

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES -COMERCIO ELECTRÓNICO**

### **última actualización 9 de septiembre de 2020**

Este contrato describe los términos y condiciones aplicables al uso de los servicios de comercio electrónico ofrecidos por CASATORO S.A., sociedad comercial identificada con NIT 830.004.993-8, con domicilio principal en la Avenida Boyacá No. 170-97 de la ciudad de Bogotá, D.C., teléfono de contacto en la línea fija 7460010 y celular 304 662 91 98, y correo electrónico de notificación judicial representante.ta@casatoro.com, en adelante la “ Empresa”.

#### **1. Objeto**

Los presentes términos y condiciones regulan el uso, derechos y deberes que otorga la Empresa a los usuarios que ingresen a la tienda en línea, plataforma electrónica, páginas Web, aplicativos móviles, redes sociales y/o cualquier otro medio para la adquisición de productos y servicios que habilite la Empresa y/o con terceros proveedores de manera electrónica, en adelante “Tienda en Línea”.

Mediante la aceptación de los Términos y Condiciones Generales en el momento del registro del Usuario, éste acepta las políticas aquí contenidas, por lo tanto, son obligatorias y vinculantes. El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones, así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia.

#### **2. Alcance**

La Empresa a través de la Tienda en Línea: i) Exhibe los productos o servicios, con sus características, propiedades y cantidades; ii) Habilita un canal para la adquisición del producto o servicio de manera directa o como intermediario con un tercero aliado; iii) Pone a disposición los medios para realizar pagos; iv) Informa el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio; v) Recibe comunicaciones, quejas o reclamos de los usuarios dirigidos a la Empresa; vi) Informa los derechos y deberes de los Usuarios.

#### **3. Normatividad aplicable**

- Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1480 de 2011: Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones, capítulo VI: Protección al consumidor de comercio electrónico artículo 49.
- Decreto 587 de 2016: Por medio de cual se adiciona un capítulo al libro 2 de la parte 2 del título 2 del Decreto Único del sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se reglamenta el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011. Regula la reversión de pagos.

Y las demás que las modifiquen, sustituyan o deroguen.

#### **4. Definiciones**

**Usuario:** Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, use la Tienda en Línea para adquirir un producto o servicio con la Empresa o con un tercero aliado. Para tener la condición de Usuario, previamente debe haber realizado de manera exitosa el proceso de registro y aceptación de los presentes Términos y Condiciones, los cuales se presentan previamente para su conocimiento y son vinculantes.

**Tienda en Línea:** plataforma electrónica, páginas web, aplicativos móviles, redes sociales y cualquier otro medio que habilite la Empresa para adquirir productos o servicios de forma electrónica.

**Servicio:** conjunto de operaciones que buscan satisfacer la solicitud o requerimiento de un Usuario.

**Producto:** es el bien mueble que se exhibe para la venta en Tienda en Línea.

**Combo:** es un paquete de bienes, productos o servicios seleccionados, exhibido para la venta en la Tienda en Línea.

**Términos y Condiciones:** son las condiciones que regulan la relación con los Usuarios de la Tienda en Línea. Éstos son conocidos y leídos de forma previa por el Usuario y aceptados en el momento del registro por lo cual son obligatorios y vinculantes.

**Autenticación:** es la acción de acceder a la Tienda en Línea, mediante el ingreso del “Nombre del Usuario” y “Contraseña” en la sección de autenticación del aplicativo.

**Contenidos:** todo el material publicado en la Tienda en Línea, incluyendo a modo de ejemplo y no limitativo los textos, datos, artículos, diseños, logotipos, marcas registradas, formularios, documentos, gráficos, fotos, imágenes, contenidos en general, su organización y compilación, códigos fuente, software y cualquier otra información, la cual está protegida por derechos de propiedad intelectual.

**Registro de usuario:** proceso por el cual el Usuario completa exitosamente el proceso de registro, obteniendo un nombre de usuario y una contraseña, que lo habilitan para acceder a los canales digitales.

**Nombre del usuario:** el nombre que identifica al Usuario registrado y designado por éste, con el cual se autentica en el canal digital.

**Contraseña o clave de acceso:** la combinación alfanumérica y/o de caracteres designados por el Usuario, que se encuentra registrada en las bases de datos, la cual es requerida para autenticarse en la Tienda en Línea.

**Mensajes de datos:** la 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 (Ley 527 de 1999 art. 2 Lit.a).

**Otros acuerdos:** el Aviso de Privacidad y Política de Protección de Datos personales de la Empresa, Términos y Condiciones de los terceros proveedores de bienes y servicios, los cuales deben ser aceptados por el Usuario cuando se adquiera el producto o servicio a través de la Tienda en Línea.

**Canal de Comunicación:** son los diferentes medios usados por la Empresa a través de los cuales el Usuario podrá ejercer sus derechos relacionados con la protección de datos y mecanismos de protección al consumidor.

