



POLÍTICAS DE GARANTÍAS- CAMBIO Y PRECIOS

DECORA CON AMOR.

Términos y Condiciones de uso

Al ingresar, revisar y comprar en la página web de DECORA CON AMOR usted debe leer, informarse y cumplir los términos y condiciones de uso, además se obliga a respetar las políticas de privacidad, leyes y decretos de comercio electrónico que rigen en el territorio colombiano, en caso de no estar de acuerdo no se debe acceder al mismo.

El uso de la página en aceptas los términos y condiciones y el contenido de la misma es exclusivo del anunciante, la información e imágenes aquí publicadas pueden ser modificados, sustituidos o cambiados sin previo aviso.

Sabes que hacemos

DECORA CON AMOR es una entidad del sector privado cuyo objeto social se enmarca en la venta de decoración y artículos del hogar, la asesoría en decoración, el diseño de productos y proyectos personalizados y en dictar talleres de decoración; estamos ubicados en Envigado- Antioquia en la calle 38 A sur 31- 32.

Usos permitidos de nuestra página web

La página web de **DECORA CON AMOR** podrá ser utilizada para la comercialización de productos importados y/o nacionales que decora con amor tendrá disponible para la entrega a los clientes, así como la información sobre usos y características de los productos y servicios ofrecidos, con fines informativos del usuario.

DECORA CON AMOR prohíbe la utilización de su información y sus productos, fotos, marcas, detalles de producto por terceros no autorizados.



La información que el usuario- clientes y/o proveedor suministre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que hace uso de nuestro sitio web.

Información de los usuarios

Para realizar pagos online será necesario el registro por parte de los usuarios en la página web, para tal efecto se requiere de información personal y confidencial y será utilizada exclusivamente para efectos del pago, guardándose por nuestra parte toda la reserva legal de datos sensibles y personales.

Los usuarios y contraseñas que se registren son personales e intransferibles y dicha información será utilizada para los fines contratados y para enviarle información sobre nuestros eventos y promociones.

Derechos de nuestros Usuarios

Los usuarios de **DECORA CON AMOR** gozarán de todos los derechos sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos personales que le reconoce la legislación Colombiana, podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR) a través de los correos electrónicos habilitados para tal fin o en las dependencias físicas.

DISPOSICIONES GENERALES Y CONTRACTUALES

Los contratos celebrados mediante esta plataforma se celebraran con personas naturales y o jurídicas con capacidad para celebrar contratos, para tal caso se constatará dicha capacidad con el registro de usuario.

DECORA CON AMOR no se responsabiliza por los problemas tecnológicos, la pérdida de la conectividad de la red, la tardanza en la transmisión de datos, ni los posibles virus que puedan ocurrir al acceder al sitio web, en caso de detectar alguna inconsistencia comuníquese a nuestras líneas de atención de servicio al cliente .

Perfeccionamiento del contrato

Las productos y precios incluidos en esta página están dirigidos al público en general como personas indeterminadas y por consiguiente será



necesaria siempre una confirmación y aceptación de nuestra parte de su orden de compra y del pago realizado, momento en el cual se expedirá el comprobante de compra y se entenderá perfeccionado el contrato de venta entre el usuario y **DECORA CON AMOR**, razón por la cual nos obligaremos a efectuar la entrega del producto adquirido a través de este sitio web una vez el usuario reciba un correo electrónico o un mensaje de datos donde se confirma que el pago de los productos fue exitoso, se totaliza el valor de la compra con gastos de transporte y se informa la fecha aproximada de entrega en el territorio colombiano y supeditado a los plazos de entrega de la empresa transportadora con quien se encuentra vigente contrato de despachos y entregas que será informado al momento del agendamiento del mismo.

Medios de pago aceptados

Aceptamos pagos electrónicos por transferencia electrónica, pago con tarjetas débito y crédito tales como:

- Visa
- MasterCard
- American Express
- Diners Club International
- Tarjeta e-card Bancolombia
- Tarjeta e-prepago Bancolombia
- Botón Bancolombia
- Nequi
- Tarjeta Digital Nequi
- Pagos PSE

Nota: No se aceptan criptomonedas

Nuestra página cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, nuestra entidad no asume la responsabilidad por cualquier daño que se pueda generar ante alguna



falla en las operaciones o comunicaciones de las entidades Financieras emisoras de las tarjetas válidas para efectuar los pagos.

Costos de envío e impuestos

El cliente deberá asumir los costos de transporte de los productos adquiridos y el pago de los impuestos a que haya lugar en razón de su compra; el cargo puede variar conforme a la ciudad a donde deba efectuarse el despacho y será informado durante el proceso de compra y de manera definitiva en el correo electrónico de aceptación de la orden de compra o mensaje de datos y notificación de pago exitoso.

