

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO “TIENDA VIRTUAL VANTI”

1. De la Tienda Virtual Vanti

La Tienda Virtual Vanti (En adelante “El Marketplace”) es una plataforma de comercio electrónico donde las Personas Usuarias (En adelante “El Usuario” y/o “Los Usuarios”) pueden comprar productos usando las soluciones de pago disponibles; es decir es un sitio web de comercio electrónico en el que se publican productos y servicios ofrecidos por quien opera el sitio o por terceros distintos de éste (en adelante “El Vendedor” y/o “Los Vendedores”).

Vanti Plus S.A.S. (En Adelante “El Operador”) es una sociedad comercial domiciliada en la República de Colombia que pone a disposición en su sitio web, una plataforma (“El Marketplace”), que permite la exhibición y comercialización de bienes y/o servicios por parte de “Los Vendedores” que actúan a título personal y que por tanto son independientes a “El Operador”, para la adquisición en línea de los mismos por parte de los consumidores, es decir, “Los Usuarios”.

“El Marketplace” es propiedad y es operado por Vanti Plus S.A.S., sociedad identificada con Nit. 830.062.040-1 y dirección de notificaciones calle 72 # 5-38 de la ciudad de Bogotá D.C., línea de atención 018000942794 en todo el país, en Bogotá al 6013078121, en Santander 6076854755, en WhatsApp al número 3154164164 y por medio del botón de WhatsApp ubicado en “El Marketplace” y correo electrónico servicioalcliente@grupovanti.com.

Algunos sitios de “El Marketplace” publican tanto productos y servicios ofrecidos por “Los Vendedores” como por “El Operador”. “Los Vendedores” podrán ser empresas vinculadas con “El Operador” así como terceros independientes; eventualmente las compras que se realicen en “El Marketplace” podrán ser complementadas con beneficios y/o servicios ofrecidos por “El Operador” o por las empresas del Grupo Vanti (conformado por Vanti S.A. E.S.P., Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P., Gasorient S.A. E.S.P., Gasnacer S.A. E.S.P. o Vanti Soluciones S.A.S.

2. De los Términos y Condiciones de Uso

Para poder acceder a la plataforma todos “Los Usuarios” y “Los Vendedores” deberán aceptar los Términos y Condiciones, la Declaración de Privacidad y la Política de Tratamiento de Datos Personales. Al ingresar, ofrecer sus productos, revisar, comprar y/o vender en “El Marketplace”, “Los Usuarios” y “Los Vendedores” se comprometen a leer, informarse y cumplir los términos y condiciones de uso. “Los Usuarios” y “los Vendedores” son responsables de

los datos personales que brindan al momento de ingresar y hacer uso de "El Marketplace" y se obligan a suministrar datos veraces y actualizados. Además, son los únicos responsables de informarse respecto del funcionamiento de "El Marketplace".

Los Términos y Condiciones contenidos en el presente documento regulan las relaciones entre "El Operador", "Los Usuarios" y "Los Vendedores" y por tanto resultan aplicables al uso que se dé a "El Marketplace" sin importar cuál sea la finalidad del mismo, ya sea explorar los productos en ella promocionados, comparar precios, conocer su propuesta de valor, promocionar bienes o servicios, venderlos o fines simplemente informativos, etc. Por lo anterior, al acceder y hacer uso de "El Marketplace" tanto "Los Usuarios" como "Los Vendedores" están aceptando los presentes Términos y Condiciones de manera integral y sin reservas dado que los mismos forman parte integral e inherente tanto del uso que se haga del sitio como de cualquier venta o compra de bienes o servicios, lo anterior en virtud de las características y cualidades esenciales e inherentes a la masividad del comercio electrónico. En todo caso tanto "Los Usuarios" como "Los Vendedores" que no se encuentren de acuerdo y por tanto no acepten las condiciones previstas en el presente documento podrán abstenerse de hacer uso de "El Marketplace" dado que, del uso del mismo, se desprenderá el entendimiento y aceptación de estos Términos y Condiciones.

Las presentes condiciones generales de uso de "El Marketplace" se aplican a todos los pedidos de productos o servicios realizados por "Los Usuarios" a "Los Vendedores" de "El Marketplace". Las condiciones de uso aplicables son las que se encuentren vigentes en el momento de realizar el pedido o compra por parte de "El Usuario". De igual manera "El Vendedor" por el solo hecho de exhibir sus productos y/o servicios en "El Marketplace" confirma el entendimiento y acepta incondicionalmente la aplicación de los mismos.

Los presentes Términos y Condiciones podrán ser modificados en cualquier momento por "El Operador", en todo caso las modificaciones que se hagan de los mismos, serán publicadas con diez (10) días calendario de anticipación a su implementación para que "Los Usuarios" y "Los Vendedores" puedan revisarlos y aceptarlos de considerarlo pertinente y de esta forma puedan continuar haciendo uso de "El Marketplace", lo anterior de ninguna forma afectará las operaciones que se hayan finalizado al momento de la implementación de las modificaciones aquí indicadas. "El Operador" se reserva el derecho a hacer modificaciones al presente documento de Términos y Condiciones y al servicio de "El Marketplace", caso en el cual deberá comunicarlas por cualquiera de los siguientes medios: (i) a "Los Usuarios" y/o

a "Los Vendedores" directamente; y/o (ii) a través del Portal, dentro de los diez (10) días calendario anteriores a su entrada en vigor. El uso que "Los Vendedores" y "Los Usuarios" hicieren de los servicios de "El Marketplace" con posterioridad a dichas modificaciones, constituye conocimiento y aceptación de las mismas.

Los Términos y Condiciones previstos en el presente documento, las compras realizadas en "El Marketplace", así como el uso que se haga de éste, están sujetos a las leyes colombianas, especialmente a las normas de protección a los consumidores. En los casos que se presente contradicción o incertidumbre en estos Términos, prevalecerá la interpretación que resulte más favorable a "Los Usuarios".

3. De los Productos y Servicios Publicados en "El Marketplace"

La gestión en la publicación, ofrecimiento y entrega de los productos y servicios alojados en "El Marketplace" es responsabilidad de "Los Vendedores", con independencia de la responsabilidad inherente al uso de la plataforma y la operación a cargo de "El Operador". En la información relacionada a cada producto y servicio podrá identificarse quién es "El Vendedor", así como la información de usos, garantías y características de los productos y servicios ofrecidos, que están diseñados específicamente con fines informativos de "Los Usuarios".

4. Del Uso de "El Marketplace"

La información publicada en "El Marketplace" por "El Operador" no podrá ser objeto de comercialización, distribución, copia o modificación.

No está autorizado el acceso a información confidencial de "Los Usuarios", así como la violación de la red y/o servidores o cualquier otro acto que atente contra la seguridad de las transacciones y de la página web.

La información que "El Usuario" y "El Vendedor" proporcionen durante el uso de "El Marketplace" 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 "El Marketplace". "El Usuario" y "El Vendedor" son los únicos responsables de las operaciones que se realicen en "El Marketplace" mediante el uso de su información. Para hacer uso de "El Marketplace", "Los Usuarios" y "Vendedores" deberán proporcionar sus datos de identificación y ubicación a efectos de gestionar las transacciones correspondientes en este sitio; "El Operador" podrá en todo caso modificar las

condiciones de identificación o autenticación de “Los Usuarios” y/o “Los Vendedores” y en cualquier momento requerir información adicional o complementaria.

En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería o Nit. (de tratarse de personas jurídicas), efectuar operaciones de compra o venta a través de “El Marketplace”.

4.1. Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial

La información, documentos, imágenes, videos, herramientas, gráficos, texto, y demás, marcas, nombres, logos, íconos de botones, códigos fuente, audio clips, descargas digitales, compilaciones de datos y en general todo material que se encuentra en esta página web, está protegido conforme a lo establecido en la legislación colombiana e internacional sobre derechos de autor, propiedad intelectual e industrial; por lo tanto, su uso está exclusivamente delimitado a fines personales de revisión, consulta, compra y venta. El uso no autorizado que infrinja las leyes colombianas a través de su venta, distribución, copia, modificación o adaptación o cualquier otra conducta prohibida en la legislación que le resulte aplicable, será sancionado de acuerdo con lo establecido en ésta. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar con relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre “Los Usuarios” y en ninguna forma desprestigie o desacredite a “Los Vendedores”, a “El Operador” así como a las empresas que conforman el Grupo Vanti. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad del Grupo Vanti y que aparezcan en el sitio web pertenecen a sus respectivos dueños.

En consecuencia, no podrá entenderse por el solo hecho de la publicación de contenidos que se encuentran en “El Marketplace”, que se concede algún tipo de licencia de uso de marca, derechos de autor o propiedad intelectual a quien visita, consulta o realiza compras o ventas a través de este sitio web.