**Comercio Electrónico:** la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y consumidores para la comercialización de productos y servicios.

**Rastros de navegación:** los que obtiene el sistema mientras los internautas navegan en internet “Cookies”: Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso del sitio web, para la consulta de las actividades y preferencias de quienes visiten la página web.

**Dato personal:** cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.

**Ventanas emergentes (“pop-ups”):** aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento cuando se utilicen los canales digitales la Tienda en Línea.

**Publicidad:** Es toda forma de comunicación realizada por la Empresa, con el fin de brindar información sobre servicios, actividades comerciales y comunicar estrategias o campañas publicitarias o de mercadeo, propias o de terceros; realizada como mecanismo de referencia y no como oferta pública.

## **5. Aceptación de términos y condiciones**

Con la descarga, uso y selección de productos o servicios en la Tienda en Línea por parte del Usuario, se entiende que es una manifestación clara, expresa, voluntaria y libre de vicio de su aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Esto implica que el Usuario debe seguir las instrucciones que se encuentran allí y es su

deber informarse sobre sus derechos, deberes y la información técnica de cada uno de los productos que va adquirir. Si no está de acuerdo con los Términos y Condiciones, debe abstenerse de usar y/o seleccionar bienes y servicios en la Tienda en Línea.

## **6. Aceptación de autorización, uso y tratamiento de datos personales, seguridad de la información:**

### **6.1. Autorización**

Al introducir sus datos, el Usuario autoriza a la Empresa para que guarde, use, almacene, recolecte, transfiera, transmita a nivel nacional, internacional y realice el tratamiento de los datos personales, comerciales y financieros recolectados por medio digital o escrito con las siguientes finalidades: a) Proveer los servicios y/o los productos requeridos; b) Dar a conocer sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos, información comercial, publicitaria o promocional y eventos; c) Programas de Fidelización de clientes; d) Análisis de perfiles en la red; e) Encuestas de opinión; f) Prospección comercial; g) Segmentación de mercados; h) Gestión administrativa; i) Gestión de facturación; j) Proveer los servicios posventa; k) Realizar el tratamiento de datos sensibles como: Huellas dactilares y/o un cálculo sobre ellas, fotografías, imágenes de video, ubicación espacial (ubicación por georreferenciación- GPS), datos de ordenadores, teléfonos y números celulares, VPN, IP de los dispositivos electrónicos, correo electrónico, que serán utilizados con fines de autenticación e identificación por medio de su firma electrónica y/o digital con el fin de verificar la autenticidad de la autorización. Conoce que dicha información será almacenada y utilizada para ofrecerle una capa adicional de seguridad. Sabe que no está obligado a autorizar el tratamiento de los datos sensibles a menos que sea estrictamente necesario, para alguno de los fines descritos o requerido por ley; l) Conoce que la información recolectada en la web (chat, páginas web, aplicativos móviles, redes sociales, páginas de web de aliados comerciales y similares), será utilizada para contactarlo de manera directa para gestionar pedidos, entregar productos, ofrecer servicios, procesar facturas físicas y electrónicas y procesar pagos, actualizar registros con base en sus hábitos de navegación, mostrar contenidos como las listas de deseos y opiniones, para recomendarle productos y servicios que pudieran serle de interés. También sabe que se hace uso de esta información para mejorar la Tienda en Línea, así como para prevenir o detectar fraudes o abusos en el sitio web y para permitir a terceras partes llevar a cabo soporte técnico, logístico u otras funciones; m) Suministra, transmite, transfiere información personal, comercial y financiera para que sea conocida y tratada por las personas naturales o jurídicas, filiales, matrices accionistas o vinculados económicos de la Empresa como entidades bancarias, aliados comerciales y/o del aplicativo móvil, proveedores nacionales o extranjeros, que presten servicios tecnológicos, logísticos, y operativos; declara conocer que la Empresa tiene implementada una Política de Tratamiento de Datos Personales y su respectivo aviso de privacidad; documentos que se encuentran publicados en la página web [www.casatoro.com](http://www.casatoro.com); n) El control y la prevención del fraude; o) Prevención y control de actividades ilícitas incluyendo, pero no limitándose al lavado

de activos, financiación del terrorismo, soborno transnacional y/o los delitos asociados a corrupción.

