



**Condiciones de compra en el Portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co)  
y Política del Portal web**

**1. Introducción**

Los riesgos que incorporan el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la intimidad de los usuarios de éstas, determinan que quienes realizan actividades de comercio electrónico, propendan por mitigar los mismos adoptando políticas y normas que respeten los derechos de las personas y fomenten la confianza de los consumidores.

Nuestra estrategia de negocios en Internet, además de adoptar las medidas informáticas para garantizar transacciones seguras, incorpora buenas prácticas internacionales para el tratamiento seguro de la información, entre ellas la protección de datos personales.

Por estas razones, Latiendavirtual.com.co S.A.S., actuando de manera responsable, transparente, legítima, y honesta frente a la sociedad, comunica al público las Condiciones de Compra en su Portal Web y la Política de Uso del mismo y adopta un código de comportamiento ético, directrices que habrán de regular la operación de nuestro portal, constituyéndose éstas en su marco regulador.

La no aceptación de estas Condiciones y Políticas por parte de los proveedores y potenciales usuarios del mismo impedirá el Registro de éstos en el portal y en consecuencia la adquisición de bienes y servicios (en adelante Productos) en [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co). Así mismo, cualquier infracción a estas directrices acarreará como consecuencia la exclusión o salida del infractor dentro del sistema de información que soporta nuestro portal web.

Rogamos leer con detenimiento los términos de compra y las condiciones de uso de este portal web, en tanto, que la aceptación de las mismas constituyen los términos contractuales que les une como usuarios y/o consumidores con Latiendavirtual.com.co.

**2. Objetivo del Portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co)**

Latiendavirtual.com.co S.A.S. es un portal de comercio electrónico al servicio de las micros, pequeñas, medianas y grandes empresas, para que tengan una canal alternativo de ventas por internet con valores agregados en la implementación de estrategias de E-Marketing (Mercadeo Digital) para promocionar la venta de sus productos y que pone además al servicio de los consumidores nacionales e internacionales una plataforma electrónica segura para adquirir productos, ofertados por un conjunto de reputadas marcas y reconocidos empresarios, con quienes existe una relación contractual.

Nuestra actividad comercial permite a nuestros consumidores adquirir productos, realizar su pago optando por diferentes medios y recibirlos en la puerta de su casa o en su correo electrónico con solo dar un click en nuestro portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co). y [www.latiendavirtual.co](http://www.latiendavirtual.co).

Como parte de la filosofía de Responsabilidad Social Empresarial, Latiendavirtual.com.co S.A.S destina parte de sus utilidades a apoyar fundaciones que realicen labor social con las poblaciones más vulneradas, haciendo énfasis en el cubrimiento de necesidades de educación y acceso a tecnologías virtuales a niños y jóvenes de bajos recursos económicos.



### 3. Definiciones

Para efectos de contribuir a la interpretación de las políticas de uso de nuestro portal web, se incorporan las siguientes definiciones:

- **Calidad de la información:** Es un atributo de la información personal recolectada, que implica que los datos sean adecuados, pertinentes y no excesivos, conforme la estrategia de nuestro portal web.
- **Comercio Electrónico:** Comprende el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica. Las dudas que surjan respecto de la eficacia y validez de los mensajes de datos y demás actividades vinculadas al comercio electrónico se interpretarán de conformidad con la ley 527 de 1999.
- **Consumidor:** Toda persona natural que adquiera un producto para su consumo y satisfacción de necesidades personales y/o familiares.
- **LATIENDAVIRTUAL.COM.CO SAS:** Es la sociedad responsable de operar la plataforma informática que soporta el portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co)
- **Datos personales:** Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona física.
- **Datos Sensibles:** Es información personal íntima relacionada con ideas políticas, creencias religiosas, vida sexual, origen racial, datos de salud, entre otros así catalogados.
- **Encargado del Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica que de manera autónoma o conjunta, realiza tratamientos sobre la información de carácter personal por cuenta del responsable.
- **Finalidad:** Principio que consiste en el uso o fin para el cual se recolecta la información solicitada a los visitantes, usuarios y/o consumidores durante el proceso de registro o con posterioridad a éste. El usuario del portal, en el momento del registro, será informado de la finalidad a otorgarse a sus datos personales.
- **Mayor de edad:** Persona física mayor de dieciocho (18) años que tiene capacidad para contratar.
- **Mensaje de Datos:** Información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.
- **Tratamiento de la Información:** Operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permiten la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación de información de carácter personal, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.
- **Publicidad:** Es toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, con el fin de informar sobre su objeto social y comunicar estrategias o campañas publicitarias o de mercadeo. La publicidad podrá realizarse mediante correspondencia física, electrónica o al teléfono telefónico.



