

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA UTILIZACIÓN DE VENTAS WEB WHATSAPP DE CROYDON COLOMBIA S.A.**

La utilización de este sitio se da en calidad como CLIENTE WEB.

Se entiende por CLIENTE WEB la persona natural o jurídica que realiza transacciones ocasionales a través de VENTAS WEB WHATSAPP DE CROYDON COLOMBIA S.A., en adelante LA VENTA ASISTIDA.

Así las cosas, se indican a continuación los términos y condiciones para la utilización de LA VENTA ASISTIDA, según la condición en la que se acceda, así:

Las transacciones que se efectúen a través de LA VENTA ASISTIDA se sujetan a los presentes términos y condiciones.

En los presentes términos y condiciones se referirá como CLIENTE WEB, tanto a los visitantes de LA VENTA ASISTIDA, como a los potenciales compradores y desde luego a los compradores y que se registren por este medio.

En LA VENTA ASISTIDA antes de proceder al pago se le enviará este documento al CLIENTE donde se le solicitará de su confirmación de la aceptación de estos términos y condiciones; igualmente, cualquier usuario que acepte comprar LA VENTA ASISTIDA se entiende que conoce y acepta todas y cada una de las condiciones de estos términos y condiciones.

### **1. Generalidades**

#### **1.1. Registro del CLIENTE WEB:**

CROYDON COLOMBIA S.A. opera LA VENTA ASISTIDA, mediante el cual los CLIENTES WEB podrán adquirir productos o artículos, incluyendo, pero sin limitarse a ellos- calzado, prendas de vestir, accesorios, productos para el hogar, productos naturales e institucionales. Los datos personales para la facturación del pedido constituyen una condición indispensable para comprar productos a través del mismo. Para ello, el CLIENTE WEB debe ingresar sus datos básicos como el número de cédula de ciudadanía (o documento de identificación) nombre completo, ciudad dirección, correo electrónico y teléfonos. El CLIENTE WEB al ingresar sus datos declara que los mismos corresponden a información veraz y vigente.

El registro y las compras por parte de los CLIENTES WEB en LA VENTA ASISTIDA deberán ser realizados por personas mayores de dieciocho (18) años exclusivamente. La información de registro de los CLIENTES WEB será recolectada, almacenada y utilizada por CROYDON COLOMBIA S.A., manteniendo los estándares de seguridad suficientes para impedir cualquier adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento y garantizando los derechos de los titulares de los datos

Si el CLIENTE WEB decide comprar cualquiera de los productos que se mencionan en LA VENTA ASISTIDA, según el medio de pago seleccionado, será necesario que provea su información financiera, dirección en la que recibe las facturas, teléfono y dirección a la que desea que CROYDON COLOMBIA S.A. envíe sus productos.

CROYDON COLOMBIA S.A. se reserva el derecho de solicitar datos adicionales con el fin de corroborar datos personales así como también de suspender temporal o definitivamente las compras de aquellos CLIENTES WEB cuyos datos no hayan podido ser confirmados y el de eliminar cualquier registro previamente aceptado o rechazar una nueva solicitud, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

## **1.2. Procedimiento para hacer uso de LA VENTA ASISTIDA:**

LA VENTA ASISTIDA se realiza exclusivamente en nuestra línea de WhatsApp

Solo se podrán utilizar los medios de pago informados en LA VENTA ASISTIDA.

En caso de utilización de tarjetas bancarias ya sean crédito o débito o de consignaciones bancarias, aceptadas en este Sitio, estarán sujetas al contrato existente entre el CLIENTE WEB y el Banco emisor, sin que a CROYDON COLOMBIA S.A le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

## **1.3. Productos:**

1.3.1. Tallas: La talla indicada en la caja de los zapatos o en el empaque de la ropa puede diferir con la medida exacta, dado que cada fabricante maneja distintas hormas. CROYDON COLOMBIA S.A. realizará el mayor esfuerzo para lograr exactitud en las tallas de los productos.

Es importante tener en cuenta que según el tipo de calzado o el uso de diferentes medias puede variar la talla, ya sean zapatos, sandalias, botas o tenis deportivos.