## **6.2. Responsable del tratamiento**

Declaro que la Empresa me ha informado de manera previa y expresa lo siguiente: i) Los datos suministrados en la presente solicitud son recolectados atendiendo las disposiciones legales e instrucciones de las autoridades competentes en materia de protección de datos personales; ii) El responsable del dicho tratamiento es la empresa CASATORO S.A. identificada con NIT 830.004.993-8, con domicilio principal en la Avenida Boyacá No. 170-97 de la ciudad de Bogotá; iii) Que en ciertas situaciones es necesario realizar transferencias internacionales de sus datos para cumplir con las finalidades del mismo y con las obligaciones contractuales y pos contractuales; iv) Que son facultativas las respuestas a las preguntas que se han hecho o se harán sobre datos personales sensibles, en consecuencia no ha sido obligado a responderlas, por lo que autorizo a la Empresa expresamente al tratamiento de los datos sensibles, entre los cuales se incluyen los datos de los niños, niñas y adolescentes; v) Los derechos que me asisten como titular de los datos son: actualizar, conocer, rectificar, conocer sobre el uso que le darán a los datos, solicitar prueba de la autorización y/o revocar la misma, los cuales se pueden ejercer a través del canal de comunicación [seguridaddedatos@casatoro.com](mailto:seguridaddedatos@casatoro.com).

## **6.3. Desmaterialización de las operaciones y transacciones realizadas en los canales digitales y seguridad**

El Usuario acepta que todas las operaciones o transacciones realizadas en la aplicación móvil son realizadas de manera digital, por lo cual reconoce que dichas operaciones se encuentran almacenadas y registradas en la Empresa mediante los medios tecnológicos idóneos para garantizar su inalterabilidad, rastreabilidad y recuperabilidad.

## **6.4. Información del usuario**

La Empresa solicitará información al Usuario al momento de registrarse en la Tienda en Línea. La información mínima solicitada para ser usuario registrado, incluye pero sin limitarse, a la razón social, nombres, apellidos, tipo de documento, número de documento, fecha de expedición del documento, correo y la creación de una Contraseña, sin perjuicio que la empresa pueda requerir mayor información.

La anterior información como se explica en las finalidades de la autorización, será utilizada con el fin de emitir la respectiva factura de manera física o electrónica, por lo tanto es responsabilidad del Usuario la veracidad de la información. Esta información se usará para remitir la información requerida por las entidades del Estado.

Respecto de la información adicional no obligatoria, el Usuario decidirá cuanta información suministrará a la Empresa y, a su vez, el Usuario conoce que la misma

se hace pública en los canales digitales como la tienda en línea, plataforma electrónica, páginas web, aplicativos móviles, redes sociales. El Usuario comprende que la acción de publicar su información es realizada bajo su propio riesgo y responsabilidad.

La Empresa se reserva el derecho de eliminar cualquier información publicada por el Usuario que la Empresa considere ofensiva, discriminatoria, de acoso, denigratoria, difamatoria, amenazante, pornográfica, o cualquier información que abiertamente atente contra la moral, las buenas costumbres o el orden público o que La empresa estime a su arbitrio como innecesaria para los fines de la aplicación móvil.

Si el Usuario desea obtener ayuda de la Empresa, previo su Registro como Usuario, puede contactarse a través de la sección contacto del aplicativo móvil o enviar un correo electrónico a tienda@casatoro.com.

#### **6.5. Obtención de información del Usuario**

Además de la información suministrada por el Usuario, la Empresa podrá obtener información del Usuario de manera directa, al momento del registro y/o cuando éste realice consultas a través de sección soporte o través del correo electrónico tienda@casatoro.com, u otros correos electrónicos definidos por la Empresa.

#### **6.6. Acceso a información disponible**

Una vez el Usuario realice el proceso de registro, podrá revisar su información personal en cualquier momento. El usuario podrá actualizar su información personal cuantas veces lo desee.

#### **6.7. Recomendaciones de seguridad al Usuario**

Por seguridad, se recomienda al usuario cambiar su contraseña con frecuencia. El Usuario no deberá compartir su contraseña con terceros, pues ésta es de uso exclusivo del titular de la cuenta de Usuario. Si el Usuario comparte su nombre de Usuario y contraseña con terceros, el mismo comprende que esta acción es realizada bajo su propio riesgo y responsabilidad. La Empresa proveerá mecanismos para que el Usuario recupere su contraseña en el caso que la haya olvidado. La Empresa nunca solicitará al Usuario su contraseña a través de ningún medio que no sea al momento de autenticación.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa podrá desactivar la cuenta del Usuario si identifica que éste se encuentra realizando acciones que podrían atentar contra su seguridad. A su vez, la Empresa recomienda al Usuario proteger su nombre y contraseña, manteniéndolas siempre en privado y no compartiendo dicha información, la cual siempre debe ser manejada en forma personal y privada. El nombre de Usuario y contraseña, requeridos para autenticarse, siempre serán de

uso exclusivo del titular de la cuenta, quien responderá por el uso que le dé a la misma.

La Empresa podrá contener vínculos a sitios de terceros, que se rigen por sus propios Términos y Condiciones, por lo tanto, la Empresa recomienda al Usuario revisar las Políticas de Privacidad y/o seguridad de este tipo de sitios antes de entregar cualquier información personal requerida por los mismos. La Empresa no se hace responsable por la información entregada por el Usuario en dichos sitios ni del uso que éstos hagan con tal información.

