

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Por medio del presente documento TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS, sociedad legalmente constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, con NIT 901153126-4, dirección de notificación judicial Carrera 19 Numero 16-29 Sur, Oficina Centro Comercial Carolina Bogotá D.C., dirección de notificación electrónica districomercialsas@hotmail.com, teléfono en Bogotá 6015610930- 3166191091, como persona jurídica responsable del sitio web www.tequendamanetworkcolombia.com., se permite establecer los siguientes términos y condiciones de uso que han de regir las relaciones de los usuarios-clientes de este sitio web y para todos los demás canales de venta.

ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Cualquier persona podrá hacer uso de la plataforma, sujetándose a los Términos y Condiciones Generales, junto con todas las demás políticas y principios que rigen los servicios prestados por TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., previo al uso de cualquiera de los servicios que ofrece el presente sitio web, se sirva leer detenidamente el contenido de los presentes términos y condiciones, los cuales se diseñaron de acuerdo a lo establecido en la Ley 1480 de 2011., el desconocimiento del contenido del presente documento no exime al usuario y/o cliente de respetar y cumplir los lineamientos aquí establecidos. Consecuente con ello, dicho desconocimiento tampoco lo faculta para emprender acciones legales que desconozcan lo estipulado en el presente documento.

DEFINICIONES

- **Usuario y/o cliente:** Persona natural o jurídica que realiza una compra a través del sitio web.
- **Pasarela de pagos:** Plataforma tecnológica que permite procesar pagos electrónicos mediante tarjetas débito, crédito, PSE, billeteras digitales u otros medios autorizados.
- **Entidad financiera:** Institución que emite o administra el medio de pago del usuario.
- **Comercio:** TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., quien comercializa los productos ofrecidos en el sitio web.

Rogamos leer con detenimiento los Términos y Condiciones Generales de uso de la plataforma, las Políticas de tratamiento de datos y las condiciones de uso de los productos y servicios, en tanto que la aceptación de estos términos las incorpora a los contratos y transacciones que se realicen entre los usuarios y TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS, a través de la plataforma, de manera que todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

Los Términos y Condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos y contratos que se celebren mediante los sistemas de oferta, comercialización u otro mecanismo transaccional incluido en la pagina web www.tequendamanetworkcolombia.com.

El uso de la pasarela de pagos disponible en el sitio web www.tequendamanetworkcolombia.com implica la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, Ley 2439 de 2024, la Ley 527 de 1999, Decreto 1692 de 2020, Decreto 1297 de 2022 y demás normas concordantes en Colombia.

El usuario autoriza de manera libre, voluntaria y expresa a TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., el tratamiento de sus datos relacionados con su comportamiento o hábitos de consumo.

Los términos y condiciones que a continuación se establecen, constituyen el acuerdo bajo el cual TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS, y el CLIENTE, quien para efectos del presente documento se entiende por la persona física o jurídica que gestionará y administrará los servicios contratados con TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., a través de los canales y medios en donde se presenten los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, con el objeto de definir las condiciones y términos y aplicables a los pagos realizados mediante esta plataforma, Si el CLIENTE en cualquier momento no estuviera de acuerdo total o parcialmente con los términos y condiciones del presente documento, deberá abstenerse inmediatamente de utilizar la plataforma de TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.

Paralelamente, todo Usuario que ingrese al Sitio desde países diferentes a la República de Colombia, podrá hacer uso de los servicios ofrecidos a través del Sitio, debiendo tener claro que las relaciones de consumo así adquiridas se sujetarán a la normativa colombiana, e igualmente teniendo claro que la entrega de los productos que adquiera se realizará en la dirección que haya sido suministrada para tal efecto por el usuario, sin embargo, si esta se encuentra fuera de Colombia, deberá sujetarse a las normas previamente establecidas.