“El Operador” así como las sociedades que conforman el Grupo Vanti son propietarias de todos los derechos de propiedad intelectual sobre sus sitios, todo su contenido, servicios, productos, marcas, nombres comerciales, logos, diseños, imágenes, frases publicitarias, derechos de autor, dominios, programas de computación, códigos, desarrollos, software, bases de datos, información, tecnología, patentes y modelos de utilidad, diseños y modelos industriales, secretos comerciales, entre otros (“Propiedad Intelectual”) y se encuentran protegidos por leyes nacionales e internacionales.

Aunque "El Operador" otorga permiso para usar sus productos y servicios conforme a lo previsto en los Términos y Condiciones, esto no implica una autorización para usar su Propiedad Intelectual, excepto consentimiento previo y expreso de "El Operador". En cualquier caso, "Los Vendedores" que usen dichos productos y servicios no podrán utilizar la Propiedad Intelectual de "El Operador" de una manera que cause confusión, error o engaño en el público y deberán llevar a cabo su actividad comercial bajo una marca o nombre comercial propio y distintivo, que no resulte confundible con la marca Vanti y su familia de marcas.

Está prohibido cualquier uso de "El Marketplace" para fines ilegales, realizar cualquier tipo de ingeniería inversa u obras derivadas, utilizar herramientas de búsqueda o de extracción de datos y contenidos de la plataforma para su reutilización y/o crear bases de datos propias que incluyan en todo o en parte el contenido con él publicado sin expresa autorización de "El Operador". Está también prohibido el uso indebido, sin autorización y/o contrario a la normativa vigente y/o que genere confusión o implique uso denigratorio y/o que le cause perjuicio, daños o pérdidas a "El Operador" y/o a sus sociedades relacionadas. La utilización de "El Marketplace" tampoco implica la autorización para usar propiedad intelectual de terceros que pueda estar involucrada, cuyo uso quedará bajo exclusiva responsabilidad de "El Usuario y/o El Vendedor".

De infringir cualquier publicación la Propiedad Intelectual de "El Operador" o de terceros, "El Operador" podrá remover dicha publicación total o parcialmente y ejercer las acciones extrajudiciales y/o judiciales a que haya lugar.

4.2. Uso de "El Marketplace"

"El Marketplace" está diseñado y dispuesto para uso exclusivo de "Los Usuarios" y "Los Vendedores" mayores de edad con capacidad suficiente para contratar y obligarse en los términos descritos en el presente documento y conforme a la normatividad aplicable al comercio electrónico. Quien haga uso de "El Marketplace" en representación de una persona jurídica deberá tener capacidad para contratar y obligarse a nombre de ella.

Para hacer uso de "El Marketplace" ya sea en condición de "Usuario" o "Vendedor", se deberá suministrar información personal y confidencial; para el acceso al sitio deberá proporcionarse la totalidad de la información requerida para el perfeccionamiento de las transacciones a ejecutarse en "El Marketplace". Quien acceda y haga uso de "El Marketplace" se compromete a proporcionar información exacta, precisa, veraz y a mantener sus datos actualizados en todo momento, por lo que será la única responsable de la

certeza de los datos suministrados durante el uso de "El Marketplace". Sin perjuicio de la información brindada por "Los Usuarios" y "Los Vendedores" durante el uso de "El Marketplace", "El Operador" se reserva la facultad de solicitar y/o consultar información adicional para corroborar la identidad de la Persona Usaria, independiente de la calidad en la cual haga uso de "El Marketplace".

La información proporcionada por "Los Usuarios" y "Los Vendedores" en "El Marketplace" será de uso exclusivo de "El Operador" y no será revelada a terceros, salvo la información que resulte necesaria para efectos de procesar las transacciones electrónicas de pago, validar las órdenes de compra, envío de los productos adquiridos, así como la prestación de los servicios solicitados, la atención de peticiones, quejas y reclamos y mejorar la labor de información y comercialización de los productos y servicios. El tratamiento de los datos personales que sean entregados por "Los Usuarios" y "Los Vendedores" se regirá por la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales que podrá ser consultada en el siguiente enlace: <https://www.grupovanti.com/politicas-de-tratamiento-de-datos-personales/>

Para el uso que de "El Marketplace" se haga por "Los Usuarios" y "Los Vendedores" será requisito indispensable tanto para la adquisición de productos y servicios como para su ofrecimiento, la aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Para tal efecto, se entenderán conocidos y aceptados estos Términos y Condiciones mediante el uso que se lleve a cabo por parte de éstos del portal.

5. Del Proceso de Compra de productos o contratación de servicios en "El Marketplace"

5.1. Proceso de Compra

En los procesos de "El Marketplace" se procura y se emplean los mejores esfuerzos para que el ingreso a esta página sea seguro y la información personal de "Los Usuarios" y "Los Vendedores" se encuentre resguardada; No obstante, "El Operador" no puede hacerse responsable por virus, demoras en la operación o transmisión, errores tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica o algún otro error en el funcionamiento de la página web. En consecuencia, toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de "El Operador" y confirmación por parte de "El Usuario" así como de "El Vendedor", y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.

Así mismo, eventualmente “El Marketplace” puede presentar errores involuntarios, si “El usuario” o “El Vendedor” los detecta le agradecemos que los ponga nuestro conocimiento así:

“Los Vendedores” al correo electrónico: atencionsacmarketing@grupovanti.com.

“Los Usuarios” a la línea de atención 018000942794 en todo el país, en Bogotá al 6013078121, en Santander al 6076854755 y en WhatsApp al número 3154164164 y por medio del botón de WhatsApp ubicado en “El Marketplace” y correo electrónico servicioalcliente@grupovanti.com.

Las productos, servicios y precios incluidos en “El Marketplace” están dirigidos al público en general como personas indeterminadas y por consiguiente será necesaria siempre una confirmación y aceptación de parte de “El Operador” de la orden de compra y del pago realizado por “El Usuario”, momento en el cual se expedirá la correspondiente factura por “El Vendedor” y se entenderá perfeccionado el contrato de venta entre “El Usuario” y “El Vendedor”.

En ese orden de ideas, “El Vendedor” se encontrará obligado a efectuar la entrega del producto adquirido por “El Usuario” a través de “El Marketplace” una vez se genere, finalizada la operación de pago, la confirmación del resultado de la transacción, “El Usuario” reciba un correo electrónico donde se confirma que el pago de los productos fue exitoso.

En virtud de lo anterior, “El Operador” enviará a “El Usuario” la confirmación de recepción de la orden de compra del servicio y/o producto seleccionado por “El Usuario”; Posteriormente, se generará una confirmación del pago efectuado por “El Usuario” en el cual se le indicará el estado de la transacción y de ser ésta “Aprobada” se relacionará la fecha, valor, descripción, medio de pago, autorización y recibo), todo lo anterior será remitido a “El Usuario” por medio electrónico a la dirección de correo electrónico indicada por éste al suministrar sus datos de identificación.

Finalmente, se informará a “El Usuario”, al finalizar la transacción el valor total de la compra con gastos de transporte, así como la fecha aproximada de entrega.

La adquisición de productos y servicios publicados en “El Marketplace” sólo podrá ser realizada por personas que tengan capacidad legal para contratar conforme a lo indicado en el presente documento de Términos y Condiciones.

El procedimiento para realizar compras o contratar servicios en “El Marketplace” es el siguiente:

- “El Usuario” deberá seleccionar el (los) producto (s) y/o el (los) servicio (s) de su interés y agregarlo (s) al carro de compras.
- “El Usuario” deberá seleccionar el medio de pago, de las opciones que se encuentren disponibles en el proceso de compra. El valor de despacho y entrega del producto adquirido se visualizará al finalizar el proceso de compra y en todo caso, antes del pago.
- Al realizarse la solicitud de compra, se desplegará una pantalla en la cual se informará: (i) descripción del producto o servicio; (ii) precio; (iii) fecha o rango de fechas de entrega según el medio de envío seleccionado; (iv) medio de pago; (v) precio del producto o servicio incluidos en la solicitud de compra, así como cualquier descuento, costos de despacho si resultaren aplicables y todo costo adicional resultante del proceso de compra y (vi) demás condiciones del pedido.
- Cada solicitud de compra se identificará con un número que será informado a “El Usuario” al momento de perfeccionarse ésta.
- Una vez validada la disponibilidad del medio de pago seleccionado por “El Usuario” se perfeccionará su consentimiento respecto de la solicitud de compra y se efectuará el cargo en el medio de pago por este seleccionado por lo cual se enviará el comprobante de compra.