## **6.8. Cuenta de usuario y guarda de información**

La información incluida en el registro es protegida por la Ley 1266 de 2008 y la ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales, por lo cual las Partes se comprometen a usar la información en los términos señalados por la ley y en la política general de protección de datos personales de la Empresa, que se encuentra publicada en la página web [www.casatoro.com](http://www.casatoro.com). De la misma manera, el Usuario deberá leer la política mencionada en la cual se encuentran los derechos y obligaciones que le asisten al titular de la información.

Una vez efectuado exitosamente el proceso de Autenticación, el Usuario tendrá su propio perfil, donde encontrará la información sobre sí mismo.

Podrán los usuarios, además de la información requerida al momento de la creación de la cuenta, suministrar voluntariamente más datos relacionados con su individualización al momento en que cree su propio Perfil.

## **6.9. Seguridad de la información del usuario**

La Empresa cuenta con mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garantizan la protección de la información personal del usuario y de la transacción misma.

Aspectos tecnológicos: La Empresa utiliza mecanismos físicos y electrónicos, además de procedimientos y prácticas, que buscan salvaguardar la información de los usuarios. Dentro de estos mecanismos, la Empresa utiliza tecnología de encriptación de datos u otras tecnologías para proteger la información suministrada por el Usuario y que es guardada en las bases de datos de la Empresa.

La Empresa utiliza tecnologías y servicios que cuentan con sistemas de seguridad para proteger los servidores de ataques y/o hackeos de terceros. No obstante, la Empresa no puede garantizar que los canales digitales no sean objeto de hackeos o ciberataques.

Almacenamiento de la información: La Empresa guarda la información obtenida a través de los canales digitales con el objetivo de proveer un adecuado servicio al

usuario Registrado, con el fin de asegurar la integridad de los datos y de prevenir los fraudes de terceros.

Sin perjuicio de lo señalado en los puntos anteriores, el Usuario comprende que las medidas de seguridad en Internet no son inquebrantables.

#### **6.10. Capacidad**

Los servicios de la Empresa están disponibles sólo para aquellas personas cuya capacidad legal se encuentre conforme a lo dispuesto por la legislación colombiana vigente. Si el usuario carece de dicha capacidad legal, no podrá realizar transacciones y operaciones en la Tienda en Línea.

En virtud de las condiciones de capacidad legal establecidas en el Código Civil Colombiano y de la validez de la manifestación de voluntad a través de medios electrónicos establecida en la Ley 527 de 1999, al momento de la creación de la Cuenta de Usuario, el Usuario manifiesta expresamente tener capacidad para celebrar el tipo de transacciones que se pueden realizar usando la aplicación móvil.

En cumplimiento de las disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según la Ley 527 de 1999, la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entiende el Usuario, que mediante el cruce de mensajes de datos las partes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su responsabilidad exclusiva el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

#### **6.11. Aceptación de uso de Firma Electrónica**

El Usuario acepta que a partir de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, al realizar operaciones electrónicas relacionados con los productos y servicios ofrecidos en la Tienda en Línea, cada documento que genere, operación que realice, firme, valide, ordene o autorice será vinculante. La firma electrónica o digital, sustituye o reemplaza para todos los efectos su firma física y reconoce que tales actuaciones, documentos, órdenes u operaciones, tienen todos los efectos jurídicos consagrados en la Ley 527 de 1999.

El Usuario autoriza que la firma electrónica o digital sea almacenada, conservada y consultada con la finalidad de verificar su autenticidad. Hace constar que fue informado que la captura de la firma será almacenada en los aplicativos de gestión de la Empresa y recuperada cada vez que realice o autorice una transacción y/o genere un documento u orden.

Reconoce como efectivamente realizado de manera personal o bajo su control y responsabilidad, cualquier documento u orden que aparezca con su firma electrónica o digital capturada y almacenada en la Empresa.

Se obliga a mantener control y custodia sobre los datos de creación de la firma, actuar con diligencia para evitar la utilización no autorizada de sus datos de creación de la firma y dar aviso oportuno a la Empresa, sobre cualquier situación que ponga en duda la seguridad de la firma digital o que genere reparos sobre la calidad de la misma.

Todo lo aquí convenido estará vigente y producirá los efectos correspondientes frente a todas las operaciones o documentos que firme u ordene según el caso, mientras tenga la calidad de usuario de la Empresa.

Autoriza a la Empresa para que las comunicaciones, decisiones y en general toda información que se profiera le sean notificados a través del correo electrónico indicado a la Empresa. Para el efecto, declara que conoce y acepta los términos, condiciones e instrucciones sobre la notificación por medios electrónicos que profiera la Empresa.