- Responsable del Tratamiento: Es la persona natural o jurídica que determina la finalidad, contenido o uso de la información de carácter personal recolectada.
- Sistema de información: Se entenderá por tal todo programa informático utilizado para generar, enviar, recibir, archivar o procesar de cualquier forma los mensajes de datos que contienen información vinculada al portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co)
- Producto: Bien o servicio corporal o incorporeal que ha sido adquirido por el consumidor a través del portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co)
- Empaque: Protección del producto para que llegue al comprador en perfecto estado. Se debe especificar Peso en gramos del producto empacado, así como las dimensiones en centímetros para calcular el volumen del mismo y poder calcular los costos de envío.
- Proveedor: Es la empresa que a través de nuestro portal web comercializa bienes y servicios, asumiendo el control y la presentación de los mismos.
- Usuario: Es la persona que, una vez registre sus datos personales en nuestro portal web, queda habilitada para adquirir los bienes y servicios allí comercializados.
- Visitantes: Son las personas que navegan en nuestro portal sin necesidad de registro, haciéndolo solo a partir de la digitación en un explorador del nombre de dominio [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co).
- Operador Logístico: Es la empresa transportadora (SERVIENTREGA) que se encarga de recoger los productos vendidos donde los proveedores y hace la entrega respectiva a los consumidores o compradores en la dirección solicitada por ellos.
- Guías de transporte: Es el contrato de transporte que [latiendavirtual.com.co SAS](http://www.latiendavirtual.com.co) entrega a los proveedores una vez han firmado el convenio comercial, y que deben diligenciar una vez el producto vendido es alistado, para que el operador logístico proceda a recogerlo y entregar al comprador a la dirección solicitada. Las guías de transporte deben ser utilizadas exclusivamente para este fin.

#### **4. Ámbito de la aplicación**

Estas Condiciones de Compra, Política de Uso y Comportamiento Ético que adopta [Latiendavirtual.com.co](http://Latiendavirtual.com.co) para su portal web regula el proceso de adquirir productos. Así mismo regula el proceso de tratamiento de datos de los usuarios que se registren en el portal, de quienes adquieren productos a través de él, de quienes hacen publicidad y de quienes comercializan productos en nuestra plataforma informática.

Así mismo [Latiendavirtual.com.co](http://Latiendavirtual.com.co) se compromete a promover que la información que se comunique en el portal web sea respetuosa de los derechos de propiedad intelectual, así como de la dignidad humana, la moral y las buenas costumbres. Por lo anterior el portal de [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co), se abstiene de vender o promocionar productos de contenido pornográfico o que atenten contra la salud de las personas como lo son los licores y cigarrillos.

Es obligación de los visitantes, usuarios y proveedores hacer un uso honesto de la información a la que se acceda.

#### **5. Formalización del Contrato Electrónico**



Adquirir productos es nuestro portal web es fácil y seguro, solo requiere agotar los siguientes pasos:

- 5.1. Diligenciar el procedimiento de registro de usuario en el portal, ingresando su usuarios, correo electrónico, contraseña y demás datos requeridos para asegurar el proceso de compras y entrega.
- 5.2. Identificar el producto de su preferencia: Una vez identificado el producto de su preferencia podrá encontrar en el portal web la información sobre las características del mismo, así como fotos y/o videos que permiten una apreciación real del producto.
- 5.3. Ingrese el producto al carrito de compras: Seleccionado el producto a adquirir y el lugar geográfico de entrega, el portal web cotizara el valor y los gastos de transporte correspondiente. Según el valor del producto y la cantidad de productos adquiridos el transporte podrá ser muy económico o incluso llegar a no tener costo.
- 5.4. Inicio del Proceso de Compra: Una vez se adopta la decisión de comprar en nuestro portal web, debe diligenciarse los datos correspondientes a quien ha de realizar el pago y el lugar de entrega del producto o productos. Deberá indicarse el correo electrónico al cual enviarse la constancia de pago.
- 5.5. Selección del medio de pago y Pago: El consumidor podrá realizar el pago del producto(os) adquirido(s) optando por un medio de pago electrónico (Tarjeta Crédito o Debito) o pagar en efectivo de forma personal en uno de los puntos de nuestra red de recaudos. LATIENDAVIRTUAL.COM.CO, en virtud de la tecnología adoptada, no almacena ni conserva datos de tarjetas de crédito ni debito, los cuales al ser suministrados en la pasarela de pago son encriptados haciéndolos de imposible conocimiento durante el proceso de compra.

Los pagos electrónicos a través de nuestro portal son realizados a través de Zona Pagos de PAGOSONLINE, un software con altos estándares de seguridad informática, que cumple con las certificaciones exigidas por las entidades bancarias y redes de pago que operan en el país. Por tanto, sus transacciones son seguras.

Los pagos que se realicen con tarjeta de crédito están sujetos a aprobación por parte de la entidad emisora de ésta y cumplimiento de los parámetros de seguridad de la transacción definidos por Latiendavirtual.com.co. Latiendavirtual.com.co se reserva la facultad de rechazar la transacción cuando esta 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 Latiendavirtual.com.co.

Los pagos en efectivo se realizaran con el pin de pago asignado a esa potencial transacción, el cual será comunicado a su correo electrónico. Una vez asignado el pin para la adquisición del producto se dispone de doce (12) horas hábiles para realizar el pago, vencido ese plazo sin efectuarlo, el pin se desactualiza y cesa la oferta para adquirir el producto seleccionado. Si el producto(s) aún está en inventario, usted podrá reactivar el pin en la red de recaudos o solicitar un nuevo pin en el portal para este mismo producto(s).

- 5.6. Pago y Factura: Con la acción de realizar el pago, según el medio de pago seleccionado, el consumidor expresa la aceptación de la oferta del producto escogido, dando lugar a la formación del contrato de compraventa por medio electrónico.