En el proceso de compra en “El Marketplace” es deber de “Los Usuarios” informarse respecto de:

- La calidad de los productos y/o servicios a adquirir y el término de garantía otorgado por “El Vendedor”.
- Las instrucciones suministradas por “El Vendedor” en relación con el adecuado uso de los productos, su conservación e instalación cuando resulte aplicable.
- Los Términos y Condiciones de uso de “El Marketplace”
- Los derechos y deberes que ostentan en el marco de las relaciones de consumo que se perfeccionan por intermedio de “El Marketplace”

“El Usuario” se obliga a pagar el precio del producto adquirido y el costo de envío que está sujeto a las condiciones que al respecto establezca “El Vendedor” y que le serán informadas al momento de realizar la compra.

“Los Usuarios” gozarán de todos los derechos que le reconoce la legislación colombiana sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos Personales, por tal razón podrá radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR) a través de las diferentes herramientas y mecanismos de comunicación establecidas en “El Marketplace”.

5.2. Medios de pago que podrán utilizarse en “El Marketplace”

A menos que se señale una forma de pago diferente para casos específicos, los productos y servicios informados en "El Marketplace" sólo pueden ser pagados por los siguientes medios:

- Tarjetas débito o Crédito bancarias Visa, MasterCard.
- Botón PSE.
- Financiación del producto y/o servicio por intermedio de Vanti Listo. "Vanti Listo" es la marca que identifica el servicio de financiación no bancaria ofrecido por las empresas que conforman el Grupo Vanti, esto es Vanti S.A. E.S.P., Gas Natural de Oriente S.A. E.S.P., Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P. y Gasnacer S.A. E.S.P.
- Tarjetas débito bancarias acogidas a los sistemas transaccionales que utiliza "El Marketplace"

El sistema de pago con tarjetas débito se realizará a través de un sistema de pago electrónico definido por "El Operador" que se encarga de hacer un cargo automático a la cuenta bancaria de "El Usuario".

Para la compra por medio de "Vanti Listo", "El Usuario" deberá previamente conocer y aceptar las políticas de financiación establecidas para tal fin y que podrán ser consultadas por éste en el siguiente enlace: <https://vantilisto.com/wp-content/uploads/2023/04/20230412m-Terminos-y-condiciones-Vanti-Listo.pdf>. Las compras que efectúen "Los Usuarios" haciendo uso de la financiación otorgada por intermedio de "Vanti Listo", no corresponde a una venta que sea atendida por "Los Vendedores", esta operación de venta y entrega se perfeccionará por intermedio de un tercero designado por "El Operador" quien informará en debida forma a "Los Usuarios" sus condiciones y procedimiento.

Para efectos de acceder a la financiación de los productos y/o servicios disponibles en "El Marketplace", "El Usuario" reconoce que entiende y acepta que será necesario suministrar sus datos de contacto en "El Marketplace" y autorizar a "El Operador" la entrega de éstos a sus agendes, aliados, proveedores y contratistas para la gestión de la solicitud que en este sentido realice "El Usuario".

"El Usuario" será contactado a más tardar al día siguiente al registro de sus datos en "El Marketplace" para informarle todos los aspectos relacionados con la financiación requerida, así como la entrega de los productos

Si por cualquier causa se dejara sin efecto alguna transacción realizada por medio de "El Marketplace" y el pago fue realizado por algunos de estos

medios, la devolución del precio se sujetará a las condiciones establecidas por el emisor de la tarjeta o medio de pago que corresponda.

Pese a que “El Marketplace” cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, “El Operador” se exime de 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.

Teniendo en cuenta que la operación de los medios de pago de que trata el presente documento depende de terceros, queda establecido que “El Operador” no asume responsabilidad por la continuidad de servicio y los riesgos a los que se encuentra expuesta la infraestructura tecnológica del sistema de pagos y su operación, por causas no imputables a culpa o dolo de “El Operador”. Esta limitación de responsabilidad se extiende entre otras materias, sin limitarse a ellas, a los riesgos tecnológicos derivados de errores lógicos en los aplicativos, sabotajes en los soportes lógicos, fallas en los equipos de hardware, caídas en el fluido eléctrico o en los servicios de telecomunicaciones asociados a la prestación del servicio. No obstante, lo anterior “El Operador” ejecutará las actividades correctivas que razonablemente estén a su cargo y control para restituir el servicio o hacer frente a las anomalías que llegaren a afectarlo. Esta limitación de responsabilidad se extiende a favor de todos los integrantes del sistema de pago a través del cual se procesan las operaciones.

“El Operador” en virtud de lo expuesto en el párrafo anterior, pone en conocimiento del “El Usuario” y “El Vendedor” que el sistema de pagos no está exento de dejar de funcionar temporalmente por fallas en el fluido eléctrico, en el sistema mismo, o por razones de fuerza mayor o caso fortuito, caso en el cual “El Operador” no será responsable de las transacciones que se vean interrumpidas o que no puedan realizarse por las causas antes señaladas.

5.3. Proceso de envío y entrega de los productos

El envío de los productos adquiridos en “El Marketplace” se realizará a la dirección específica indicada por “El Usuario” dentro de la zona de cobertura establecida por “El Vendedor”, para tal fin “El Usuario” deberá indicar inequívocamente el lugar de entrega y el tipo de despacho escogido, de aquellos que sean puestos a disposición por “El Vendedor”.

De adquirirse por “Los Usuarios” productos ofrecidos por diferentes “Vendedores”, éstos podrán despacharse en forma separada, por tal motivo

podrá presentarse más de un costo de despacho. En todo caso "El Usuario" podrá visualizar el costo total del despacho de los productos antes de realizar la transacción.

El despacho de los productos adquiridos se efectuará según el horario y condiciones informadas por "El Vendedor" en la publicación de cada producto o servicio específico que sea publicado en "El Marketplace", en el proceso de entrega "El Usuario" deberá tener en cuenta que es posible que el transportador a cargo le contacte telefónicamente para coordinar la entrega, lo anterior al número telefónico registrado en "El Marketplace" por lo que es necesario que "El Usuario" se asegure de atender el llamado correspondiente y brindar al transportador la información que resulte necesaria para la correcta entrega de los productos adquiridos.

El lugar físico en el cual se realizará la entrega debe asegurar las condiciones mínimas para el acceso del medio de transporte, disponibilidad de estacionamiento y horario de acceso, así como ascensor cuando el peso o volumen de los productos adquiridos lo haga necesario. Así mismo es deber de "El Usuario" informarse sobre las dimensiones del producto, los accesos del domicilio y el lugar donde se entregará, de manera que la entrega pueda ser efectuada de forma adecuada. Si el lugar de despacho se encuentra en un edificio, los productos serán entregados en las primeras plantas. En ningún caso se considera desarmar puertas o ventanas del domicilio de "El Usuario", ni la utilización de cuerdas u otros elementos para elevar los productos a pisos superiores. Los productos deben ser recibidos por una persona mayor de edad que deberá manifestar su aceptación, dejando constancia de sus datos y de cualquier observación respecto de las condiciones en que reciba el producto. Como medida de seguridad, el transportador o repartidor podrá tomar una fotografía del pedido afuera del domicilio de "El Usuario".

Si al momento de la entrega del producto, "El Usuario" rechaza el recibimiento del mismo por una causa ajena a la responsabilidad de "El Vendedor", el costo del envío no le será devuelto. En caso de presentarse una novedad porque el producto sea diferente al solicitado, esté incompleto, vacío, con daños estéticos o averías, ingresará en un proceso de investigación por lo cual es obligación de "El Usuario" reportarlo a "El Vendedor" en un periodo máximo de cinco (5) días hábiles desde el momento de la entrega, a través de los canales de atención habilitados. "El Vendedor" realizará la revisión pertinente de acuerdo a las evidencias solicitadas dentro del mismo plazo e informará a "El Usuario" la fecha estimada de respuesta a su reclamación.

Si "El Usuario" o la persona autorizada por éste para recibir el producto adquirido, se encontrara ausente cuando se le visita para la entrega del pedido

y nadie lo recibe en la dirección por éste informada, se dejará un aviso en el que figure la hora de visita. Durante los siguientes tres (3) días hábiles posteriores al primer intento, se realizará un segundo intento de entrega en el domicilio, en caso que nuevamente el producto no sea recibido, sujeto a disponibilidad de la empresa de transporte, se realizará un tercer intento que, de ser fallido, conllevará a que la orden sea cancelada y se procese el reembolso del valor total pagado por "El Usuario"; En todo caso el valor del envío del producto, no será reembolsado a "El Usuario" que en los términos aquí indicados no reciba los productos adquiridos. No obstante, se deberán tener en cuenta por parte de "Los Usuarios", las condiciones y las políticas establecidas por cada "Vendedor" frente a los procedimientos de entrega que prevalecen ante una situación de ausencia de "El Usuario" y que en todo caso deberán ser informados a "Los Usuarios" al momento del perfeccionamiento de la venta.