INSCRIPCIÓN DEL USUARIO EN EL SITIO

En el proceso de inscripción en el Sitio se recopilará la siguiente información personal:

1. Información de contacto, incluyendo nombre, número de identificación, fecha de nacimiento, dirección postal, número de teléfono y correo electrónico.
2. Al momento de realizar el pago, se podrá solicitar el número de tarjeta de crédito e información de facturación y/o de envíos.
3. Información relacionada con intereses personales y preferencias de productos.

El Usuario podrá encontrar toda la información referente a su derecho al Habeas Data y la Política de Privacidad de esta empresa en el Sitio, a través de los siguientes enlaces:

<http://www.tequendamanetworkcolombia.com>

El Usuario podrá en cualquier momento conocer, actualizar y rectificar los datos personales de cualquier tipo que El Sitio haya recogido en bases de datos sobre ellos.

Salvo la excepción prevista con anterioridad, ninguna persona natural o jurídica tendrá acceso a esta información, distinta al personal autorizado y designado por el Sitio.

Toda información que sea suministrada por el Usuario se guardará durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el Tratamiento de los datos. Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento, El Sitio procederá a la supresión de los datos personales en posesión. No obstante, los datos personales podrán ser conservados cuando se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

Al aceptar que tratemos tus datos personales conforme a esta política de tratamiento de datos personales, nos autorizas para: 1) Consultar tu información financiera almacenada en centrales de información crediticia como Datacrédito, Transunion u otras bases de datos, para conocer tu comportamiento y puntaje crediticio y 2) Compartir tus datos de identificación y de contacto con entidades bancarias vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, para que realicen análisis de crédito, consulten tu información en centrales de crédito como Datacrédito, Transunion u otras bases de datos y te contacten para promocionar u ofrecerte productos crediticios (tarjetas de crédito o créditos de libre consumo) o productos de ahorro.

TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., a través de las Políticas de Tratamiento de la Información, regula la protección de datos personales y en especial la atención de consultas y reclamos relacionados. Igualmente, define los principios en materia de tratamiento y garantiza derechos para los clientes de los datos personales.

Las políticas y procedimientos contenidos en la Política de Tratamiento de la Información son aplicables a los datos de carácter personal, registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.**, Estas políticas son de carácter obligatorio en calidad de responsable del tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.**, Tanto el responsable como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del tratamiento.

Para que TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. realice cualquier acción de tratamiento de datos personales, se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al titular su manifestación automatizada o pueden ser por escrito o de forma oral.

En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de los datos realizada por TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., se limita a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normativa vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley.

TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., lleva a cabo el tratamiento de la información de sus bases de datos con fines relacionados con la prestación del servicio, la relación contractual, la prevención del fraude, el lavado de activos, la financiación del terrorismo, corrupción y otras actividades ilegales; así mismo con fines comerciales y/o publicitarios de opciones y productos propios o de terceros ofrecidos al público a través de cualquier medio electrónico, entre ellos WhatsApp.

Para estos efectos, TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., podrá transmitir la información a terceros, proveedores, operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, o similares, para la consulta, actualización, perfilamiento y reporte de información, según corresponda.

CAPACIDAD DEL USUARIO

Los servicios web están disponibles sólo para aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar según lo dispuesto por la legislación colombiana vigente, es decir, personas mayores de 18 años. Si el Usuario carece de dicha capacidad legal no podrá realizar transacciones en el Sitio. Así, al usar este sitio, usted declara que es mayor de edad.

El titular de la información o sus causahabientes tienen derecho a presentar ante TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., consultas y/o reclamos, las primeras para consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos; y los segundos para que aquellos, cuando así lo consideren, soliciten la corrección, actualización o supresión de la información contenida en una base de datos.

La información sujeta a tratamiento por parte de TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., se maneja tomando las medidas técnicas, humanas y administrativas para otorgar seguridad a los registros

procurando evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

www.tequendamanetworkcolombia.com., ofrece a sus Usuarios principalmente la venta directa, distribución y comercialización en red mediante sistema de referidos de electrodomésticos, artículos para el hogar, prendas de vestir, artículos en cuero, productos de aseo para el hogar y la industria, productos populares de consumo masivo de reposición continua no perecederos, productos de belleza y productos naturales no formulados, todo lo anterior mencionado podrá ser en marcas propias o multimarcas y las demás labores conexas, aunque estas sean auxiliares o aleatorias, entre otros productos y servicios.