La entrega

La entrega de un (los) producto(s) adquirido(s) a través de esta página web será entre 2 (dos) y cinco (5) días que éste pueda exceder a los treinta (30) días calendario, días que se comenzarán a contar a partir del día siguiente a la aceptación de la orden de compra. La fecha de entrega se acordará con la empresa transportadora con la que tenga contrato vigente nuestra entidad.

En caso de presentarse circunstancias que retrasen la entrega de los productos se le informará telefónicamente o por vía electrónica al comprador.

Tiempos y políticas de envío

- DECORA CON AMOR no programa fechas específicas de entrega de productos, las fechas y los horarios serán programados por la empresa de envíos con la que se tenga contrato vigente al momento de la compra.
- El pedido llegará al lugar de destino según la fecha asignada por la empresa transportadora, de lunes a domingo en el horario que este último disponga.
- El comprobante de pago será enviado al correo electrónico que suministra el cliente en el momento de la compra digital)

En el evento en que se visite el domicilio del comprador y no logré hacerse la entrega del pedido porque él o su autorizado no se encontraban presentes, podrá reprogramarse el nuevo envío, previa comunicación telefónica con el comprador para notificar la novedad y coordinar la



nueva entrega, si el cliente no se encuentra y hay que reprogramar una tercera entrega, esta entrega tendrá un costo adicional igual al costo de transporte cobrado en la factura. Para cancelar este valor el cliente deberá comunicarse con la línea de atención de DECORA CON AMOR.

No se aceptaran cambios de productos sobre pedido, diseñados, personalizados o elaborados a la medida o bajo especificaciones particulares.

Derecho de retracto

Los usuarios gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas a su estado inicial; esto es, por parte del usuarios reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta, efectuando la devolución de lo pagado por el producto. El derecho de retracto se hará efectivo siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- Que se realice dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto.
- El usuario deberá devolver el producto en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta.
- En caso de requerir transporte para su devolución estos deben ser asumidos exclusivamente por el usuario.
- Productos excluidos de derecho de retracto : El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

DECORA CON AMOR efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

La mercancía únicamente puede ser devuelta a través de la tienda física ubicada en la calle 38 A sur 31- 32-envigado Antioquia.

Políticas de devolución de productos



- El producto debe estar en condiciones aptas para su devolución y venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, manuales y todas sus piezas).
- Debe presentar el comprobante de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
- El plazo máximo para solicitar el cambio del producto será de 2 días calendario a partir de la fecha de recibido del producto, excepto los productos excluidos.(véase sección de excluidos).
- No se aceptarán cambios o devoluciones de productos diseñados a medida, elaborados por encargo o bajo especificaciones particulares del cliente.
- La devolución se realizará a través de una nota devolución equivalente al valor real pagado por el producto para cambio por un producto de la tienda física o virtual.

Garantía de nuestros productos.

- Si no cuenta con el comprobante de compra, suministre los datos de la compra para gestionar su solicitud de devolución o garantía.
- La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico (si este lo requiere).
- Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.
- Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado, excepto para productos excluidos.



- Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.
- En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas y mismas precio.
- La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:
 - 1. Hubo fuerza mayor o caso fortuito
 - 2. El hecho de un tercero
 - 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor
 - 4. Productos excluidos
- Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

Políticas de precios

Los precios de nuestros productos y servicios se anuncian en pesos colombianos COP, y estarán disponibles en nuestra página web, redes sociales y nuestra tienda física, los mismos estarán sujetos a inventario y disponibilidad.

Los precios de los productos en promoción se anunciarán únicamente en nuestra tienda Virtual Pagina Web, Redes sociales, los precios de promoción no constituyen un referente o cotización para efectos de la aplicación de políticas de precios bajos. Los precios de los productos y las promociones se modificaran sin previo aviso.

Manejamos una política de descuento al momento de suscribirse a la página web por primera vez, se le aplicará un descuento (0 %) en la primera compra sobre el producto de menor valor, el descuento aplicará siempre y cuando no se trate de un producto personalizado. Los datos que



se suministren al momento de la inscripción serán utilizados para enviarle información sobre nuestros productos vía correo electrónico y whats app, al suscribirse acepta el envío de dicha información.

Productos excluidos.

Al tratarse de productos elaborados artesanalmente o en materiales de delicada manipulación, la verificación de su estado y su funcionalidad se realizará en la tienda antes del despacho o entrega presencial al cliente, se detallan los productos no susceptibles de cambio:

Las condiciones del producto se verificará el momento de la entrega o del envío al cliente, para dicha revisión se realizará un video o video llamada al usuario para que este indique si acepta o no el buen estado del mismo, una vez aceptado sobre el buen estado no procederá cambio alguno; la garantía solo aplicara para productos eléctricos o electrónicos según se especificó anteriormente.