En adición a lo anterior, frente a las condiciones de entrega de los productos adquiridos por "Los Usuarios" en "El Marketplace", deberán éstos tener en cuenta:

- "El Usuario" deberá suministrar, al momento de la entrega de los productos, toda aquella documentación y soportes de la compra que sean requeridos por "los Vendedores" en el proceso de entrega.
- Las entregas solo se efectuarán en los horarios habilitados por las empresas de transporte, la fecha de entrega del producto será informada a "El Usuario", no obstante, no hay compromiso con hora determinada de entrega.
- "El Usuario" o la persona autorizada deberá en el mismo momento que se le está realizando la entrega del producto validar el estado estético, es decir, que no tenga ningún tipo de defecto físico.
- Con la firma del "Comprobante de entrega", se entenderá que el producto fue recibido en perfectas condiciones estéticas.
- Las entregas que se realicen por escaleras representan un riesgo para el producto, por lo tanto, se hacen bajo responsabilidad del usuario.

5.4. Derecho de Retracto

"Los Usuarios" de "El Marketplace" podrán hacer uso del derecho de 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 de "Los Usuarios" reintegrando los productos adquiridos en perfectas condiciones y siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- El término para que “El Usuario” ejerza su derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del producto o la celebración del contrato de consumo en caso de prestación de servicios.
- “El Usuario” deberá devolver el producto a “El Vendedor” en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado, ni armado o instalado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales y en general apto para una nueva venta por parte de “El Vendedor”
- El costo del transporte del producto objeto de devolución, deberá ser asumido en todo caso por “El Usuario” quien adicionalmente asumirá cualquier otro costo que conlleve a la devolución del bien, en todo caso “El Usuario”, deberá ajustarse a las políticas de logística que cada “Vendedor” disponga para tal fin.

En caso que “El Usuario” desee ejercer su derecho al retracto respecto de un producto y/o servicio adquirido por medio de “El Marketplace”, deberá presentar su petición directamente ante “El Vendedor” del respectivo producto y/o servicio en los casos en que sea procedente conforme a lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

De presentar “El Usuario” su solicitud de retracto ante “El Operador” por medio de los canales de atención por éste dispuesto, esto es, la línea de atención 018000942794 en todo el país, en Bogotá al 6013078121, en Santander en la línea 6076854755, en WhatsApp al número 57 3154164164, por el botón de WhatsApp dispuesto en el Marketplace o el correo electrónico servicioalcliente@grupovanti.com, “El Operador” tomará la petición presentada en este sentido por “El Usuario” expidiendo a éste la debida constancia de la fecha y hora de radicación de la petición y procederá a remitir la petición a “El Vendedor” que corresponda para su atención en los términos previstos en la ley y en el presente documento.

Cuando “El Vendedor” rechace el retracto por considerar que no se cumplen con las condiciones dispuestas en la ley para su ejercicio, “El Vendedor” deberá enviar un informe detallado a “El Operador” mediante los canales que ambos definan, en el que se adjunten las imágenes del producto y las razones del rechazo de la solicitud y solo hasta contar con dichos soportes se procederá por parte de “El Operador” con el pago del producto correspondiente.

En aquellos casos en que “El Vendedor” rechace o niegue a “El Usuario” el ejercicio del derecho de retracto será obligación de “El Vendedor” atender, salir en defensa y mantener indemne a “El Operador” en todo momento por cualquier acción judicial o administrativa que pueda iniciarse por “El Usuario” al cual se negó la solicitud en este sentido o por las Entidades de Vigilancia y

Control por el mismo asunto; de presentarse una condena en contra de "El Operador" o una decisión favorable a "El Usuario" en este sentido que conlleve a la devolución del valor del artículo adquirido por éste así como el pago de cualquier suma adicional, procederá "El Vendedor" a pagar directamente a "El Usuario" y/o al Ente de Vigilancia y Control las sumas correspondientes o en caso de haberse efectuado el pago por "El Operador" procederá a reintegrar de forma inmediata la condena y/o sanción que fuere impuesta a "El Operador"

El derecho de retracto podrá ejercerse por "Los Usuarios" de la siguiente forma:

Los plazos y formas de reembolso dependerán del medio de pago utilizado en la compra y bajo ninguna circunstancia excederán lo establecido al respecto en la Ley 1480 de 2011. El derecho de retracto no aplicará conforme a las excepciones dispuestas en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, esto es: (i) en los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor; (ii) en los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar; (iii) en los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados; (iv) en los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; (v) en los contratos de servicios de apuestas y loterías; (vi) en los contratos de adquisición de bienes perecederos; y (vii) en los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

Las condiciones de reembolso una vez ejercido el derecho de retracto, serán las siguientes:

En los casos en que se cumplan las condiciones anteriormente mencionadas para que el derecho de retracto sea procedente, el reembolso del valor de compra inicial, menos los descuentos a los que haya lugar, de resultar aplicables, se tramitará de la siguiente forma asociado al medio de pago utilizado en la transacción de compra así:

- Si el pago inicial fue recibido a través de Botón PSE, " El Operador" realizará el reembolso directamente a " El Usuario" y para ello este último deberá aportar toda la información necesaria , entre otras, pero sin limitarse, al comprobante inicial de compra, copia de documento de identidad, certificación bancaria para ser creados dentro de la base de datos de " El Operador" y hacer el correspondiente giro vía transferencia

bancaria, sujeto a los tiempos administrativos de “ El Operador” y ciclos ACH de las entidades financieras.

- Si el pago inicial fue recibido a través de tarjeta de crédito la solicitud de reversión está a cargo de “El Operador” quien deberá procesar la reversión a través de la compañía contratada como pasarela de pagos. El término de gestión y respuesta de la correspondiente solicitud de reversión de la transacción estará sujeta a los tiempos definidos por las redes financieras, así como los tiempos del banco emisor.
- La reversión de la transacción de pago inicial es procedente sólo cuando se encuentra en estado aprobada en la consola administrativa de la pasarela de pagos.
- Reverso intradía: Para este tipo de reversos se debe de tener en cuenta que la transacción debe tener un estado aprobado, la transacción debe ser del mismo día antes de las 8:00PM ya que por restricciones en las entidades bancarias puede que el reverso no se genere de manera correcta.
- Reverso extemporáneo: “El Operador” deberá generar una carta de reverso que debe ser suscrita por quien éste autorice para este propósito para ser radicada ante la red financiera Credibanco para tarjetas de crédito VISA o Redeban para tarjetas de crédito Mastercard quienes se encargarán, de acuerdo a sus tiempos internos, de procesar el reverso y notificar al banco emisor para generar la nota crédito a “El Usuario”, proceso que puede tomar como mínimo veinte (20) días hábiles.

5.5. Reversión del pago

“El Usuario” podrá presentar su solicitud de reversión ante “El Operador” por medio de los canales de atención por éste dispuesto, esto es, la línea de atención 018000942794 en todo el país, en Bogotá al 6013078121, en Santander en la línea 6076854755, en WhatsApp al número 57 3154164164 y por medio del botón de WhatsApp dispuesto en el Marketplace o el correo electrónico servicioalcliente@grupovanti.com, “El Operador” tomará la petición presentada en este sentido por “El Usuario” expidiendo a éste la debida constancia de la fecha y hora de radicación de la petición.

5.5.1. Revisión del pago por productos no adquiridos, productos defectuosos o productos no entregados:

Cuando el producto entregado no corresponda con el producto adquirido por “El Usuario”, resulte defectuoso o el producto no sea entregado, “El Usuario” cuenta con el término de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de

recepción del producto o fecha en la cual debió haber recibido el producto, para radicar su solicitud de reversión mediante "El Marketplace", en los términos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011.

El procedimiento que se llevará a cabo para programar la devolución del artículo entregado a "El Usuario" cuando aplique, así como para llevar a cabo la reversión del pago será el siguiente:

En caso de presentarse la devolución de uno o más productos adquiridos en "El Marketplace", "El Vendedor" aceptará la devolución en un periodo de hasta (5) días calendario contados a partir de la fecha de recepción del producto. Para estos casos, "El Usuario" enviará el producto directamente a "El Vendedor", en la forma y condiciones que sean definidas y previamente informadas por éste. En ningún caso el producto pasará por la administración y bodegaje por parte de "El Operador". "El Vendedor" en un término no mayor a (2) días hábiles luego de recibir el producto, deberá informar a "El Operador" sobre la aceptación o rechazo de la devolución del producto. En caso de que "El Vendedor" acepte la devolución, deberá notificar a "El Operador" quien a elección de "El Usuario", hará el reembolso en un plazo máximo de quince (15) días hábiles o el reordenamiento de un producto nuevo.