## **7. Autenticidad de las operaciones y transacciones**

El Usuario reconoce como efectivamente realizado de manera personal o bajo su control y responsabilidad cualquier documento u orden que aparezca con su firma electrónica o digital capturada y almacenada por la Empresa. Se conviene igualmente que la firma electrónica o digital del usuario es personal, confidencial e intransferible por lo cual se obliga a:

- a) Mantener el control y la custodia de ella y de los actos de creación de la firma;
- b) Actuar con la máxima diligencia para evitar la utilización no autorizada de ésta y de sus datos de creación, asumiendo las consecuencias de cualquier falla;
- c) Informar cualquier situación anormal que se presente;
- d) Utilizar la firma únicamente para los usos y conforme a las condiciones convenidas con la Empresa.

Todo lo aquí convenido estará vigente y producirá los efectos correspondientes frente a todas las operaciones o documentos que firme u ordene según el caso, mientras tenga la calidad de usuario de la Empresa.

## **8. Exclusión de responsabilidad**

El Usuario reconoce y declara que su acceso a los canales digitales de la Tienda en Línea, lo efectúa por su propia cuenta y riesgo y; en consecuencia, sin que la siguiente enumeración sea limitativa o exclusiva de otras hipótesis, la Empresa no se responsabiliza por:

- (i) Errores, omisiones, inexactitudes y/o falsedades en contenidos publicados por el proveedor de bienes y servicios y aliados estratégicos;

(ii) Cualquier daño o perjuicio al Usuario causado por fallas en los canales digitales de la Tienda en Línea;

(iii) Cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario producto del acceso y/o utilización de la tienda en línea. El usuario comprende que el uso de estos, está sujeto a su propio riesgo.

(iv) La no disponibilidad y continuidad del servicio.

La Empresa declara que puede eventualmente no encontrarse disponible debido a dificultades técnicas, fallas de Internet o razones ajenas, por lo que el Usuario comprende que la Empresa no garantiza el acceso continuo e ininterrumpido a la Tienda en Línea y/o de secciones de la misma. En caso de interrupción del servicio, la Empresa hará su mejor esfuerzo por restablecer sus servicios con prontitud, sin que de ello pudiera derivarse ningún tipo de obligación ni responsabilidad.

(v) Por el monitoreo permanente o eventual a cualquier información y/o conductas sospechosas del Usuario; para asegurar la correcta operación de los canales digitales de la Tienda en Línea;

(vi) Conductas fraudulentas, de acoso, denigratorias, difamatorias, discriminatorias, amenazantes, inmorales, obscenas, pornográficas u ofensivas en que incurra el Usuario de los canales digitales de la tienda en línea, plataforma electrónica, páginas web, aplicativos móviles, redes sociales;

(vii) Infracciones a leyes de propiedad intelectual incurridas por el Usuario o de cualquier otra ni por los daños frente a terceros generados por el uso indebido del Usuario;

(viii) Suplantación de identidad, es decir, que el Usuario utilice datos personales de terceros para crear cuentas. Sin embargo, la Empresa se reserva el derecho de verificar las cuentas de manera aleatoria, verificando la veracidad de la información. En caso de detectar fraude, la Empresa podrá cancelar la cuenta y entregar los antecedentes a las autoridades correspondientes, de conformidad con lo señalado en los lineamientos legales en la legislación colombiana, especialmente en casos en que se haya producido un real daño o que denote intención de daño a terceros;

(ix) Por los errores, imprecisión o falsedad en la información suministrada por el Usuario;

(x) Por los vínculos con otras aplicaciones móviles y Web y sus contenidos, los cuales no significan la garantía por parte de la Empresa de los productos o servicios ofrecidos por terceros. Tampoco por las transacciones que sean realizadas por medio de los vínculos de esta página. Cualquier transacción que el Usuario lleve a cabo con los anunciantes de la Empresa, se realiza única y exclusivamente entre el Usuario y el anunciante o sitio vinculado, bajo su propia responsabilidad.

Respecto de los casos enumerados previamente, el usuario no podrá imputarle responsabilidad legal alguna a la Empresa, ni exigir indemnizaciones, pagos por daño emergente, lucro cesante y demás, en virtud de perjuicios derivados de los casos señalados.

## **9. Obligaciones del usuario**

### **9.1. Veracidad de la información**

El Usuario se obliga a que toda la información que proporcione a la Empresa por cualquier medio, debe ser veraz, fidedigna y comprobable. Así mismo, el Usuario es responsable exclusivo de mantener su información siempre actualizada.

Si el Usuario adquiere el bien o servicio a nombre de un tercero y desea que dicha transacción se realice a nombre de un tercero, el Usuario es responsable de obtener dicha autorización y entregar la información veraz de los datos requeridos para gestionar inclusive la facturación. La Empresa no es responsable por la información errónea que suministre el Usuario.