El sistema de información de LATIENDAVIRTUAL.COM.CO almacena cada una de las transacciones realizadas en él; de tal manera que realizado el pago, el



consumidor recibirá la información de la transacción realizada en el correo electrónico suministrado al momento de la compra en nuestro portal web.

La factura que se genere resultado de la transacción realizada deberá ser conservada en caso de una reclamación por garantía de calidad.

- 5.7. Entrega del Producto: Verificada el pago del producto seleccionado, LATIENDAVIRTUAL.COM.CO realizará la entrega en la dirección indicada por el consumidor; cumpliendo así LATIENDAVIRTUAL.COM.CO su obligación.

Si la entrega no se pudiere realizar por razones no imputables a LATIENDAVIRTUAL.COM.CO, nuestro Call Center se comunicará con el consumidor con el fin de acordar el procedimiento a seguir para su entrega e informará los costos correspondientes al reproceso, cuando estos procedan. En aquellos casos en que el consumidor adquiera productos de diferentes proveedores LATIENDAVIRTUAL.COM.CO podrá entregar estos de manera individual para fines de eficiencia. Los tiempos de entrega indicados son estimados, pues estos pueden variar por aspectos logísticos, de distancias, ambientales, fuerza mayor o caso fortuito; en todo caso LATIENDAVIRTUAL.COM.CO brindará a través del call center la información sobre la fecha de entrega de los productos en caso de retraso por las circunstancias antes mencionadas.

## **6. Cambios de productos**

Entregado el producto adquirido en los términos del contrato electrónico celebrado, el consumidor dentro de los cinco (5) días siguientes a su entrega podrá solicitar a su costa (gastos de transporte por devolución y reposición) el cambio del producto al proveedor, siendo decisión de este último concederlo o no conforme sus políticas y naturaleza del producto.

LATIENDAVIRTUAL.COM.CO como servicio postventa al cliente ofrece al consumidor la posibilidad de recibir la solicitud de cambio en su sistema de información y comunicarla al proveedor, para que éste según sus políticas internas defina su aceptación o no y los pasos a seguir en caso de ser aceptada.

LATIENDAVIRTUAL.COM.CO ofrece al consumidor, en los casos en que el proveedor acepte el cambio, recoger el producto con destino al proveedor y devolver el producto cambiado con destino al consumidor, cobrando la tarifa vigente del flete de devolución y reposición de nuestro transportador.

Se sugiere para solicitar el cambio de un producto al proveedor, que éste cumpla con los siguientes parámetros:

- Que el producto no haya sido usado.
- Que el producto éste en perfectas condiciones.
- Que conserve su empaque original en perfectas condiciones, así como manuales y accesorios.
- Que se adjunte copia de la factura.
- Que la solicitud se realice en el término indicado.



## **7. Propiedad Intelectual**

LATIENDAVIRTUAL.COM.CO S.A.S. expresa a través de esta política su respeto y acatamiento a las normas de propiedad intelectual y en este sentido, exigirá de los proveedores del portal web la promoción únicamente de productos que garanticen el respeto de la normas sobre derechos de autor y propiedad industrial.

Por respeto a los consumidores, a los productores y al mercado global, nuestro portal web propenderá por la comercialización de productos que no vulneren el Convenio de Berna, la Convención de Paris, las normas colombianas y comunitarias sobre propiedad intelectual. En el evento en que un proveedor no acate la política y directriz aquí establecida de respeto por la propiedad intelectual, asumirá de manera exclusiva la responsabilidad que derive de tal circunstancia. En caso de no allanarse a nuestro compromiso con la propiedad intelectual será excluido del portal web.

Latiendavirtual.com.co S.A.S. declara estar dispuesta a recibir cualquiera información relacionada con la propiedad intelectual de los productos comercializados en nuestro portal web, procediendo inmediatamente a transmitir la misma al proveedor respectivo con el fin de que este verifique y tome las medidas pertinentes.

En la relación contractual con los proveedores del portal web la propiedad intelectual constituye un requisito fundamental para comercializar los productos por ellos ofertados en [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co)

Latiendavirtual.com.co S.A.S. espera un trato respetuoso por parte de usuarios, consumidores y visitantes respecto de los derechos de propiedad intelectual propios o terceros incorporados en nuestro portal web.

## **8. Tratamiento de la información personal**

- 8.1. Registro como usuario: La necesidad de otorgar seguridad a las transacciones económicas que se realicen en nuestro portal web exige la plena identificación de las personas que adquieran productos a través de él, datos además necesarios para la entrega de los mismos y la prevención de fraudes.

Los datos personales que se solicitan al momento del registro de usuarios en nuestro portal serán protegidos de forma adecuada y su tratamiento se someterá a los principios aplicables a su naturaleza.

Latiendavirtual.com.co S.A.S. como administrador del portal web se reserva el derecho de mantener vigente el registro de un usuario cuando este no haya suministrado información veraz, cuando trate la información en forma contraria a los usos honestos que debe darse a ella o cuando incumpla las políticas aquí contenidas o cualquiera de las obligaciones, deberes y cargas que adquiere al momento de registrarse en el portal web.