5.5.2. Revisión del pago por fraude u operaciones no autorizadas:

Cuando la reversión del pago sea solicitada por fraude o por una operación no solicitada, "El Usuario" deberá realizar ante la entidad financiera emisora de la tarjeta de crédito utilizada para el pago de la transacción de compra una solicitud de Contracargo. En este caso, "El Operador" deberá adjuntar toda la evidencia y soportes necesarios, para probar la procedencia de la transacción dentro de los tiempos exigidos por la red financiera, que en todo caso no deberá superar los tres (3) días hábiles. De haberse entregado el producto adquirido con ocasión de la transacción que se alega como fraudulenta, "El Vendedor" prestará toda su colaboración a "El Operador" y cuando sea procedente entregará copia de la documentación que soporte el envío y recepción del producto, todo lo anterior dentro del plazo antes indicado.

5.5.3. Generalidades del proceso de reversión de pagos:

Se entiende por contracargo la orden de cobro, únicamente procesada por las entidades financieras y cargada directamente a la cuenta de adquirencia de un comercio, en este caso "El Operador", como resultado de la disputa de una transacción sobre la cual el titular del medio de pago ha presentado reclamación y los soportes entregados por el "El Operador" no fueron

suficientes para demostrar la participación del titular del medio de pago, en la compra ante la entidad financiera (En adelante "Contracargo").

Todo proceso de solicitud de "Contracargo" que radique "El Usuario" ante la entidad emisora del medio de pago o el proceso de reversión que radique directamente ante "El Operador" deberá ser realizado por el titular del medio de pago utilizado.

"El Operador" debe controlar la duplicidad que se pueda presentar en los casos que "Los Usuarios" radiquen un proceso de "Contracargo" directamente ante la entidad financiera emisora del medio de pago y al mismo tiempo una solicitud de reversión en forma de PQR a través de las diferentes herramientas y mecanismos de comunicación establecidas en "El Marketplace".

En los casos que la anterior situación de duplicidad se presente, "El Operador" deberá conservar todos los documentos de la operación de reverso y abono exitoso a "Los Usuarios" y entregarlos a la entidad financiera que llegara a comunicar el "Contracargo", para evitar situaciones de doble reembolso y/o devolución. En caso de sospecha o comprobación del uso indebido de los medios de pago dispuestos por "El Operador", incluyendo intento de fraude e incluso de identificarse por "El Operador" duplicidad o multiplicidad de solicitudes de Contracargo radicadas por "El Usuario", "El Operador" podrá iniciar las acciones legales correspondientes así como advertir a las autoridades para que estas a su vez realicen las investigaciones a que haya lugar y determinen si con las acciones antes descritas se han cometido o se ha intentado cometer algún delito.

Tipos de contracargo y responsables: los contracargos aquí descritos serán asumidos directamente por quien en la tabla que se incluye a continuación, se identifica como "Responsable":

PLAZO PARA RECIBIR CONTRACARGO	MOTIVO CONTRACARGO	DESCRIPCION	EJEMPLO	EVIDENCIA CONVINCENTE	PLAZO PARA ENTREGA DE SOPORTES AL BANCO	RESPONSABLE
130 DÍAS CALENDARIO A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA O LA FECHA PACTADA DE ENTREGA	Mercancia no entregada	La mercancia no fue entregada en la dirección y/o residencia del tarjetahabiente	Cliente informa que no recibió la mercancia	•Evidencia donde el comercio certifique la dirección de entrega fecha y hora indicada por el tarjetahabiente. •Evidencia que el Tarjetahabiente o una persona autorizada recibió la mercancia o los servicios en el lugar acordado o en la fecha/hora acordada. (nombre, firma, cédula, fecha y hora de entrega). •De ser posible prueba fotográfica y/o video.	3 DÍAS HÁBILES	Vendedor
	Mercancia defectuosa	La mercancia fue entregada pero con algún daño o defecto	Cliente informa que la mercancia tiene algún tipo de daño o no le funciona	•Evidencia para demostrar que la mercancia o el servicio no estaba dañada ni defectuosa •Refutación del Comercio de las afirmaciones del Tarjetahabiente •Si corresponde, evidencia para demostrar que el Tarjetahabiente no intentó devolver la mercancia o certificación de que la mercancia devuelta no fue recibida.		Vendedor
	No es lo descrito	La mercancia que se compro no corresponde a la informacion dada por el comercio	Cliente informa que compro una estufa y le llevo una muy pequeña a la que le ofrecieron	•Evidencia para demostrar que la mercancia o el servicio se describió correctamente. •Refutación del Comercio de las afirmaciones del Tarjetahabiente •Si corresponde, evidencia para demostrar que el Tarjetahabiente no intentó devolver la mercancia o certificación de que la mercancia devuelta no fue recibida.		Vendedor
	Mercancia falsificada	La mercancia no es original	Cliente informa que compro una mercancia de marca XXX y recibio una marca YYY	•Evidencia para demostrar que la mercancia o el servicio se describió correctamente (Incluyendo la descripción de la calidad de la mercancia o del servicio). •Refutación del Comercio de las afirmaciones del Tarjetahabiente •Si corresponde, evidencia para demostrar que el Tarjetahabiente no intentó devolver la mercancia o certificación de que la mercancia devuelta no fue recibida.		Vendedor
	Credito no procesado	Se solicito un credito pero no se ha procesado	El cliente indica que el comercio le indico que le enviarían el credito y nunca llevo	Evidencia del Credito procesado		Operador
	Mercancia cancelada	Se realizo la cancelacion según lo establecido en la política de cancelacion; sin embargo fue cobrada o no han enviado el credito.	El cliente informa que cancelo el pedido pero no le llevo el credito	•El Recibo de Transacción u otro registro para demostrar que el Comercio divulgó adecuadamente una política de devolución o de cancelación limitada en el momento de la Transacción. •Evidencia que demuestre que el Tarjetahabiente recibió la política de cancelación o devolución del Comercio y no la canceló de acuerdo con la política divulgada.		Vendedor
	Duplicidad	Se proceso doblemente el valor de la compra	El cliente informa que le cobraron dos veces o mas de una compra	•Bos recibos de Transacción por separado u otro registro para demostrar que se procesaron Transacciones por separado. •Evidencia para demostrar que el Comercio no recibió pago por otros medios para la misma mercancia o servicio.		Operador
	Monto Incorrecto	Se proceso el cargo por un monto diferente al acordado o en una moneda diferente a la anunciada	El cliente informa que realizo la compra por un valor y le cobraron mas de lo que tenían anunciado / El cliente informa que realizo la compra en pesos colombianos y se la cobraron en dolares o euros.	Recibo de transacción u otro registro para demostrar que el monto de Transacción era correcto.		Operador
	Presentacion tardia	El cargo de la transaccion fue procesado despues de 8 dias de realizada la compra	El cliente informa que realizo la compra en una fecha y fue cobrada hasta despues de 8 dias calendario	El Recibo de Transacción u otro registro con una Fecha de transacción que refute la Presentación tardía y demuestre que el Adquirente obtuvo la autorización requerida.		Operador
	Codigo de transaccion correcto	El codigo de la transaccion es errado	El cliente informa que le realizaron un credito pero enviaron un debito	•Certificación que indique el código de moneda de la Transacción es correcto. •Certificación de que el Tarjetahabiente no aceptó la Conversión Dinámica de Divisas y no tomó una decisión activa o se le negó la opción de pagar en la moneda local del Comercio.		Operador
	Autorizacion Negada	Se proceso un cargo con una autorizacion negada	Se proceso un cargo con una autorizacion negada	N/A		Operador
	Sin autorización	Se proceso un cargo sin autorizacion	Se proceso un cargo sin autorizacion	N/A		Operador

De presentarse situaciones diferentes a las señaladas en la tabla anterior, que generen en el proceso de ventas efectuado en “El Marketplace” “Contracargos”, éstos serán incluidos al presente documento de Términos y Condiciones por “El Operador” para lo cual informará a “Los Vendedores” de las modificaciones que se aplicarán en este documento en lo que corresponda, con tres (3) días hábiles de antelación a su publicación a efectos de brindar a “Los Vendedores” la información y aclaraciones a que haya lugar; una vez cumplido el plazo anteriormente indicado, sin que se haya presentado observación alguna por parte de “Los Vendedores” en relación con la modificación a los Términos y Condiciones antes indicada, ésta será publicada por “El Operador” y la misma se entenderá aceptada por “Los Vendedores” en los términos indicados en el numeral 13 del presente documento.

En el evento que existiere controversia entre las partes derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor de “El Operador” o del banco emisor del instrumento de pago, se cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros de “El Usuario”.

5.6. Garantías

De presentarse en un producto adquirido por “Los Usuarios” por medio de “El Marketplace”, fallas o defectos de funcionamiento se generará a favor de éstos, el derecho a la garantía legal siempre y cuando ésta se encuentre vigente.