Por favor tener en cuenta que TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., comercializa sus productos a través de distintos canales tales como son la pagina de www.tequendamanetworkcolombia.com., vía telefónica y en establecimiento de comercio físico. Sin embargo, cada uno de estos canales cuenta con dinámicas comerciales diferentes, razón por la cual la fijación de los precios y las promociones de bienes puede variar entre canales. Por lo anterior, TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., se reserva el derecho de fijar de manera libre y diferente los precios en cada uno de los canales dispuestos al público.

CARGOS POR ENVÍO E IMPUESTOS

El Cliente será responsable de los cargos de envío, manejo y seguro de los productos y/o servicios que adquiera en el Sitio, así como del impuesto sobre la venta, impuestos al valor agregado y demás gravámenes que se ocasionen por cada oferta de compra aceptada. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el Cliente realice su oferta de compra en el Sitio, y por tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar a favor de TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. el cual incluirá todos los conceptos mencionados.

ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

El Sitio se compromete a realizar entregas dentro del territorio colombiano, siempre y cuando se encuentre dentro de las zonas y lugares a los que tenga acceso de acuerdo con su red. Consiguientemente, podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio registrado por el Cliente para realizar la entrega, no se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas por TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., para tal efecto.

Una vez se realice el pedido, el Cliente recibirá un código de seguimiento, con el propósito de rastrear el envío. El estado del pedido se podrá consultar a través de

las páginas de las empresas transportadoras que **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.**, contacte con dicha finalidad, teniendo en cuenta que la Compañía hace uso de terceros para poder realizar la entrega de los pedidos realizados por los clientes. La Compañía elegirá a la empresa que más se ajuste a sus necesidades con el propósito de entregar satisfactoriamente los productos adquiridos a través de la página web a sus Usuarios. El valor del envío dependerá de las tarifas que la empresa contratada por **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.** establezca, sin embargo, este será informado al Usuario.

Los productos adquiridos por el Cliente serán entregados en el domicilio que el cliente haga constar al realizar su oferta de compra, dentro de un plazo que puede oscilar entre 1 y 15 días hábiles, dependiendo del destino. Este plazo de entrega empezará a contar desde el momento en el que el Sitio acepte la correspondiente oferta de compra, y siempre y cuando se hayan determinado por anticipado los términos y condiciones de pago. En todo caso, el término anteriormente mencionado no obsta para que, de presentarse causas ajenas a la voluntad del Sitio que pudieran retrasar la entrega (como cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor), el tiempo antes determinado se pueda extender.

En eventos promocionales especiales, realizados por **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.**, podrán aumentar los plazos de entrega de los productos, considerando el alto volumen de demanda que la Compañía tiene en este tipo de eventos.

Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, estará debidamente autorizada por el Cliente para recibir su pedido. Por consiguiente, El Sitio queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en el Sitio.

De no recibirse el pedido en el domicilio señalado después de 3 (tres) visitas por parte de la transportadora, El Sitio procederá con la devolución de los productos. En este caso el Cliente estará en la obligación de contactar el Sitio en un término máximo de tres (3) días calendarios para que se proceda con su reenvío, en cuyo caso los gastos de envío y seguros que se generen correrán por cuenta del Cliente, y hasta tanto los mismos no sean pagados, El Sitio no estará en obligación de hacer nuevamente el despacho. En caso de que deba reprogramarse el envío de los productos, los plazos de entrega aumentarán.

Si el Cliente no procede a solicitar el reenvío en el término indicado, o no realiza el pago del valor adicional por el reenvío, **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.**, podrá desistir del negocio, y estará obligado sólo a restituir el monto pagado por los productos, descontando el valor de los gastos incurridos por el transporte.