LATIENDAVIRTUAL.COM.CO durante el proceso de registro no solicitará información de tarjetas crédito ni debito; ésta solo será solicitados al momento de adquirir productos por el software o pasarela de pago - Zona Pagos, quien cumple



con las medidas de seguridad exigidas por las entidades emisoras de este tipo de tarjetas y medios de pago.

- 8.2. Derecho a la Intimidad Personal y Habeas Data: El proceso de recolectar y tratar datos personales de usuarios y consumidores de nuestro portal respeta el derecho a la intimidad y garantiza el ejercicio del habeas data de los usuarios y consumidores, actividad que se realiza con sujeción a la Constitución Política de Colombia así como a los más altos estándares internacionales en materia de protección de datos personales.

- 8.3. Finalidad de la información recolectada: Los datos personales recolectados que suministra al momento del registro el usuario de forma libre, voluntaria y autónoma, tiene como finalidad comunicar a nuestros clientes y consumidores información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con nuestra actividad comercial. El registro de los datos personales en nuestro portal web autoriza de manera expresa el recibir información nuestra y de nuestros socios de negocios.

8.4. Responsabilidad en el suministro de la información: Latiendavirtual.com.co S.A.S. informa de manera debida a las personas que tengan interés en registrarse en nuestro portal web para realizar transacciones a través de él, que el suministro de los datos solicitados es de su entera responsabilidad, razón por la cual éstos deben ser veraces y fidedignos. Este acto propio de cada persona que se registre exime de cualquier responsabilidad a Latiendavirtual.com.co S.A.S.. por la calidad de los mismos. Latiendavirtual.com.co S.A.S. asume de buena fe que la información suministrada es provista por el titular del dato, esta actualizada, es exacta, veraz y fidedigna. Los usuarios y consumidores serán responsables por cualquier dato inexacto, falso o carente de veracidad que suministre, circunstancia que podrá dar lugar a resarcir los perjuicios que llegare a causar con este comportamiento a Latiendavirtual.com.co S.A.S. o terceros. La persona que use datos personales que no sean propios será responsable de las sanciones que la ley colombiana establece.

- 8.5. Ejercicio del Habeas Data: El usuario registrado en el portal web www.latiendavirtual.com.co podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, modificar y cancelar los datos personales existentes en las bases de datos asociadas a nuestro portal web. Para ello deberá seguir los procedimientos definidos en la plataforma informática usando el nombre de usuario y contraseña autoasignados durante el procedimiento de registro. El ejercicio del habeas data no podrá ejercerse si existe en curso una transacción comercial.

- 8.6. Tratamiento de la Información: Latiendavirtual.com.co S.A.S.. es responsable del tratamiento de la información personal recolectada a través del portal web, responsabilidad que podrá delegar en un tercero, asegurando contractualmente la seguridad de la información personal confiada.

Los datos e información recolectada por Latiendavirtual.com.co S.A.S.. en sus bases de datos serán objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios del portal web, apoyada en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación. El análisis de la información y el valor agregado que generemos a ésta se hará con estricto respeto a los derechos de usuarios y consumidores, quienes con nuestros aliados de negocios encontrarán un portal web



que responda a las necesidades de oferta y demanda de productos a través de Internet.

## **9. Comercio Electrónico**

En cumplimiento de las disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según la ley 527 de 1999, se comunica que la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los usuarios y consumidores de nuestro portal web que mediante el cruce de mensajes de datos los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su resorte exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

A través de nuestro portal web podrán anunciarse enlaces o hipervínculos a otros portales web de nuestros socios de negocios que pueden ser de interés de nuestros usuarios y consumidores. Para efectos de prevenir fraudes informáticos se sugiere que el usuario digite en la URL de su navegador la dirección IP o nombre de dominio del sitio web que desea visitar, no obstante pueda realizar el acceso desde el portal.

## **10. Publicidad**

Latiendavirtual.com.co S.A.S. podrá comunicar información comercial y publicitaria, identificándola como tal, a los usuarios del portal que lo hayan autorizado al momento del registro y/o actualización de sus datos. La información comercial y publicitaria que se remita será leal e indicará las condiciones en las cuales proceda una oferta, rebaja, concurso o premio.

El mensaje de datos que trasmita información comercial o publicitaria en los términos aquí expresados, permitirá la opción de que se excluya el usuario, opción que también se tendrá en cualquier momento para la actualización de los datos de cada usuario en el registro.

Latiendavirtual.com.co S.A.S. asume el compromiso de propender porque sus proveedores no realicen publicidad engañosa al momento de comercializar sus productos en el portal web, aspecto que configura una prohibición expresa en la relación contractual con estos.

La información comercial y publicitaria que llegue a comunicarse a los usuarios de nuestro portal estará en marcada en la ley, la moral y las buenas costumbres.

## **11. Registro de menores de edad como usuarios**

Latiendavirtual.com.co S.A.S., en cumplimiento de la ley 1098 de 2006 sobre infancia y adolescencia, y del derecho de asociación y de información, reconoce que los menores de edad tienen la posibilidad de que éstos adquirieran la condición de usuarios de los servicios ofrecidos a través del portal, con las limitaciones que impone la norma en materia de contratación. Lo anterior sin perjuicio de las decisiones que adopten sus padres, tutores o representantes.