### **9.2. Prohibiciones**

El Usuario comprende que no podrá:

- (i) Crear cuentas o utilizar los canales digitales de la Tienda en Línea proporcionando datos falsos, so pena de incurrir en el delito de falsedad en documento privado, consagrado en el artículo 289 del Código Penal;
- (ii) Recopilar desde los canales digitales de la Tienda en Línea con finalidad publicitaria;
- (iii) Transmitir, subir, publicar, enviar por correo electrónico o poner disponible cualquier material promocional o publicitario y/o cualquier tipo de comunicación con fines de venta u otros fines comerciales, que haya sido solicitado y que no cuente con la previa autorización de los terceros afectados;
- (iv) Transmitir desde los canales digitales de la Tienda en Línea cadenas de mensajes, correo basura o cualquier otro tipo de mensaje interno y/o correo electrónico masivo no solicitado;
- (v) Hackear los sistemas de los canales digitales de la Tienda en Línea para acceder a sus bases de datos y obtener listas de distribución de correo electrónico o cualquier otra información, para luego realizar las acciones descritas en los puntos anteriores y/o para poner estas listas de distribución a disposición de terceros;
- (vi) Copiar, modificar, reproducir, reutilizar, redistribuir o postear contenidos de la Tienda en Línea.

## **10. Modificaciones**

La Empresa podrá en cualquier momento, corregir, modificar, agregar, eliminar y actualizar los Términos y Condiciones de los canales digitales de la Tienda en Línea. Una vez las modificaciones sean introducidas aplicarán automáticamente.

## **11. Territorio**

El Usuario reconoce y acepta que la prestación del servicio, la distribución de bienes, los pagos y en general todos los actos comerciales y jurídicos que enmarcan los presentes Términos y Condiciones se rigen y se prestan en el territorio colombiano.

## **12. Medios de pago**

El Usuario realizará el pago directamente a la Empresa a través de la pasarela virtual de pagos contratada por para este fin. La orden se entiende finalizada y por lo tanto realizada, una vez se efectúe el pago y se valide la transacción como aprobada por el banco emisor del pago.

El Usuario debe seleccionar el medio de pago electrónico a través de la pasarela de pagos disponible en la plataforma electrónica. No obstante, estará a discreción del Usuario aceptar los términos y condiciones que regulan la operación desarrollada por la pasarela pagos.

Para el efecto de realizar el pago, el Usuario tendrá la obligación de verificar cada tarjeta de crédito/débito que registre en la plataforma virtual, conforme al procedimiento estipulado y disponible en ésta, suministrando la información que la pasarela de pagos requiera.

Una vez completados los pasos anteriores, se mostrará al Usuario a través de una ventana emergente un resumen detallado de la transacción. Dicho resumen será enviado por correo electrónico al Usuario.

## **13. Derecho de presentar peticiones quejas o reclamos:**

El término de solución y respuesta a una queja o reclamo presentada por un Usuario será de 15 días hábiles, contados desde la recepción de esta.

La presentación de la PQR no tiene que ser personal ni requiere de intervención de abogado. Si el Usuario considera que la PQR no ha sido resuelta satisfactoriamente puede acudir a la autoridad competente. La normatividad aplicable y vigente en materia de efectividad de la garantía, se encuentra prevista en general en el Título III de la Ley 1480 de 2011, el numeral 1.2 del Capítulo Primero del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y el Capítulo 32 del

Decreto 1074 de 2015; lo anterior, en concordancia con el numeral 1.2.2.3.2 del Capítulo Primero del Título II de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Canal para el envío de peticiones quejas y reclamos:

Dirección física: Avenida Boyacá No. 170-97

Correo electrónico: nuestroclienteespecial@casatoro.com

#### **14. Derecho de retracto**

Las compras realizadas a través de la Tienda en Línea, en las cuales el Usuario **no tenga acceso al producto físico**, están sujetas al derecho de retracto.

En el ejercicio del derecho de retracto, el usuario tiene la posibilidad de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado dentro de un término de cinco días hábiles siguientes a la entrega del producto y se encuentra obligado a realizar la devolución del bien recibido en las condiciones que a continuación se describen.

El derecho de retracto procederá cuando ocurran las siguientes condiciones:

- a) La reclamación se realice dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del producto, cuando se trate del comercio de productos;
- b) El usuario presente la factura de compra o el documento que acredite que el producto o servicio fue adquirido en la Empresa;
- c) Las solicitudes de devolución por retracto deberán ser generadas por el usuario al correo electrónico tienda@casatoro.com, la cual deberá incluir:
  1. El número de la transacción;
  2. La fecha de la transacción;
  3. El valor de la transacción;
  4. Informar por qué medio se va a entregar el producto y las condiciones del mismo, las cuales no podrán ser inferiores a las del recibo;
  5. Identificación de la tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la compra objeto de retracto.