En caso de que la empresa transportadora no pueda ubicar la dirección de entrega por fallas en el sistema o un error de digitación al realizar la compra, el pedido deberá ser expedido de nuevo y por consiguiente, los plazos de entrega aumentarán. Esta situación le será comunicada al Usuario, con el propósito de que proporcione de nuevo los datos de envío.

En el evento en que no sea posible ubicar al usuario y tampoco sea posible encontrar la dirección, **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.**, desistirá de la entrega del pedido, informará dicha situación al Usuario a través de los canales de contacto suministrados por este, con el fin de proceder a realizar la devolución del dinero.

Adicionalmente, si la empresa de transporte contratada no opera en ciertas zonas geográficas, la Compañía le permite a esta tercerizar el servicio, situación por la cual los tiempos de entrega pueden aumentar. Dicha situación será comunicada al Cliente.

MODALIDAD RETIRO EN TIENDA

Teniendo en cuenta que el Sitio permite la compra de productos en línea, los cuales podrían programarse para ser reclamados en tienda, el Usuario cuenta con tres (3) días calendario para efectuar el retiro de los productos adquiridos.

En los casos en los que a través del Sitio se efectuó el pedido, pero sobre éste no existió un pago, el mismo podrá ser cancelado pasados los tres (3) días calendario sin que el Usuario haya recogido el o los productos.

En caso de que el pedido desee ser reclamado por un apoderado, es indispensable que éste presente un poder firmado del titular del pedido o de lo contrario nos reservamos el derecho de entrega.

Estas políticas aplican para las tiendas físicas de **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.**

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1. El Usuario entiende, comprende y acepta que las cláusulas y estipulaciones del presente documento son vinculantes en general, a cualquier persona que ingrese al presente canal y en virtud de cualquier tipo de relación contractual entre el CLIENTE, ya sea persona jurídica o natural, y **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.** que surja con ocasión a la contratación del CLIENTE A **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.** para la provisión de los servicios y productos del portafolio de **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.** Conforme a lo anterior, el CLIENTE responderá hasta por culpa leve por el uso que se le dé a la información, ante **TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.** y ante terceros por el uso indebido de la información a la que tengan acceso.

Al ingresar al Sitio el Usuario admite haber leído y entendido los Términos y Condiciones de Uso, en adelante (“Términos y Condiciones”), y por consiguiente asume la obligación de respetar su contenido, notificaciones legales y todas las cláusulas de exención de responsabilidad que figuran en el mismo.

Así mismo, el Usuario acepta no utilizar ningún dispositivo, software, o similares para obstruir el funcionamiento correcto del Sitio y de sus contenidos y de las actividades realizadas en el mismo. Igualmente acepta que tiene prohibido, sin perjuicio de otras conductas, violar o intentar violar la seguridad del Sitio, así como también el intentar acceder a información que no esté dirigida o autorizada para su consulta; probar la vulnerabilidad de la red o las medidas de seguridad de esta; y suplantar la identidad de otros usuarios o personas. En ninguna circunstancia se aceptará la acción de hacer pedidos falsos, actuar que será denunciado ante las autoridades competentes y estará sujeto a todas las acciones legales.

2. Cualquier daño o perjuicio que sufra al usuario de este sistema de operación, cualquier pérdida que llegare a sufrir por tener acceso o por ejecutar operaciones a través del mismo, será únicamente imputable al CLIENTE y por lo tanto declara indemne y libre de toda responsabilidad a TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., Igualmente, el CLIENTE releva de cualquier responsabilidad a TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. por daños que llegare a sufrir el hardware y el software, o cualquier aparato electrónico a través del cual se accede al presente canal. En ningún caso TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., será responsable por daños, sin limitarse a: los directos, indirectos, especiales, o accidentales, ni por las pérdidas o gastos que pudiesen surgir por conectarse a este sistema o a partir del uso que se haga del mismo, o por la incapacidad para hacer uso del mismo por parte de cualquier persona, o por cualquier falla en la ejecución, error, omisión, interrupción, defecto, demora en la transmisión o en la conexión, o por la existencia de un virus en la computadora o por fallas del sistema o en la línea, o por su suspensión o terminación, aun cuando TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. o sus representantes se encuentren notificados sobre la posibilidad de tales daños, pérdidas o gastos. Los enlaces a este y a otros recursos de Internet corren totalmente por cuenta del TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. El contenido, exactitud, las opiniones expresadas y los enlaces previstos por estos recursos no son verificados, controlados ni confirmados por TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. luego de su publicación.