CROYDON COLOMBIA S.A. trabaja para que la talla solicitada por el CLIENTE WEB sea la que efectivamente reciba según estándares colombianos.

### **1.3.2. Precios:**

1.3.2.1. Todos los precios en LA VENTA ASISTIDA están expresados en pesos colombianos COP y corresponden únicamente al producto, no incluyen gastos adicionales de envío, ni cuota operativa de manejo. El valor facturado por concepto de manejo logístico está sujeto a las tarifas de las compañías transportadoras (sobre las cuales CROYDON COLOMBIA S.A. no tiene injerencia) y el mismo sirve de base para el cálculo del IVA en cumplimiento de las regulaciones tributarias vigentes.

1.3.2.2. Precios Tachados: Cuando en LA VENTA ASISTIDA se muestre un precio tachado y en su lugar se indique el precio de venta, dicho precio tachado corresponde a una disminución del precio inicial de venta de los productos por mera liberalidad de CROYDON COLOMBIA S.A., este precio será siempre inferior al inicialmente ofrecido por CROYDON COLOMBIA S.A.

## **1.4. Derecho de retracto:**

CROYDON COLOMBIA S.A. garantiza a sus CLIENTES WEB el pleno ejercicio del derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de su pedido, información que será validada con el acuse de recibido de la transportadora.

No obstante, lo anterior, CROYDON COLOMBIA S.A. comercializa bienes de uso personal tales como ropa interior, fajas, medias y productos naturales (al ser destapados), para los cuales, no opera el derecho de retracto según la normativa vigente.

Para que el usuario pueda ejercer el derecho de retracto, deberá informar del hecho a CROYDON COLOMBIA S.A. (al Departamento de ventas Web, quien programará la recogida), devolver el producto en las mismas condiciones que lo recibió, nuevo, sin daños o deterioro, con todas las etiquetas en buen estado y empaques originales, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que fue recibido.

Si se autoriza la devolución del dinero, el cliente tiene dos opciones: si desea, se realiza una nota crédito la cual puede hacer efectiva en su siguiente compra o, si definitivamente quiere el dinero, debe diligenciar completamente el formato que se le indique a mano, firmar el mismo y enviarlo vía correo electrónico o WhatsApp.

El método de reembolso será vía consignación bancaria, la cual el CLIENTE WEB deberá informar mediante un correo electrónico o WhatsApp a CROYDON COLOMBIA S.A., diligenciando el formato que se le indique a mano, firmar el mismo y enviarlo vía correo electrónico o WhatsApp.

### **1.5. Garantía de calidad:**

Salvo que en LA VENTA ASISTIDA se indique específicamente algo distinto en relación con un producto, los productos tendrán la garantía que corresponda a la categoría de productos al que pertenezca, conforme se describe más adelante. Todos los productos que se vendan en LA VENTA ASISTIDA tienen una garantía de calidad limitada.

Para poder hacer efectiva la garantía esta debe cumplir a cabalidad con todas las condiciones, siempre y cuando no se evidencie un mal uso por parte del CLIENTE WEB, como son: (i) vigencia de la garantía; (ii) confirmación de la compra por parte del comprador (iii) el daño del producto debe ser por un defecto de fabricación.

Con la garantía de calidad, CROYDON COLOMBIA S.A. se compromete a cambiarlo por otro de similar valor comercial o a reembolsar el dinero del producto mediante nota crédito la cual se verá reflejada en su cartera Croydon, siempre que sea por defecto de calidad en los materiales o fabricación del mismo, y que hubiere sido usado de forma adecuada. Si se decide reponer el bien por otro igual o uno con características similares, el cambio se realizará como máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud, y el término de la garantía empieza a correr nuevamente.

Para los casos de devolución de dinero CROYDON COLOMBIA S.A. tiene hasta 20 días a partir de la aceptación de la garantía para efectuar el reembolso.

