmente la Información Confidencial, debiendo comunicarlo por escrito a la otra Parte en el momento en que tenga conocimiento del requerimiento correspondiente. En caso de que el requerimiento a que hace alusión el presente inciso no sea claro o no se encuentre delimitado con relación a la información que se solicite divulgar, la Parte a la que se le hace el requerimiento deberá solicitar a la autoridad administrativa o judicial que corresponda que delimite la Información Confidencial Correspondiente;
- Cuando cualquiera de las Partes obtenga la Información Confidencial de un tercero sin que medie incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

En virtud de los presentes Términos y Condiciones las Partes se obligan a mantener bajo la más estricta confidencialidad y reserva la información entregada por la otra parte, así como cualquier información que se ventile, trate o discuta en reuniones entre las Partes, o que emane de cualquier

forma tangible o intangible por la una o por la otra. En consecuencia, las Partes se comprometen a no utilizar la Información Confidencial para su beneficio directo o indirecto, ni para beneficio de ningún tercero, entidad o compañía. De igual forma, las Partes se comprometen a no copiarla o reproducirla por ningún medio, sin la previa autorización por escrito de la parte que haya revelado la información.

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, las Partes aseguran que sus familiares, amigos, relacionados y allegados no tendrán ningún tipo de acceso a la Información Confidencial aquí descrita. La titularidad de la Información Confidencial de **EL USUARIO** o los terceros relacionados con el desarrollo de proyectos relacionados con la relación entre las Partes, es de propiedad del mismo y, por lo tanto, **LA EMPRESA** se obliga a no divulgar parcial o totalmente su contenido, durante la vigencia o con posterioridad a la terminación de la relación entre las Partes.

Las obligaciones de confidencialidad que las partes adquieren mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones se pactan sin perjuicio del tratamiento que **LA EMPRESA** pueda darles en el tratamiento a los datos personales suministrados por **EL USUARIO**, de acuerdo con lo establecido en la Política de Protección de Datos que ha sido puesta a disposición de **EL USUARIO**.

### **31. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Las Partes acuerdan que, para el caso en que, con motivo de la prestación de los Servicios, **LA EMPRESA** tenga que recabar Datos Personales de particulares, las Partes acuerdan que **EL USUARIO** será el “responsable” de los Datos Personales que de los particulares se recaben y de su Tratamiento, y **LA EMPRESA** fungirá como “Encargado” de dichos Datos Personales con el objeto de poder darle Tratamiento a los mismos. Para efectos de lo establecido en el presente numeral, se entenderá por los términos “Datos Personales”, “responsable”, “Encargado” y “Tratamiento” la definición que para dichos términos establece la Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) (en adelante “Ley de Datos Personales”) por lo que las Partes asumen las obligaciones que la Ley de Datos Personales les impone como “responsable” y “Encargado”, según corresponda.

Asimismo, cualquier Dato Personal que se recabe de **EL USUARIO**, sus socios, accionistas, personal o trabajadores, por parte de **LA EMPRESA** será tratado de conformidad con el Aviso de Privacidad de **LA EMPRESA**, el cual puede ser consultado en <https://www.llavesyes.com/conócenos/políticas>.

### **32. INTERPRETACIÓN**

Los presentes Términos y Condiciones se interpretarán de conformidad con el principio de la buena fe y atendiendo a la finalidad del objeto por virtud del cual se ha contratado, incorporando así los criterios que de que tratan los artículos propios del mandato mercantil, así como de las disposiciones normativas y jurisprudenciales en relación con los contratos atípicos, especialmente, el contrato de comisión mercantil. No obstante, se consultará primero a la intención antes que a la literalidad de las cláusulas convenidas.

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán por las leyes aplicables a la República de Colombia, particularmente por lo dispuesto en el Código de Comercio Colombiano y la jurisprudencia desarrollada por la Corte Constitucional, la Corte Suprema de Justicia, el Consejo de Estado y la Superintendencia de Industria y Comercio en desarrollo de sus funciones jurisdiccionales.

### **33. CESIÓN**

Ninguna de las Partes podrá ceder parcial o totalmente la ejecución del Servicio, a menos que (i) obtenga autorización por escrito de su contraparte; o (ii) se trate de empresas filiales o subsidiarias, previa notificación por escrito que se dé a la otra Parte.