3. El CLIENTE será responsable por la confidencialidad y uso de su clave(s) y password(s) de la entidad bancaria con la que realice los pagos, El CLIENTE será entera y directamente responsable frente a TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. y cualquier orden recibida por TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., de esta manera se supondrá emitida por el CLIENTE. El CLIENTE deberá velar por la seguridad y buen manejo de las credenciales, respecto de la cuenta(s) de usuario(s) y contraseña(s)

para el uso del presente canal. Todas las órdenes emitidas, se supondrán realizadas en el momento en que sean recibidas por TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., salvo que el reglamento o las normas legales que regulan cada producto o servicio, dispongan otra cosa. El CLIENTE acepta notificar por escrito e inmediatamente suceda el hecho a TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. cualquiera de las siguientes situaciones: 1) Alguna falla, error o hecho inusual, al recibir algún mensaje relacionado con una orden iniciada por el CLIENTE a través del sistema electrónico, o que haya sido recibida y/o ejecutada a través del mismo. 2) La confirmación de alguna orden que el CLIENTE no emitió, o alguna imprecisión.

MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS

TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., acepta los siguientes medios de pago: 1. Tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express u otras habilitadas). 2. Tarjetas débito. 3. PSE. 4. Transferencias electrónicas. 5. Otros medios que se informen en el sitio web. Los pagos serán procesados a través de un proveedor tecnológico autorizado y vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuando aplique.

PROCESAMIENTO DEL PAGO

1. El usuario autoriza de manera expresa el débito del valor total de la compra, incluidos impuestos, costos de envío y demás cargos informados previamente.
2. La confirmación de la transacción dependerá de la aprobación por parte de la entidad financiera.
3. La empresa no será responsable por rechazos o bloqueos realizados por la entidad financiera del usuario.
4. La transacción se entenderá perfeccionada una vez se reciba confirmación de pago exitoso.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. implementa medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger la información del usuario, conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

La información financiera es procesada directamente por la pasarela de pagos y no es almacenada por la empresa, salvo autorización expresa.

PREVENCIÓN DE FRAUDE

TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. podrá: verificar identidad del usuario, solicitar documentos adicionales., rechazar o

cancelar transacciones sospechosas, y reportar operaciones inusuales a las autoridades competentes.

Si se detecta fraude o intento de fraude, la empresa podrá bloquear la transacción y abstenerse de despachar el producto.

REVERSIÓN DEL PAGO

El usuario podrá solicitar la reversión del pago en los casos establecidos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente, tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el cliente deberá presentar queja ante TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes, procederán a reversar la transacción al comprador.

FACTURACIÓN

La factura electrónica será enviada al correo suministrado por el usuario conforme la normatividad tributaria colombiana vigente.

POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y GARANTÍA

El cambio o devolución de un producto adquirido en El Sitio, puede solicitarse dentro de los primeros diez (10) días calendario siguientes a la fecha de la compra, directamente en nuestras tienda, ubicada en la Carrera 19 Numero 16-29 Sur, Oficina Centro Comercial Carolina Bogotá D.C., enviando comunicación al correo electrónico districomercialsas@hotmail.com, o llamado al teléfono en Bogotá 6015610930- 3166191091, y/o a través del chat habilitado en El Sitio.