“El Operador” actúa como facilitador de la plataforma para la exhibición de los Productos por parte de “Los Vendedores” y la compra de los mismos por parte de “Los Usuarios” y no como un vendedor de los Productos allí ofrecidos. Por tanto cualquier reclamación sobre la no conformidad o la calidad de los Productos deberá ser realizada directamente por “Los Usuarios” a “Los Vendedores”.

De presentar “El Usuario” su solicitud de efectividad de la garantía ante “El Operador” por medio de los canales de atención por éste dispuesto, esto es, la línea de atención 018000942794 en todo el país, en Bogotá al 6013078121, en Santander en la línea 6076854755, en WhatsApp al número 3154164164 y por medio del botón de WhatsApp dispuesto en “El Marketplace” o el correo electrónico servicioalcliente@grupovanti.com, “El Operador” tomará la petición presentada en este sentido por “El Usuario” expidiendo a éste la debida constancia de la fecha y hora de radicación de la petición y procederá a remitir la petición a “El Vendedor” que corresponda para su atención en los términos previstos en la ley y en el presente documento.

En todo caso “El Marketplace” proporcionará a “El Usuario” los datos de “El Vendedor”, para que le brinde un soporte técnico adecuado ante la solicitud de garantía; como regla general, aplicará el tiempo de garantía establecido en la publicación del producto adquirido y como primera medida, de definirlo viable “El Vendedor”, se procederá con la reparación del producto, en el evento que el bien no admita reparación se procederá con la reposición o la devolución del dinero.

Como regla general, en relación con asuntos relacionados con la garantía de los productos, “Los Usuarios” deben tener en cuenta que conforme a lo establecido en el artículo 8º de la Ley 1480 de 2011, para el caso de productos nuevos, de no indicarse expresamente el término de garantía, éste será de doce (12) meses como periodo de la garantía legal, contados a partir de la entrega del producto. Para el caso de productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o discontinuados, en caso de que el producto no indique si cuenta o no con garantía, deberá tomarse como tal, el plazo de tres (3) meses como periodo de garantía legal.

Sin perjuicio de lo anterior “Los Vendedores” podrán ofrecer garantías voluntarias de acuerdo con las condiciones que sean publicadas en la página del producto.

Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- La garantía del producto debe estar vigente al momento de la reclamación.
- El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad; el cual deberá ser diagnosticado por "El Vendedor" o el centro de servicios autorizado por la marca, según aplique.
- Conforme dispone el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011 ninguna garantía aplicará cuando se demuestre que el defecto fue causado por un acto o hecho imputable a "El Usuario", como el uso indebido del producto o desatención de las instrucciones de uso, instalación o mantenimiento informadas en el producto, su publicación, o su manual, fuerza mayor o caso fortuito, y el hecho de un tercero.
- Para efectos de la garantía legal, se considerará que hay una falla o defecto en los casos que se enuncian a continuación: (i) Cuando los productos sujetos al cumplimiento de Reglamentos Técnicos no cumplan las especificaciones correspondientes señaladas en dichos reglamentos; (ii) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; (iii) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que "El Vendedor" hubiese señalado en su publicidad; (iv) Cuando "El Vendedor" y "El Usuario" hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra; (v) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las mismas deficiencias; (vi) En caso de repetirse la falla, atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto; (vii) Cuando el producto adquirido tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

Para efectos de la efectividad de la garantía, "El Usuario" deberá tener en cuenta:

- La garantía de todo producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.
- Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación, siempre y cuando así sea definido por "El Vendedor" y conforme a las condiciones específicas que se presenten en cada caso presentado por "Los Usuarios".

- Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, y el producto deberá ser remitido a "El Vendedor" para su diagnóstico técnico y su reparación, en los casos que sea procedente. El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes 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.
- Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, "El Usuario" deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.
- En caso de repetirse la falla a elección de "El Usuario", 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. En caso en que se deba hacer la devolución de dinero, este se realizará de la siguiente manera: A partir del día siguiente de la aceptación de la garantía por parte de "El Vendedor" y su posterior comunicación con "El Marketplace" y "El Usuario", "El Marketplace" tendrá un plazo hasta de quince (15) días hábiles para procesar la devolución del dinero.
- El término de la garantía se suspenderá mientras "El Usuario" esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía. Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia, la cual deberá ser informada por "El Vendedor" a "El Usuario".
- Una vez expire el término de la garantía legal "El Usuario" deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

6. De los precios informados en "El Marketplace"

Los precios ofrecidos en "El Marketplace" corresponden exclusivamente al precio del producto o servicio ofrecido por "El Vendedor", impuestos incluidos, y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, instalación (a menos que "El Usuario" haya pagado por ese servicio, o que haya estado expresamente incluido con la compra del producto), accesorios (salvo aquellos que hayan estado expresamente incluidos con la compra del producto) u otros que resultaren aplicables, en todo caso éstos se informarán antes del momento en el cual "El Usuario" deba proceder a efectuar el pago.

Tanto "El Marketplace" como "Los Vendedores" se comprometen con "Los Usuarios" a prestar especial atención en los precios que se publican en el sitio, garantizando en todo momento que estos sean precisos y correctos. No obstante, en caso de presentarse errores humanos o tecnológicos podrían eventualmente darse imprecisiones en los precios que se publiquen por "Los Vendedores" en "El Marketplace" y los que realmente correspondan a los productos ofrecidos.

En relación con lo anterior, resulta de especial importancia que "El Usuario" en todo momento base sus decisiones de compra en criterios objetivos y de buena fe que rigen las relaciones comerciales en la legislación colombiana, en este sentido ante un eventual error manifiesto y evidente en una publicación de un precio, es posible que "El Marketplace" no pueda procesar aquellas solicitudes de compra respecto de las cuales existan motivos fundados para estimar que han sido ingresadas con fines comerciales, en aprovechamiento de un error evidente, o en cualquier sentido contrarias a la buena fe que, de acuerdo a la ley, debe existir en la celebración y ejecución de los contratos. Si se detectare un error de precio en alguna publicación, "El Marketplace" informará a "El Usuario" a la mayor brevedad posible a efectos de validar la solicitud de compra correspondiente informando el precio correcto, o bien, para dejar sin efecto la solicitud de compra ingresada, conforme sea definido por "El Usuario".

Una vez confirmada una solicitud de compra, las condiciones informadas a "El Usuario" en dicha transacción se mantendrán y por tanto no podrán ser modificadas, salvo las circunstancias antes descritas. En tanto los productos ofrecidos en "El Marketplace" se encuentren disponibles para su adquisición, los precios informados estarán a disposición de "Los Usuarios".

No obstante lo anterior, debe en todo caso entender "El Usuario" que los precios que fueron publicados en "El Marketplace" para productos determinados y de características iguales o semejantes, podrían no ser los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de "El Operador" o de "Los Vendedores", como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio, u otros. Cualquier cambio en la información publicada en "El Marketplace", incluyendo las referidas a productos, servicios, precios, existencias, condiciones, promociones y ofertas, tendrá lugar antes de recibir una solicitud de compra, y sólo se referirá a operaciones futuras, sin afectar, en caso alguno, los derechos adquiridos por "Los Usuarios" al momento de realizar sus compras.

7. De las Ofertas y Promociones

Las ofertas consisten en el ofrecimiento de bienes o servicios a precios o condiciones beneficiosas en forma transitoria, en relación con los habituales

del respectivo "Vendedor". En tanto, las promociones consisten en el ofrecimiento de bienes y servicios en condiciones más favorables que las habituales, con excepción de aquellas que consistan en una simple rebaja de precio.

Las ofertas y las promociones disponibles en "El Marketplace" son válidas únicamente respecto de aquellas compras que signifiquen actos de consumo; es decir, aquellos que tienen por objeto satisfacer una necesidad personal o de un núcleo familiar. En consecuencia, las ofertas y las promociones que sean publicadas en "El Marketplace" no son válidas para aquellas solicitudes de compra que sean ingresadas con la posterior intención de revender o comercializar de cualquier forma, los productos y servicios de que se trate.

Las ofertas y las promociones disponibles en "El Marketplace" no serán necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de "Los Vendedores". En las promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado se hará en el mismo lugar al cual se despache el producto comprado. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas. Con respecto a productos que se encuentren en oferta o en promoción, podrá aplicarse un máximo distinto de unidades que podrán ser comprados por cada "Usuario", lo cual será informado en las condiciones que sean aplicables a cada actividad.

8. De la Autorización de Facturación Electrónica

Al aceptar los términos y condiciones contenidos en el presente documento, "El Usuario" autoriza de manera expresa a "Los Vendedores" para que entreguen y pongan a su disposición, la representación gráfica de las facturas electrónicas de sus compras.