Latiendavirtual.com.co S.A.S. asume la obligación de respetar y brindar las garantías para que los menores de edad, que tengan la condición de usuarios autorizados de nuestro portal



web, puedan ejercer su derecho de libertad de expresión, de libre desarrollo de la personalidad y de información, como lo consagra la ley 1098 de 2006.

En cumplimiento de la normatividad colombiana respecto de menores de edad (niños y adolescentes) y del proceder responsable a que está obligada Latiendavirtual.com.co para con la sociedad, asumimos los siguientes compromisos:

- 11.1. Excluir de nuestro sistema de información a cualquier persona menor de edad, que haya afirmado tener una edad superior a ésta, en el momento de registrarse como usuario.
- 11.2. Dar a conocer a las autoridades de cualquier situación delictiva de la que tenga conocimiento que ponga en peligro la integridad de un menor de edad. Para ello brindara toda la colaboración que requieran los órganos de seguridad del Estado.
- 11.3. Los menores que se encuentren interesados en adquirir productos en nuestro portal web, usando medios de pago electrónico, deberán realizar la transacción económica de carácter electrónico a través de sus padres o representantes, previo registro y contratación con éstos.

## **12. Responsabilidad de Latiendavirtual.com.co**

Los productos ofertados en el portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co) son responsabilidad de los proveedores que los ofertan allí. Por lo tanto, se excluye cualquier responsabilidad de Latiendavirtual.com.co S.A.S. frente a los contenidos anunciados en el portal web, cuyo deber llegará hasta la verificación y observación de la información en los micrositios asignados a cada proveedor.

Latiendavirtual.com.co, al identificar contenidos contrarios a la ley, la moral y las buenas costumbres, procederá a solicitar al proveedor generador de los contenidos mencionados para que los retire de manera inmediata. En caso de ser evidente el contenido como contrario a la ley, la moral y las buenas costumbres procederá Latiendavirtual.com.co a bloquear el acceso a éste, hasta que el proveedor proceda al retiro de los contenidos.

Latiendavirtual.com.co no es responsable de los daños que los proveedores llegaren a causar a terceros resultado de la violación de normas legales, normas de propiedad intelectual y uso de información propiedad de terceros. La obligación de Latiendavirtual.com.co respecto de los contenidos que aportan los proveedores en su portal web se limita a asignar un micrositio para que éstos lo actualicen de manera segura y con plena autonomía.

Latiendavirtual.com.co en caso de tener conocimiento o ser informado acerca del comportamiento de usuarios que remitan mensajes de datos ofensivos, discriminatorios y/o contrarios a la ley, la moral y buenas costumbres procederá a bloquear temporalmente la cuenta de registro de este usuario, hasta tanto no se aclare tal situación. De reincidir el usuario Latiendavirtual.com.co cancelara el registro de manera definitiva el registro del usuario.



Latiendavirtual.com.co SAS, una vez validadas las compras y el ingreso del pago a su sistema, programará con cortes mensuales, quincenales o semanales, según el volumen de transacciones, las transferencias bancarias respectivas a las cuentas bancarias que los proveedores hayan registrado en el Formato Único de Vinculación

### **13. Responsabilidad adicional de los proveedores**

- El Proveedor se obliga a cumplir y aceptar el presente documento **“Condiciones de compra en el Portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co) y Política del Portal web”** y la **“Política de Términos Uniformes de Garantías del Portal Web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co)”**
- El Proveedor se compromete a tener un inventario mínimo de tres (3) artículos de cada producto publicado. En caso de no tener inventario deberá reportar este evento a [latiendavirtual.com.co](http://latiendavirtual.com.co) para retirar la publicación del producto. De no hacerlo y de presentarse una venta del mismo, el proveedor se hace responsable ante el comprador y de no darse solución en un plazo de 24 horas, LA TIENDA VIRTUAL procederá a realizar la devolución del dinero al comprador y cobrar los costos generados: costos financieros, logísticos y margen de venta sobre el precio de venta, al proveedor.
- El proveedor se compromete a alistar el producto máximo en ocho (8) horas, una vez se ha reportado su venta en el empaque adecuado para el mismo, llenar la guía de transporte de SERVIENTREGA y dejar listo el producto para que SERVIENTREGA recoja el producto en las instalaciones reportadas en el Formato Único de Vinculación a LA TIENDA VIRTUAL.
- El proveedor se compromete a usar exclusivamente las guías de SERVIENTREGA entregadas por LA TIENDA VIRTUAL, para la entrega de los productos vendidos a través del portal [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co). En caso de que el proveedor utilice dichas guías de transporte para entregas de otra naturaleza, [latiendavirtual.com.co](http://latiendavirtual.com.co) SAS procederá a realizar el cobro de dichos costos de envío con un recargo adicional del 50% del mismo.

### **14. Derechos de los consumidores.**

Latiendavirtual.com.co y los proveedores del portal web expresan su inequívoco sometimiento a las normas colombianas relacionadas con los derechos de los consumidores del portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co).

En este sentido se ha adoptado una política que recoge los términos uniformes de garantías sobre los productos ofertados en el portal, términos soportados en el régimen colombiano y en las buenas prácticas internacionales en esta materia.