Por favor tenga en cuenta que:

Para realizar cualquier cambio o devolución de productos adquiridos en TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., el producto debe estar en perfecto estado, completo (con catálogos y accesorios) y en su empaque original, de modo que esté apto para la venta. Con el fin de identificar en nuestro sistema los datos de la venta, será necesario informar en qué fecha realizó la compra o, si realizó la compra a través del Sitio Web

En relación con los productos adquiridos en promoción, cualquier cambio por color o talla podrá realizarse, siempre y cuando esté disponible en el inventario y además, no hayan sido usados, dañados, modificados o tengan algún deterioro. En este caso, se procederá a realizar el respectivo cambio, teniendo en cuenta los plazos establecidos para solicitar el cambio.

En caso de solicitar el cambio de un producto en promoción, por un producto cuya referencia es diferente, el Cliente deberá asumir el excedente del valor, si el valor de este nuevo producto es mayor al pagado en primer lugar. En caso de que el valor sea inferior, TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., devolverá la diferencia.

Si el Cliente adquirió en la página web por error, no atribuible a TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., un producto distinto al deseado, deberá realizar el cambio directamente en la tienda física, cumpliendo con todas las especificaciones descritas en este acápite. En caso de estar en una ciudad diferente, la devolución del producto deberá ser asumida por el Cliente. El producto en estos casos será evaluado para constatar que cumpla con las especificaciones establecidas y posteriormente, TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., programará el envío del nuevo producto de su elección o del mismo, en caso de no cumplir con las condiciones mencionadas anteriormente. En ambos casos, el Cliente deberá asumir el pago del envío hacia su dirección. El cliente cuenta con diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo del producto.

TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., contará con un tiempo de hasta (15) días hábiles, contados a partir de la radicación de la comunicación, para responder a la solicitud de cambio o devolución hecha por el cliente.

Si el producto presenta una falla de funcionamiento, dentro del periodo de la garantía del mismo, y necesita información sobre el procedimiento a realizar por favor comuníquese al teléfono en Bogotá 6015610930- 3166191091, correo electrónico: districomercialsas@hotmail.com, y/o a través del chat habilitado en El Sitio y nuestros agentes lo guiarán sobre cómo proceder. El término de garantía será el que se le informe al consumidor al momento de realizar la compra, dependiendo del término que haya fijado el fabricante para ello y de acuerdo con el artículo 8 del Estatuto de Consumidor (Ley 1480 de 2011), salvo las garantías especiales reguladas por la ley o los productos que incluyan fecha de vencimiento.

Una vez tramitada la reclamación ante TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., para hacer efectiva la garantía, contará con un término no mayor a quince (15) días hábiles, para dar respuesta a la solicitud; estos quince (15) días empezarán a contarse a partir del día siguiente en que el

consumidor haya presentado la solicitud de efectividad de la garantía en los términos que exige el artículo 2 del Decreto 735 de 2013.

Una vez el consumidor sea informado de la decisión adoptada por TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición de TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., el bien objeto de solicitud de efectividad de la garantía legal, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 10 del Decreto 735 de 2013.

Tenga en cuenta que el producto que presenta la falla será reparado o cambiado, previa evaluación por parte del servicio técnico autorizado, que indique TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., el cual determinará si la falla es: (i) atribuible al producto, caso en el cual su reparación será asumida por TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., y/o MANUFACTURADOR; o (ii) es atribuible a un mal manejo de éste por parte del cliente, caso en el cual, el valor de reparación o reposición del mismo estará a cargo del Cliente.

Surtido lo anterior, en caso de requerirse el retiro del producto del domicilio del cliente, para su evaluación y/o reparación, su costo será asumido por el cliente en el caso de que la falla sea ajena a la responsabilidad de TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS.

IMPORTANTE: Si el producto no se encuentra en las condiciones declaradas por el cliente, el transportista no realizará el retiro del producto.

DERECHO DE RETRACTO

Conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto. La devolución del dinero se realizará a través del mismo medio de pago utilizado, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.

RESPONSABILIDAD

TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. responde por la correcta prestación del servicio de venta y entrega del producto.

La empresa no será responsable por: Fallas atribuibles a la entidad financiera. Interrupciones temporales del servicio de la pasarela. Uso indebido de tarjetas por parte de terceros.