#### **1.5.1. Tiempos de la garantía por categoría de producto.**

La Garantía tendrá cobertura a partir de la fecha de entrega del producto, los tiempos de garantía se expresan en meses y dependen de cada categoría de producto, como se relaciona a continuación:

##### **1.5.1.1. Calzado:**

- Tres (3) meses para botas industriales (PVC y CAUCHO).
- Dos (2) meses para todos los demás calzados sean de línea o promociones,
- Cinco (5) días de garantía para las luces o accesorios del calzado que la tengan.

##### **1.5.1.2. Prendas de vestir y accesorios:**

- Un (1) mes para las prendas de vestir, productos para el hogar, accesorios y productos naturales, etc.

##### **1.5.1.3. Línea hogar:**

- Dos (2) años de garantía por parte del proveedor para ollas a presión y licuadoras únicamente.
- Accesorios para ollas a presión, un (1) mes de garantía.

#### **1.5.2 Motivos de no aceptación de la garantía**

La aceptación de la garantía dependerá de la categoría a la cual pertenezca el producto:

**1.6.1.1. Calzado.** No son motivos de garantía: Rasgones, raspones, ruptura de materiales (cuero, sintético, textiles), así como de partes que conforman el zapato como lo son tacones,

suelas, tapas, cremalleras y demás accesorios del zapato ocasionado por el mal uso del producto. Los apliques del calzado y de las prendas. Los cambios en el color, tonalidad y texturas que sean naturales del material del zapato. Pliegues o rugosidad ocasionadas por la flexión del empeine. Productos que ya hayan sido manipulados por zapaterías, talleres de calzado u otro tipo de terceros, así como también daños ocasionados por arreglos y limpiezas inadecuadas.

**1.5.1.2. Prendas de vestir y accesorios:** Prendas de vestir, morrales, maletas, maletines y todos los accesorios gafas, pashminas, correas y reatas. Es indispensable tener en cuenta las instrucciones de cuidado de las prendas (lavado, secado, planchado y uso). Las prendas no deben presentar cambios o modificaciones de su estado natural para hacer efectiva la garantía así como tampoco estar deterioradas por acciones correspondientes al CLIENTE WEB. En ningún caso se acepta cambio o devolución de medias, ropa interior, pijamas ni fajas. Productos que ya hayan sido manipulados por talleres de ropa o accesorios u otro tipo de terceros, así como también daños ocasionados por arreglos y limpiezas inadecuadas no aplican para garantía.

**1.5.1.3. Relojes:** Para solicitar este tipo de garantías los productos no pueden presentar daños ocasionados por contacto con químicos, por uso de baterías no prescritas por la marca, por mal uso o por manipulación por parte de servicios de reparación distintos a la marca del producto, así como el desgaste de la correa u otros accesorios del reloj. La garantía no cubre la duración de la pila. Para todos los casos, el CLIENTE WEB deberá seguir las recomendaciones e instrucciones de empleo proporcionadas junto con el empaque o citadas anteriormente como causas que no aplican a la garantía, en especial las que tengan relación con el uso, el mantenimiento del reloj y la resistencia al agua. Productos que ya hayan sido manipulados por relojerías o talleres de reparación u otro tipo de terceros, así como también daños ocasionados por arreglos y limpiezas inadecuadas no aplican para garantía.

## **1.6. Condiciones de logística de cambios y devoluciones**

1.6.1 Una vez solicitado el cambio o devolución por el CLIENTE WEB siguiendo los pasos indicados en nuestro portal web; la recolección se realizara en un máximo de quince (15) días hábiles y para trayectos especiales veinte (20) días hábiles. Aproximadamente.

1.6.2. Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se generará la recolección.

1.6.3. En caso de que la devolución sea por más de un artículo debe entregarse consolidado en una sola caja.

1.6.4. Una vez se realice la recolección o la entrega del producto por parte del transportador, el CLIENTE WEB deberá conservar el comprobante de entrega firmado y sellado.

1.6.5. El CLIENTE WEB debe revisar la cantidad de productos indicados en la guía en el momento de realizar la entrega a la transportadora.