Estos términos uniformes de garantía sobre productos han sido adoptados por todos nuestros proveedores y lo será por aquellos que lo sean en un futuro. La confianza, transparencia y honestidad en las transacciones realizadas en nuestro portal web, constituyen para Latiendavirtual.com.co valores determinantes para el crecimiento del comercio electrónico, constituyéndose en un diferenciador en el mercado en Internet.



## **15. Solución de controversias**

Latiendavirtual.com.co y sus proveedores promoverán que las controversias que surjan como consecuencia de las transacciones electrónicas realizadas a través del portal web, sean resueltas de manera amigable, para ello expresa la disposición de atender cualquier queja, petición o reclamo que los consumidores llegaren a presentar respecto de las garantías de calidad de los productos por ellos adquiridos.

## **16. Colaboración con autoridades**

Latiendavirtual.com.co y los proveedores del portal web expresan de manera irrevocable su compromiso de colaborar con las autoridades nacionales o internacionales cuando estas lo requieran, evento en el cual procederá en la manera como la ley lo establezca, siempre y cuando ello no viole ninguna garantía constitucional vinculada a las libertades públicas de sus usuarios y consumidores. En caso de duda Latiendavirtual.com.co y sus proveedores se someterán a las decisiones que ordenen las autoridades Colombianas.

En este sentido, cuando las autoridades competentes en cumplimiento de la ley lo soliciten y sea procedente y pertinente la información solicitada, Latiendavirtual.com.co entregará la requerida, advirtiendo el deber de seguridad que sobre la misma deben asumir estas autoridades.

## **POLÍTICA DE TERMINOS UNIFORMES DE GARANTIAS DEL PORTAL WEB WWW.LATIENDAVIRTUAL.COM.CO**

Latiendavirtual.com.co S.A.S. comunica a los consumidores de bienes y servicios a través del portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co), la política de términos uniformes aplicables al régimen de garantías sobre estos.

Estos términos están basados en las normas colombianas que regulan los derechos del consumidor.

### **1. Objetivo**

La finalidad de este documento es promover la confianza entre los consumidores que adquieran bienes y servicios a través de éste portal web.

La transparencia en las actuaciones de nuestra empresa y la irrestricta voluntad de fomentar el comercio electrónico a través de nuestro portal determinan que nuestro modelo de negocios propenda adicionalmente por prevenir fraudes y adoptar mecanismos ágiles de solución a las diferencias que llegaren a surgir.

### **2. Definiciones**

Para efectos de la interpretación de este documento y de las relaciones jurídicas derivadas del portal web se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:



- **Producto:** Bien o servicio corporal o incorporal que ha sido adquirido por el consumidor a través del portal web [www.latiendavirtual.com.co](http://www.latiendavirtual.com.co)
- **Productos de cuidado e higiene personal.** Son aquellos productos que la persona utiliza para su cuidado personal, como jabones, perfumes, cremas, talcos, acondicionadores, maquillaje, entre otros.
- **Consumidor:** Toda persona natural que adquiera un producto para su consumo y satisfacción de necesidades personales y/o familiares.
- **No se considerará consumidor la persona natural o jurídica que adquiera productos a través del portal de LATIENDAVIRTUAL.COM.CO para satisfacer necesidades comerciales o profesionales.**
- **Calidad del bien o servicio:** Es el conjunto de propiedades, ingredientes o componentes que conforman el producto adquirido, lo determinan, distinguen o individualizan de acuerdo con el uso al que normalmente está destinado.
- **Garantía de calidad o mínima presunta:** Es el compromiso adquirido por el fabricante de garantizar las condiciones de calidad del producto al consumidor durante un tiempo determinado por este, de acuerdo con la naturaleza y uso natural del producto.
- **Garantía Voluntaria:** Es la facultad del fabricante de otorgar garantías adicionales a la mínima presunta en relación con los productos fabricados.
- **Uso indebido:** Es cualquier utilización del producto que realice el consumidor o dependientes en contravía de las instrucciones indicadas por el fabricante y/o que sean contrarias al uso normal que se le debe dar a dicho artículo de acuerdo con su naturaleza.
- **Término de garantía:** Es el periodo durante el cual el fabricante se compromete a responder por los defectos de calidad del producto adquirido por el consumidor.
- **Consentimiento Click:** Es la expresión de la voluntad del consumidor formada a partir del análisis de la información provista en el portal web respecto del producto adquirido conforme a la calidad y funcionalidades determinadas en el micro sitio, plasmado con la aceptación de la oferta allí contenida.
- **Oferta de precio:** Es todo producto que es ofertado en el portal web con una rebaja respecto de su precio normal en el mercado y/o resultado de un producto y/o servicio adicional u obsequios.
- **Prenda de vestir:** Cualquier producto que la persona use sobre su cuerpo como cubrimiento para fines estéticos y/o de protección.

### **3. Plazo para ejercer el derecho de garantía de calidad**

Plazo para la reclamación durante el periodo de garantía de calidad. Si después de la entrega y durante el periodo de garantía de calidad otorgada por el fabricante surgieren reclamaciones relacionadas con la calidad del producto adquirido, el consumidor deberá hacer la reclamación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento de su ocurrencia. En todo caso, la reclamación deberá hacerse dentro el periodo de garantía.