ENTREGA DEL PRODUCTO

El producto podrá ser recibido e inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma del documento de transporte y/o en la factura de entrega, a menos que usted manifieste expresamente que el producto debe ser entregado únicamente al comprador.

En caso de no estar nadie presente en el sitio de entrega para recibir el producto despachado, o no estar presente la persona autorizada, la mercancía será devuelta al lugar de despacho. TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., reprogramará la entrega del mismo y/o el cliente deberá comunicarse con TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., en la Carrera 19 Numero 16-29 Sur, Oficina Centro Comercial Carolina Bogotá D.C., al correo electrónico districomercialsas@hotmail.com, al numero teléfono 6015610930- 3166191091 y/o a través del chat habilitado en El Sitio y reprogramar la entrega del producto.

Luego de recibido el producto, ni el transportador ni terceros están autorizados para volver a retirar su producto de su hogar bajo ninguna circunstancia.

POLÍTICA DE REEMBOLSOS

Los reembolsos procederán cuando: Exista devolución válida del producto, se cancele la compra antes del despacho, exista error comprobado en el cobro.

Los tiempos de reintegro dependerán del medio de pago y de la entidad financiera.

MODIFICACIONES

TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS. podrá modificar estos términos en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en el sitio web.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El Usuario puede presentar Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR) y sugerencias frente a los productos o el contenido de El Sitio. Las PQR o sugerencias deberán enviarse a la dirección: Carrera 19 Numero 16-29 Sur, Oficina Centro Comercial Carolina Bogotá D.C., al correo electrónico: districomercialsas@hotmail.com, o teléfono en Bogotá 6015610930- 3166191091.

Adicionalmente, el Usuario podrá realizar consultas de productos, comunicarse con El Sitio, realizar solicitudes, aclarar sus dudas de compras, entre otros, por medio del chat del Sitio. Al dar click en el chat, se le solicitará una información básica, y una vez diligenciada, se le asignará un ejecutivo de servicio al cliente para realizar las consultas o solicitud(es).

En caso de que su PQR no sea atendida debidamente, usted podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad encargada de velar por los derechos de los consumidores.

AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE MENSAJES DE TEXTO Y OTROS.

Sin perjuicio de lo consignado en las Políticas de Privacidad del Sitio, y en arreglo a la excepción para suministrar los datos a terceras personas, prevista anteriormente de estos Términos y Condiciones, el Usuario acepta y autoriza expresamente a que, TEQUENDAMA NETWORK COLOMBIA SAS - INDISCOMERCIAL SAS., y/o el transportador obtengan, compilen, intercambien, envíen la información personal consignada en sus registros. De igual manera la información que se ha suministrado, se entiende que ha sido legalmente obtenida y que tienen la autorización para reproducirla y difundirla. En particular el cliente autoriza el envío de e-mail y de mensajes de texto SMS, MMS, notificaciones o similares a través de su línea celular o correo electrónico.

COOKIES

El Sitio utiliza “cookies” y otras herramientas similares con el fin de brindarle una mejor experiencia de navegación en nuestra página web y ofrecerles un mejor servicio adaptado a sus intereses. Cabe aclarar que las “cookies” son fragmentos de información que El Sitio almacena para lograr que este funcione de forma más eficiente, es decir, son datos que se guardan respecto a su visita. Así, a través de las “cookies” reunimos información sobre la navegación de El Usuario en cualquiera de nuestros webs.

LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos términos se rigen por las leyes de la República de Colombia: Ley 1480 de 2011. Ley 2439 de 2024, Ley 527 DE 1999, Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008, Decreto 1377 de 2013, Decreto 1692 de 2020, Decreto 1297 de 2022.

CANALES DE ATENCIÓN

Para peticiones, quejas o reclamos (PQRS): correo electrónico districomercialsas@hotmail.com, teléfono 5610930- 3166191091, dirección Cra 19 No. 16-29 Sur Oficina Centro Comercial Carolina Bogotá D.C., horario de lunes a sábado de 9:30 am a 6:00 pm