9. Del Tratamiento de Datos Personales y Política de Privacidad

"Los Usuarios" y "Los Vendedores" declaran que conocen, aceptan y autorizan a El Operador" como Responsable del tratamiento de datos y como "El Operador" de "El Marketplace", para tratar datos personales que sean suministrados por "Los Usuarios" o "Los Vendedores" en "El Marketplace" y que estos serán tratados con una base de legalidad adecuada y de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y acorde a la Política de tratamiento de datos personales de "El Operador" que podrá ser consultada en el siguiente enlace: <https://www.grupovanti.com/politicas-de-tratamiento-de-datos-personales/>.

En esta política se explica la finalidad del tratamiento de los datos personales de "Los Usuarios" y "Los Vendedores" y la protección que se da a los mismos, adicionalmente contiene toda la información necesaria para "Los Usuarios" y "Los Vendedores" relacionada con el ejercicio de sus derechos en el tratamiento de sus datos personales.

En relación a "El Marketplace", "El Operador", declara su compromiso con una práctica de negocios de alto nivel ético y dotada de los controles internos apropiados. En virtud de lo anterior informa a "Los Usuarios" y a "Los Vendedores" que "El Marketplace" está protegido por medidas de seguridad para proteger la información y los datos personales proporcionados de manera que éstos no sean extraviados, mal utilizados o modificados inapropiadamente. Esos controles incluyen políticas de confidencialidad y respaldo periódico de bases de datos.

Con el registro de sus datos personales en "El Marketplace", "Los Usuarios" y "Los Vendedores" autorizan a "El Operador" a tratar sus datos personales directamente o a través de terceros encargados de tratamiento, con las finalidades establecidas en la política de tratamiento de datos personales antedicha, así como específicamente las que se indican a continuación:

- Dar cumplimiento a las obligaciones legales y contractuales que se derivan del establecimiento de la relación comercial entre "Los Vendedores" y "El Operador", así como entre "Los Usuarios" y "Los Vendedores" y "Los Usuarios" y "El Operador".
- Realizar actividades de analítica y minería de datos con el fin de entender el comportamiento de compra y exploración en "El Marketplace" de "Los Usuarios"; así como el comportamiento de "El Vendedor" en relación con sus proyecciones a nivel de ventas, productos y demás cifras pertinentes.
- Hacer partícipe a "Los Usuarios" de iniciativas de marketing y promociones de los productos y servicios de "El Operador"; así como a "Los Vendedores" de iniciativas de marketing sobre los productos y servicios de "El Operador", lo cual podrá incluir entre otras y sin limitarse a invitaciones a eventos, convocatoria a actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con "El Operador", entre otros.
- Contactar a "Los Usuarios" por los medios físicos o electrónicos expresamente autorizados por éstos, con el fin de gestionar trámites, atender solicitudes, peticiones, consultas y reclamos, así como ofrecer bienes, productos y/o servicios de "El Operador".
- Contactar a "Los Vendedores" por los medios físicos o electrónicos expresamente autorizados por éstos con el fin de atender todo tipo de situaciones relacionadas con la relación comercial establecida.

- Hacer consultas y cruces en bases de datos con vocación pública para la gestión de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo, corrupción, entre otros asociados.
- Comunicar los datos a terceros encargados de tratamiento, localmente o hacia el exterior, con el fin de dar cumplimiento a las finalidades aquí informadas.

En la operación de "El Marketplace", "El Operador" en su condición de "Responsable" de los datos personales registrados en el Portal por "Los Usuarios" transmitirá datos personales de "Los Usuarios" a "Los Vendedores" para que éstos a su vez, en su condición de "Encargado" de tratamiento a los mismos, exclusivamente con la finalidad establecida en los presentes Términos y Condiciones, esto es, perfeccionar la adquisición de los productos y/o servicios cuyas transacciones se efectúen por intermedio de "El Marketplace".

En virtud de lo anterior, "Los Vendedores" declaran y aceptan que el tratamiento que deberán dar a los datos personales de "Los Usuarios" como "Encargado" designado por "El Operador", será la ejecución de las operaciones de almacenamiento temporal, uso de acuerdo a la finalidad antes indicada, transmisión y supresión de acuerdo a los criterios de retención o acopio de la información que sean establecidos por "El Operador" en su condición de "Responsable" del tratamiento de datos personales.

Las actividades que ejecutará "El Vendedor" por cuenta de "El Operador" como "Responsable" de los datos, serán las indicadas en el presente documento de Términos y Condiciones así como las que sean establecidas en la política de tratamiento de datos personales de "El Operador" con igual finalidad, análogas o compatibles con el consentimiento otorgado por el Titular de los datos personales.

Salvo para efectos del envío y entrega de los productos adquiridos por "Los Usuarios" en "El Marketplace" o cuando "Los Usuarios" se comuniquen directamente con "El Vendedor" para temas de garantía, peticiones, quejas y/o reclamos, "El Vendedor" no tendrá comunicación directa con "Los Usuarios" ni le dirigirá correspondencia de ningún tipo, incluyendo promociones o entrega de material publicitario de "El Vendedor". Bajo ninguna circunstancia podrá "El Vendedor" contactar a "Los Usuarios" por canales no autorizados por "El Operador".

Sin perjuicio de lo anterior, "El Vendedor" se obliga a dar tratamiento a los datos personales conforme a los principios rectores establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios; salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales; y guardar

confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales; otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; así mismo deberá dar aviso inmediato a "El Operador" sobre cualquier fuga de información o cualquier situación que pueda poner en riesgo la información.

"El Vendedor" sólo podrá transmitir la información proporcionada por los Titulares en "El Marketplace" a "El Operador" en caso de que sea estrictamente necesario para dar atención y trámite a las operaciones efectuadas en "El Marketplace"; así mismo, deberá garantizar que el tercero que reciba se comprometa a tratarla conforme a los principios rectores del manejo de la información, obligándose a guardar reserva, disponibilidad, confidencialidad y seguridad de la misma.

A la terminación de los servicios dispuestos en "El Marketplace" por parte de "El Operador" o "El Vendedor" y/o conforme a la instrucción que al respecto le dé "El Operador", "El Vendedor" se obliga a suprimir de sus bases de datos cualquier dato personal registrado por "Los Usuarios" en "El Marketplace" y/o transmitido por "El Operador", independientemente del medio en el cual se encuentren almacenados dichos datos personales. En caso de no contar con herramientas seguras para suprimir los datos personales, "El Vendedor" deberá devolver a "El Operador" cualquier dato personal transmitido por éste. De continuar "El Vendedor" con el tratamiento de datos personales transmitidos por "El Operador" o registrados por "Los Usuarios" en "El Marketplace", sin haber dado cumplimiento a la destrucción y/o devolución de datos personales, se entenderá que ha incumplido lo pactado en el presente documento de Términos y Condiciones, quedando de esta forma "El Operador" en libertad de acudir a las vías judiciales y administrativas, para que se ordene la eliminación de la base de datos transmitida. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de "El Vendedor" de mantener indemne a "El Operador" con respecto a cualquier reclamación, perjuicio, daño, pasivo y/o contingencia, sin limitación, que "El Operador" pueda sufrir con ocasión del tratamiento de datos personales realizado.

"Los Vendedores" aceptan que únicamente podrán tratar los datos personales transferidos por "El Operador" y/o suministrados por "Los Usuarios" en "El Marketplace", para prestar el servicio y/o entregar el producto adquirido por "Los Usuarios" en "El Marketplace", de forma idónea y oportuna. En virtud de lo anterior, no podrán "Los Vendedores" dar un tratamiento diferente a los datos personales de "Los Usuarios" al antes indicado, ni mucho menos usarlos para finalidades distintas a las autorizadas por "Los Usuarios" en cada una de las transacciones que éstos efectúen en "El Marketplace".

9.1. Captura de información de “Los Usuarios” al usar “El Marketplace”

Durante la visita de “Los Usuarios” en “El Marketplace”, éste podrá capturar información referente a actividades específicas de “Un Usuario” particular generándose reportes que permiten ver la actividad consolidada por Usuario. En “El Marketplace” se usan "cookies" para asegurar que durante la visita de “Los Usuarios” en “El Marketplace” éste permanezca conectado, que todos los artículos permanezcan almacenados en el carrito de compras, que pueda comprarse de forma segura y que el sitio web siga funcionando sin problemas. Las cookies también aseguran que “El Operador” pueda verificar cómo se utiliza “El Marketplace” y cómo puede mejorarse. Además, dependiendo de las preferencias, nuestras propias cookies pueden ser utilizadas para presentar anuncios específicos que coincidan con los intereses personales de “Los Usuarios”.

¿Qué tipo de cookies se utilizan en “El Marketplace”?