### **4. Alcance de la garantía de calidad**

El consumidor, conforme la naturaleza del producto adquirido, podrá obtener por concepto de garantía de calidad las siguientes prestaciones:



- Asistencia técnica.
- La reparación del producto por defectos de fabricación superables.
- Cambio del producto por ausencia de condiciones de calidad, por uno igual o por otro de igual precio, previo agotamiento o imposibilidad de la reparación.
- Devolución del dinero de la compra previa autorización del proveedor.

## **5. Procedimiento para ejercer la garantía de calidad**

En caso de reclamaciones por garantía de calidad del producto adquirido, el consumidor solicitará la garantía ante el fabricante o proveedor mientras esté vigente el plazo para ejercerla, acudiendo al siguiente procedimiento:

- **Inicio de la reclamación:** Si después de la entrega y durante el término de garantía se presenta algún defecto de calidad en el producto adquirido, el consumidor deberá diligenciar el formulario de reclamación de garantías establecido por LATIENDAVIRTUAL.COM.CO en su portal para las reclamaciones por garantía de calidad. El formulario una vez diligenciado con la información solicitada será remitido a LATIENDAVIRTUAL.COM.CO. En el correo electrónico suministrado por el consumidor en el mencionado formulario se responderá indicando que ha iniciado el trámite de garantía respectiva, allí se indicará el número de reclamación asignado. En caso de que no proceda la garantía por vencimiento del plazo así lo informara al consumidor.
- **Comunicación al Proveedor o Fabricante:** En caso de que se presente la garantía en el término de esta, Latiendavirtual.com.co comunicara al proveedor o fabricante que el consumidor a iniciado una reclamación por garantía de calidad del producto a él adquirido la cual se comunicara al correo electrónico indicado en el contrato
- **Puntos o lugares para la atención de la garantía:** En caso de que proceda la garantía y el fabricante o proveedor tenga un punto de atención para garantías en el domicilio del consumidor, Latiendavirtual.com.co le indicara el punto al cual puede dirigirse cumpliendo los términos de esta política.
- **Recogida y Entrega del bien objeto de reclamación.** Si en el domicilio del consumidor no existe punto para atención de la garantía por parte del fabricante o proveedor, LATIENDAVIRTUAL.COM.CO acordará con el consumidor la fecha para recoger el producto adquirido y objeto de reclamación por garantía de calidad, indicando las condiciones en que este debe ser entregado. Recibido por el transportador el producto objeto de garantía este entregara al consumidor la guía como constancia de recepción del mismo y procederá a remitirlo al Fabricante o Proveedor para que analice la procedencia de la garantía.
- **Análisis de la Reclamación.** El fabricante o proveedor del producto objeto de reclamación por garantía de calidad, una vez recibido este, procederán al análisis y determinara si hay lugar o no a la garantía. El Fabricante o proveedor dispondrá de máximo 15 días calendario para en análisis de la reclamación
- **Procedencia de la reclamación.** LATIENDAVIRTUAL.COM.CO mediante comunicación dirigida al correo electrónico del consumidor informará sobre la aprobación o rechazo de la reclamación por garantía de calidad. En caso de aprobación concertará la fecha para la entrega del mismo.



- Rechazo de la reclamación. En caso de que el fabricante o proveedor rechace la reclamación por garantía de calidad, la cual deberá estar fundada en razones objetivas las cuales deberán ser suministradas de manera escrita a Latiendavirtual.com.co. LATIENDAVIRTUAL.COM.CO o el consumidor podrá acudir a la política de resolución de controversias en estos casos
- Decisión resultante de la política de resolución de controversias. La decisión que se adopte como consecuencia de la aplicación de la política de resolución de controversias será vinculante para el fabricante o proveedor.
- Devolución del bien objeto de reclamación. En cada caso, procedencia de la reclamación o rechazo de la misma, LATIENDAVIRTUAL.COM.CO concertará con el consumidor el día de la entrega del producto objeto de reclamación por garantía de calidad. En caso de que el consumidor no defina fecha para recibirle nuevamente el producto, LATIENDAVIRTUAL.COM.CO entregara el producto en la misma dirección donde lo recogió
- Costos de transporte por efectividad de garantía de calidad. El consumidor no asumirá gastos y costos por el transporte o acarreo consecuencia de la efectividad de la garantía por calidad, sea reparación o cambio del producto resultado de esta. Estos costos serán a cargo del Fabricante o proveedor del producto objeto de reclamación de esta garantía en los términos del contrato celebrado
- Costos de transporte por rechazo de garantía de calidad. El consumidor asumirá los gastos y costos correspondientes al transporte o acarreo de aquellos productos respecto de los cuales no proceda la garantía de calidad, trátase de reparación o cambio del producto.

## **6. Entrega de productos para solicitar la garantía de calidad**

Es condición indispensable para solicitar la garantía de calidad respecto de un producto la presentación y entrega del mismo, por tanto, el consumidor deberá entregar y/o aportar lo siguiente:

- El producto en buen estado.
- El producto en condiciones que evidencien que no ha sido sometido a maltrato o daño intencional.
- Cuando se trate de prendas de vestir diferentes a ropa interior, estas deberán tener su etiqueta interna.
- Cuando se trate de libros o CD's, estos deberán tener la etiqueta con su respectivo código de barras y referencia.
- El embalaje original.
- Las etiquetas y sellos originales.
- Los manuales originales.
- Todos sus accesorios originales.