La devolución del dinero se hará al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra. En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de crédito o débito y demás canales permitidos en la pasarela de pagos, la devolución del pago podrá verse reflejado hasta 15 días hábiles después de haberlo solicitado, lo cual depende de la entidad bancaria del usuario/pagador. Para los pagos realizados en dinero en efectivo, el pago se realizará a la cuenta de ahorros o corriente indicada por el Usuario, en un plazo de 15 días hábiles.

En cualquier caso, la devolución del dinero se realizará dentro de los 15 días hábiles posteriores a ejercer el derecho de retracto.

- d) En caso de que con ocasión del retracto el usuario haga devolución del producto, el usuario debe asumir el valor del flete de devolución. Así mismo, éste debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo al día siguiente de haber recibido el producto.
- e) En el caso de productos que requieran armado o instalación, ya sea por parte del Usuario o por parte de un técnico indicado por la Empresa, ejemplo sin limitarse a las piezas o repuestos, el derecho de retracto sólo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado, instalado y se mantiene en su empaque original.

Canal para el envío de las solicitudes de retracto:

Dirección física: Avenida Boyacá No. 170-97  
Correo electrónico: tienda@casatoro.com

## **15. Reversión del pago**

La reversión sólo procederá cuando se presenten las siguientes condiciones:

- a) Cuando el consumidor sea objeto de fraude;
- b) Cuando corresponda a una operación no solicitada;
- c) Cuando el producto adquirido no sea recibido;
- d) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado o no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre el mismo;
- e) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Las reversiones por solicitud de la Empresa operarán:

- a) Cuando el Usuario/pagador se haya equivocado en la selección del producto o servicio;
- b) Cuando el Usuario/pagador ejerza su derecho de retracto;
- c) Cuando la Empresa cancele la venta por falta de inventario.

El usuario podrá solicitar reversiones parciales, cuando haya adquirido varios productos y/o servicios y solo respecto de alguno o algunos de ellos se haya verificado el acaecimiento de los eventos descritos en los literales anteriores.

El Usuario/pagador tendrá hasta 5 días hábiles siguientes a tener conocimiento del acaecimiento de las causales descritas anteriormente, para solicitar una reversión a la Empresa y al emisor del instrumento de pago electrónico, diligenciando el formato habilitado en línea para tal efecto por la pasarela de pagos.

Procedimiento para la solicitud de Reversiones: Las solicitudes de Reversión deberán ser generadas por el usuario al correo tienda@casatoro.com. Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la ocurrencia de las causales anteriores y señalará a la Empresa que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

La solicitud de reversión deberá incluir: El número de la transacción; La fecha de la transacción; El valor de la transacción; El valor por el cual se solicita la reversión e informar si es parcial (caso en el cual, indicará el monto que desea reversar y los productos) o total; Manifestación expresa de la o las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, las cuales deberán corresponder a alguna o algunas de las aquí señaladas; Identificación de la tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la compra objeto de reversión. No se requiere para la identificación el envío del número completo del instrumento de pago.

Tiempos de respuesta a una solicitud de reversión y costos: En caso de solicitar la reversión del pago, ésta se realizará a través del mismo método de pago utilizado para realizar la compra de los productos o servicios. En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de crédito o débito y demás canales permitidos en la pasarela de pagos, el reverso del pago podrá verse reflejado hasta los 15 días hábiles de haber solicitado la reversión cumpliendo con los requisitos mencionados en el procedimiento para la solicitud de reversiones. Se aclara que el término depende también de la entidad bancaria de la que sea cliente el usuario/pagador.

La Empresa no será responsable por las demoras de Reversiones atribuibles a las instituciones financieras en el proceso de reversión.

Salvo que la entidad emisora del instrumento de pago cometa errores operativos, este tipo de reversiones no afectarán el saldo de la tarjeta de crédito o débito correspondiente.

Canal para el envío de las solicitudes de reversión:

Dirección física: Avenida Boyacá No. 170-97.

Correo electrónico: tienda@casatoro.com

## **16. Política de uso de Cookies**

Una cookie HTTP que se denomina habitualmente “cookie”, es un fragmento de texto que se envía y recibe entre el navegador web y el servidor al que accede. Su finalidad original es ofrecer un mecanismo de administración de estado entre un navegador web y un servidor, si una cookie (o una solución similar), un servidor web

no puede diferenciar entre los distintos usuarios ni determinar ninguna relación entre las visitas de páginas secuenciales efectuadas por el mismo Usuario.