### **1.6.6. Política de cambios por garantía**

En el evento de presentarse defectos en la calidad de los bienes adquiridos a través de LA VENTA ASISTIDA dentro del término de garantía del respectivo producto, se podrá hacer uso de la garantía en los términos estipulados en los presentes términos y condiciones.

Para que sea procedente realizar cambios se requiere que el objeto de la obligación contractual haya sido defectuoso o inútil para su normal uso. Para que procedan los cambios, se requiere que sea solicitado dentro del término de garantía del respectivo producto; en caso de deficiencias de fabricación, elaboración, materiales o en caso de que no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado.

Con respecto a las líneas de calzado, prendas de vestir, accesorios e institucionales, después de pasados los 5 días hábiles desde la recepción del producto, no se realizarán cambios cuando

las razones sean atribuibles a tallaje por parte del CLIENTE WEB. El producto debe estar sin uso, con etiquetas, en perfectas condiciones originales, además el CLIENTE WEB deberá adjuntar copia de la factura en el momento en el que entregue su producto para cambio.

En el evento de expirar el término para hacer la entrega del producto, cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, o cuando corresponda a una operación no solicitada, los CLIENTES WEB el cliente puede decidir si se queda con un saldo a favor para su próxima compra o si quiere la devolución de dinero en su cuenta bancaria.

Para que proceda la devolución del dinero, el producto objeto de cambio debe estar en las instalaciones de CROYDON COLOMBIA S.A.; para esto, el CLIENTE WEB debe dar aviso al Departamento de ventas por Online de CROYDON COLOMBIA S.A. de su intención de devolver el producto dentro del término de garantía del respectivo producto y CROYDON COLOMBIA S.A. se encargará de recoger el producto y validar que este se encuentre en las condiciones de cambio exigidas por la compañía.

### **1.7. Formación del consentimiento de compra:**

Antes de la confirmación final de compra, el cliente podrá cancelar la compra en cualquier momento. Luego de generada la factura de su compra por parte de CROYDON COLOMBIA S.A., el cliente no podrá cancelar la compra

CROYDON COLOMBIA S.A. expedirá una factura electrónica al correo electrónico registrado por el cliente al momento de la compra, con información de productos adquiridos, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y descuento si aplica.

### **1.8. Promociones:**

1.8.1. Comunicaciones Promocionales o Publicitarias: Los clientes autorizan expresamente a CROYDON COLOMBIA S.A. para enviarles promociones al correo electrónico registrado en LA VENTA ASISTIDA conforme a las características de cada cliente, según las compras y enlaces visitados.

El cliente podrá solicitar la suspensión de toda comunicación promocional o publicitaria enviada a su correo electrónico, enviando un correo en este sentido a [datospersonales@croydon.com.co](mailto:datospersonales@croydon.com.co).

1.8.2. Vigencia y Condiciones de Promociones: Las ofertas y/o promociones tendrán una vigencia indicada y comunicada al usuario, de lo contrario se entenderá que la promoción se extiende hasta agotar el inventario destinado para esta oferta. Las promociones no son acumulables con otras promociones o descuentos a menos de que en LA VENTA ASISTIDA se especifique lo contrario.

1.8.3. CROYDON COLOMBIA S.A. podrá modificar cualquier información contenida en LA VENTA ASISTIDA, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de la validación de la transacción, la cual obligará a CROYDON COLOMBIA S.A. a mantener las condiciones inicialmente ofrecidas.

El servicio de envío podrá variar su costo debido a distintas promociones o descuentos, los cuales sean publicados en LA VENTA ASISTIDA en el momento de la compra y estén dentro el rango de vigencia. Cuando no aparezca una promoción para los envíos, se entenderá que rige la tarifa plena del flete.

### **1.9. Contacto:**

El Departamento de servicio al cliente atenderá las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones de los usuarios en la línea de atención en Bogotá PBX 7709240 Ext 132-133 y 125, la Línea Nacional Gratuita 01800041 35 36 en el horario de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua, o al siguiente correo electrónico: [servicioalcliente@croydon.com.co](mailto:servicioalcliente@croydon.com.co).