## **7. Requisitos de ciertos productos para ejercer la garantía de calidad**

De manera enunciativa y no taxativa se relacionan, además de otros requisitos consignados en esta política, los que deben cumplir algunos PRODUCTOS para que proceda la garantía de calidad.



- Prendas de vestir exteriores. La prenda debe estar totalmente limpia, sin evidencias de uso o contacto con sustancias externas, incluyendo pero no limitándose a olores, fluidos corporales y sustancias químicas.
- Programas de ordenador: Deberá entregarse el soporte original del programa y sus complementos con su respectivo embalaje.
- Accesorios para el hogar: Deberán entregarse sin evidencias de uso tales como, pero no limitándose a rayones, quemaduras, manchas o mutilaciones.
- Joyería y bisutería: Deberá entregarse libre de manipulaciones, mutilaciones, evidencias de contacto con sustancias químicas o sobre exposición a factores ambientales como el sol, el calor, o la humedad.

## **8. Casos en los que no procede la reclamación por garantía de calidad**

No procederá la reclamación por garantía de calidad para reparación o cambio del producto en los siguientes casos:

- Cuando se establezca la inexistencia del defecto.
- Cuando no se aporta la información requerida por el formulario, como por ejemplo, el número de la factura, factura errónea y/o anulada, y demás indicados en el mencionado formulario.
- Por expiración del plazo para reclamar por la garantía de calidad.
- Porque el producto presente un daño o deterioro consecuencia de uso indebido o daño causado intencionalmente.
- Cuando el producto ha sido usado en forma contraria a las instrucciones del fabricante o ha sido sometido a condiciones ambientales adversas a las naturales y/o previstas por el fabricante.
- Por las exclusiones descritas en las etiquetas, manuales de uso o funcionamiento del producto, cuando ello aplique.
- Por daño originado en la fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando la reclamación sea resultado del deterioro natural del producto.
- Por la manipulación y/o ruptura de los sellos de seguridad del producto que garantizan su integridad, los cuales solo pueden ser modificados por personal autorizado por el fabricante y como resultado del ejercicio de la garantía de calidad.
- Cuando la reclamación se refiera a actualizaciones del producto.
- Cuando se niegue o impida la revisión del producto por parte del personal autorizado por el fabricante.
- Cuando no se atiendan las instrucciones para revisar y/o reparar el producto.
- Cuando el producto ha sido introducido nuevamente al mercado, o revendido o transformado para ser revendido o introducido nuevamente al mercado.

## **9. Productos excluidos de la garantía de calidad**

La garantía de calidad se excluye, y por tanto no procederá reparaciones o cambios, respecto de los siguientes productos:

- Alimentos.
- Productos perecederos.
- Productos adquiridos de manera ilícita.



- Partes eléctricas.
- Contenido digital en discos compactos o cualquier otro dispositivo físico.
- Descargas de música, videos, software, juegos o similares, siempre que resulten defectuosos.
- Los artículos de cuidado personal e higiene.
- Ropa interior.
- Productos ofertados en el portal, indicando desperfectos u otras condiciones.
- Los obsequios que sean entregados mediante las ofertas de precio.
- Equipos electrónicos y/o sus partes y/o Programas de ordenador que hayan sido afectados por virus informáticos u otros malware.

### **10. Persistencia del defecto**

En caso de que se ejerza la garantía de calidad dentro de su vigencia, en tres (3) ocasiones por el mismo defecto, el fabricante o proveedor se obliga a cambiar el producto por uno nuevo.

### **11. Devolución del dinero**

El fabricante y/o proveedor devolverá el dinero al consumidor solamente en los siguientes casos: a) Por orden de autoridad competente, con motivo de la reclamación de garantía de calidad. b) En el evento en que, con ocasión de la reclamación por garantía de calidad, el producto este agotado y/o no sea posible repararlo.

### **12. Errores en el producto entregado**

En caso de entrega de un producto diferente al adquirido a través del portal web, LATIENDAVIRTUAL.COM.CO procederá a entregar el producto adquirido conforme la calidad indicada en el portal por el proveedor, previa devolución del otro producto sin uso alguno.

### **13. Actualización de esta política**

LATIENDAVIRTUAL.COM.CO podrá actualizar esta política que recoge los términos uniformes de garantías de calidad aplicables a los productos ofertados a través de su portal web, con el fin de mejorar su estrategia de negocios y su compromiso con la generación de confianza hacia los consumidores.

El presente documento se firma en señal de aceptación entre las partes, el día \_\_\_\_ ( ) del mes de \_\_\_\_\_ del año 2011, en la ciudad de \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_  
Proveedor: \_\_\_\_\_  
NIT/CC: \_\_\_\_\_  
Nombre Representante \_\_\_\_\_  
Legal: \_\_\_\_\_  
C.C: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
LATIENDAVIRTUAL.COM.CO SAS  
NIT: 900.425.846-3  
Luis Alejandro Torres Valdivieso  
Representante Legal  
C.C: 16.690.935



Nota: Autenticar firma con presentación personal en Notaría y enviar documento a la dirección: Carrera 7C No.138-19 Suite:1-203, Bogotá , Colombia.