Por ese motivo las Cookies se usan para diferenciar un usuario de otro y para pasar información de una página a otra durante una sesión de sitio web de un único Usuario. Un servidor web usa las cookies para recopilar datos acerca de un determinado navegador, junto con la información solicitada y enviada por el operador (el visitante) del navegador. Las cookies no identifican a las personas, sino que se definen a sí mismas mediante una combinación de equipo, cuenta de Usuario y navegador.

Cuando el Usuario visita la tienda en línea, plataforma electrónica y/o páginas web, la dirección IP usada para acceder al sitio quedará almacenada junto con la fecha y hora del acceso. La información solamente es usada para analizar tendencias, administrar el sitio, seguir la navegación del usuario y recolectar información demográfica agregada para su uso interno. Lo más importante es que ninguna IP almacenada se encuentra ligada a información personal identificable.

La Empresa podrá usar cookies cuando el usuario ingrese al sitio, al momento de generar una sesión. La cookie permite mantener el seguimiento, la navegación y la seguridad por el tiempo de uso de esta sesión. En esta cookie se incluyen algunos identificadores de sesión para asegurar que sólo el usuario es quien realice cambios en su cuenta. También se utilizan cookies para realizar seguimiento de la actividad de la cuenta como un usuario único. Toda esta información podrá ser almacenada en forma encriptado por motivos de seguridad, no almacenando ninguna información personal del usuario en la cookie.

La Empresa podrá usar una cookie como ID de sesión para hacer más fácil la navegación por la tienda en línea, plataforma electrónica y/o páginas web. La cookie de sesión expira cuando se cierra el navegador. La Empresa podrá usar una cookie persistente que se mantiene en el disco duro del usuario por más tiempo, de esta manera la Empresa podrá reconocer cuando el Usuario regresa a navegar al sitio.

Todo usuario podrá remover esta cookie persistente siguiendo las instrucciones provistas por su respectivo navegador de Internet en la sección "Ayuda"; sin embargo, dado que la Empresa podrá usar las cookies para la funcionalidad de autenticación, si el usuario escoge la opción de "deshabilitar las cookies", podrá no ser posible que el usuario ingrese al sitio web de la Empresa.

La empresa usa Google como proveedor de servicios de analítica Web. Google usa las cookies para definir sesiones de usuario, así como para proporcionar una serie de funciones clave en los informes de Google Analytics. Google Analytics establece o actualiza las cookies solo para recuperar los datos necesarios para los informes. Además Google Analytics usa únicamente cookies de origen. Esto significa que todas las Cookies establecidas por Google Analytics para el dominio del usuario envían datos únicamente a los servidores del dominio del usuario. De este modo las cookies de Google Analytics se convierten en propiedad personal del dominio del

usuario del sitio web y los datos no los puede modificar ni recuperar ningún servicio en otro dominio. Para más información sobre las políticas de Google Analytics, visitar [la página http://code.google.com/intl/ES/apis/analytics/docs/concepts/gaConceptsCookies.html](http://code.google.com/intl/ES/apis/analytics/docs/concepts/gaConceptsCookies.html).

## **17. Individualidad**

Si cualquier disposición relacionada con los Términos y Condiciones fuere declarada como inexistente, inválida, inoponible y/o de cualquier modo ineficaz por autoridad competente, las demás disposiciones y los derechos y obligaciones que de ellas emanan, mantendrán su plena vigencia y validez.

## **18. Aceptación total de los términos**

El Usuario manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar los servicios ofrecidos en la Tienda en Línea y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con los terceros proveedores y declara que ha recibido y consultado de manera anticipada a la celebración y solicitud de cualquier servicio, los términos y condiciones de la prestación de servicios y su respectivo clausulado, así como las explicaciones sobre el contenido de la cobertura, las exclusiones, garantías y demás condiciones del negocio que celebrará con el tercero proveedor. Una vez pulsado el botón "Acepto" estos Términos y Condiciones le serán vinculantes y obligará a las partes (la Empresa y el Usuario).

Mediante la pulsación del botón "Acepto" Ubicado al final de los presentes Términos y Condiciones el Usuario reconoce y declara haber leído, comprendido, aceptado íntegramente y expresado su acuerdo en todas sus partes, aceptando regirse por sus disposiciones y estando sujeto a las leyes y regulaciones aplicables.

En este acto y por el presente, el Usuario reconoce haber leído por vía electrónica y comprendido, el contenido íntegro de los Términos y Condiciones y que al presionar el botón de "Acepto" incluido abajo, acepta expresa, inequívoca e irrevocablemente sus disposiciones. El documento electrónico en que se formalice la presente aceptación será archivado en la base de datos de la Empresa.

Así, el usuario manifiesta que todos los datos aquí consignados son ciertos, que la información que adjunta y entrega de manera voluntaria y libre, es veraz y verificable y autoriza su verificación ante cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, sin limitación alguna y se obliga a actualizar o confirmar la información una vez al año o cada vez que requiera un producto o servicio.