### **34. ACUERDO COMPLETO.**

Las Partes manifiestan que estos Términos y Condiciones constituyen un acuerdo completo y total acerca de su objeto, reemplazando cualquier otro contrato verbal o escrito celebrado entre las mismas Partes con anterioridad respecto del mismo objeto, inclusive respecto de contratos anteriores que se hayan cedido.

### **35. SARLAFT**

Las Partes declaran que sus negocios y los recursos utilizados para la ejecución y pago de los Servicios contratados, no provienen ni se destinarán al ejercicio de ninguna actividad ilícita, lavado de activos o financiación del terrorismo. Asimismo, se comprometen a entregar toda la información que les sea solicitada para dar cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo y declaran que la misma es veraz y verificable. Las Partes se obligan a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, empleados, contratistas, administradores, USUARIOS, proveedores y los recursos de éstos, no se encuentren relacionados o provengan de actividades ilícitas; En todo caso, si durante el plazo de vigencia de los presentes Términos y Condiciones las Partes o alguno de sus socios, administradores, USUARIOS, proveedores, contratistas o empleados llegarán a resultar inmiscuidos en una investigación de cualquier tipo como penal, administrativa, o de cualquier otra índole, relacionada con actividades ilícitas, lavado de activos o financiación del terrorismo, o fuesen incluidos en listas de control como las de la ONU, OFAC, etc., cualquiera de las Partes tiene derecho a terminar unilateralmente la relación entre las Partes.

### **36. PUBLICIDAD**

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones por parte de **EL USUARIO**, éste autoriza a **LA EMPRESA** para usar en publicidad el nombre comercial, la marca y los contenidos generados por los USUARIOS con fines comerciales o de mercadeo y publicidad. **LA EMPRESA** podrá utilizar el logotipo de los USUARIOS en su sitio Web mientras esté vigente el presente Contrato para fines publicitarios.

### **37. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES**

Como domicilio para ser requerida del cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el presente instrumento, o para cualquier otra cuestión relacionada con el mismo, **LA EMPRESA** señala el domicilio siguiente, en el entendido de que todos los avisos y notificaciones que deban realizarse conforme al mismo serán por escrito y surtirán sus efectos al momento de recibirse por el destinatario, si se entregan a mano; o en la fecha consignada en el recibo correspondiente, si se envían por correo certificado con acuse de recibo, porte pagado por anticipado. Los datos para notificaciones serán los siguientes:

- A **LA EMPRESA** en la: Cra 27B Bis No. 64A – 83, Bogotá; Correo electrónico: [gerencia@casaherrera.com.co](mailto:gerencia@casaherrera.com.co).
- A **EL USUARIO** se le notificará en los datos suministrados en **LA PLATAFORMA**;

En caso de cambio de domicilio se le notificará al USUARIO en un término de quince (15) días calendario previos a la fecha de cambio, en el entendido de que mientras este aviso no sea proporcionado, cualquier notificación efectuada en el domicilio anterior será válida.

Las Partes se obligan a comunicar cualquier variación en las direcciones anteriormente mencionadas. En el evento de que no lo hicieran, las notificaciones se surtirán y tendrán plena validez cuando se hagan al lugar señalado en este numeral.

### **38. MODIFICACIONES**

**LA EMPRESA** podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar por sí y sin aviso previo, estos Términos y Condiciones. Sin embargo, tales cambios sólo se aplicarán desde el momento en que sean publicados en **LA PLATAFORMA** y regirán desde dicho momento.

A menos que se especifique lo contrario en estos Términos de Uso, todos los avisos o modificaciones serán considerados debidamente entregados desde el momento de su publicación en **LA PLATAFORMA**, o bien desde el momento en que sea notificado al USUARIO, según corresponda.

Si **EL USUARIO** tiene alguna duda respecto de los Términos y Condiciones, Política de Privacidad, uso de **LA PLATAFORMA** o de su Perfil, podrá ponerse en contacto con **LA EMPRESA** vía el correo electrónico. Los mensajes serán atendidos a la mayor brevedad posible. Este canal será el de respuesta más rápida, siendo los demás datos de contacto de uso exclusivamente administrativo.