Cookies necesarias:

Estas cookies son necesarias para que “El Marketplace” funcione correctamente. Algunas de las siguientes acciones se pueden realizar utilizando estas cookies: - Almacenar artículos en un carrito de compras para compras en línea - Guardar las preferencias de cookies para este sitio web - Guardar preferencias de idioma –

Cookies de rendimiento:

Estas cookies se utilizan para recopilar información estadística sobre el uso de “El Marketplace”, también llamadas cookies analíticas. Utilizamos estos datos para el rendimiento y la optimización del sitio web.

Cookies funcionales:

Estas cookies permiten una mayor funcionalidad para los visitantes de “El Marketplace”. Estas cookies pueden ser establecidas por nuestros proveedores de servicios externos o por nuestro propio sitio web.

Publicidad / cookies de seguimiento:

Estas cookies son establecidas por socios publicitarios externos y se utilizan para crear perfiles y realizar un seguimiento de los datos en varios sitios web. Si se aceptan estas cookies, podemos mostrar nuestros anuncios en otros sitios web en función de los perfiles de usuario y preferencias. Estas cookies también guardan datos sobre cuántos visitantes han visto o hecho clic en nuestros anuncios con el fin de optimizar las campañas publicitarias.

Sin clasificar: Estas cookies están todavía en proceso de clasificación. Aparecerán en una de las siguientes categorías: Necesarias, De Rendimiento, Funcionales o de Publicidad.

¿Cómo desactivar o eliminar las cookies?

Se puede optar por no utilizar todas las cookies, excepto las necesarias. En la configuración del navegador, se puede cambiar la configuración para asegurar de que se bloqueen las cookies. La mayoría de los navegadores ofrecen una explicación sobre cómo hacerlo en la llamada 'función de ayuda'. Sin embargo, si se bloquea las cookies, es posible que "Los Usuarios" no puedan disfrutar de todas las características técnicas que "El Marketplace" tiene para ofrecer y puede afectar negativamente la experiencia de "El Usuario".

9.2. Links con otros sitios

"El Marketplace" podrá eventualmente contener "links" a otros sitios. "El Operador" no es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, o el contenido de esos sitios. Así mismo "El Operador" no avala ningún producto o servicio ofrecido en dichos sitios. De igual forma "El Marketplace" se rige por su política de protección de datos personales, por lo tanto, no aplican políticas de sitios que derivan tráfico hacia "El Marketplace".

10. Del proceso de Venta en "El Marketplace"

"El Marketplace" pone a disposición de "El Vendedor" el sitio web "Marketplace" para que ofrezca a "Los Usuarios" del mismo sus bienes y productos. Para acceder y vender un producto en "El Marketplace" es necesario que "El Vendedor" cumpla con todos los requisitos exigidos por "El Operador" por lo que previo a realizar cualquier tipo de publicación en "El Marketplace", se compromete a:

- Recibir las capacitaciones otorgadas por "El Operador" para garantizar el correcto uso de la plataforma de cargue y administración de contenido
- Conforme termine la capacitación, solicitar usuario que se será gestionado por "El Operador"
- Informar a "El Operador" datos de contacto e identificación de la persona encargada por "El Vendedor" para la creación de usuario único.
- Posteriormente al recibir confirmación se debe activar cuenta y seguir los pasos descritos dentro de la plataforma
- Crear contraseña y administrar usuario en "El Marketplace"

Así mismo, para publicar cualquier clase de producto o servicio, deberá leer, entender y aceptar los Términos y Condiciones previstos en el presente

documento así como comprometerse en todo momento y en cada una de las transacciones que se perfeccionen por medio de "El Marketplace" a respetar y dar estricta aplicación a la legislación de protección al consumidor y en general a la legislación aplicable a las operaciones de comercio electrónico previstas en el territorio colombiano.

Los Términos y Condiciones tienen carácter obligatorio y vinculante. "Los Vendedores" que no acepten o no estén de acuerdo con los Términos y Condiciones, deberán abstenerse de usar "El Marketplace".

Al utilizar "El Marketplace" "El Vendedor" acepta la comunicación con "El Operador" a través de medios electrónicos, ya sea a través del correo electrónico que "El Vendedor" haya proporcionado como datos de contacto o por medio de los mensajes que pueda recibir de "El Operador". De conformidad con lo anterior "El Vendedor" acepta que cualquier tipo de comunicación que realice "El Operador" a través de medios electrónicos es legalmente válida.

Para hacer uso de "El Marketplace", "Los Vendedores" deberán registrarse y subir los productos ofertados a "El Marketplace" suministrando información sobre el precio, número de registro, estado y demás características de los Productos. Si "El Vendedor" es una persona jurídica, la persona natural que realiza el registro garantiza tener capacidad para contratar a nombre de ésta y de obligarla. Las categorías de Productos que pueden ser ofertadas a través de "El Marketplace" serán previamente definidas por "El Operador".

En virtud de lo anterior, todo "Vendedor" que publique u ofrezca sus bienes o servicios en "El Marketplace" deberá comprometerse a acatar estrictamente los términos y condiciones que se describen en el presente documento.

Cada una de las Partes reconoce y acepta que la utilización de "El Marketplace" por parte de "El Vendedor" y el acceso a "El Marketplace" otorgado por "El Operador" no da lugar a un contrato de asociación entre ellas y en ningún caso puede ser interpretado ni puede conducir a establecer relaciones de sociedad, joint venture, contrato de trabajo, ni de ninguna otra naturaleza. Cada una de las partes cuenta con personal propio y capacitado para cumplir con las obligaciones establecidas a su cargo en el presente documento. En tal virtud, las Partes se liberan recíprocamente y se obligan a defender e indemnizar a la otra parte de todo daño y perjuicio sufrido como consecuencia de la responsabilidad laboral que en su carácter de empleador tenga frente a sus colaboradores y dependientes de toda índole. "El Operador" no será responsable frente a "El Vendedor" o ante cualquier tercero por el costo o recuperación de cualquier inversión hecha por "El Vendedor" o sus afiliados, socios o accionistas en relación con "El Marketplace", así como

tampoco de cualquier pérdida de ganancia, ingreso, negocio, información, daños punitivos o consecuenciales provenientes o relacionados con el mismo.

10.1. Obligaciones del Vendedor

Para vender un producto en “El Marketplace” es necesario que “El Vendedor” cumpla con todos los requisitos y permisos que exige la ley.

Respecto a cada “Usuario”, “El Vendedor se obliga a:

- Respetar las condiciones de venta publicadas en “El Marketplace”.
- Emitir a “Los Usuarios” la factura la correspondiente.
- Garantizar el derecho de retracto o revocación de la compra dentro del plazo legal a todos “Los Usuarios”, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en este documento de Términos y Condiciones y en la legislación aplicable.
- Respetar y garantizar las garantías legales aplicables, según el caso.
- Atender en debida forma y en los plazos establecidos legalmente, todas las peticiones, quejas y reclamos presentados por “Los Usuarios” relacionados con las operaciones realizadas por intermedio de “El Marketplace” que le fueren presentadas directamente por éstos o que fueren trasladadas por “El Operador” para su atención. En todo caso “Los Vendedores” se comprometen a informar en oportunidad a “El Operador” sobre las peticiones, quejas o reclamos presentadas por “Los Usuarios” así como la respuesta dada en cada caso.
- Independientemente de la obligación de publicación que al respecto tienen “Los Vendedores” se obligan a proporcionar en forma precisa y adecuada a “El Operador”, cuando éste lo requiera toda la información y descripción de los productos, así como también las advertencias e instrucciones apropiadas para su uso y mantenimiento.
- Informar a “El Operador” sobre cualquier hecho o circunstancia que produzca que la información sobre los productos sea inexacta, incompleta, falsa y/o engañosa.
- Cuando corresponda, deberá entregar los productos con el correspondiente certificado de garantía y deberá garantizar a “Los Usuarios” compradores la debida ejecución de la garantía de los Productos y la prestación del servicio técnico correspondiente.
- Brindar a “Los Usuarios” información relacionada con el costo del despacho del producto adquirido de forma desglosada del valor del producto, así como de los lugares de entrega disponibles y el rango de tiempo que tardará el despacho y entrega.
- Asegurar que los productos lleguen en perfectas condiciones al consumidor final. En caso de averías durante el transporte, debido a

fallas en el alistamiento de "El Vendedor" o indebido cargue del transportador.

- Consultar diariamente en las plataformas definidas los pedidos generados, hacer el proceso logístico de alistamiento y entrega dentro de los plazos definidos de cobertura.
- Reportar a "El Operador" con anticipación cualquier novedad que conozca en relación con la entrega de los productos que constituya un posible incumplimiento frente a "Los Usuarios".
- Suministrar a "El Operador" información sobre el estado de las entregas realizadas a "Los Usuarios" con los soportes de entrega correspondientes o aquellos documentos o constancias que para tal fin sean definidos entre "El Operador" y "Los Vendedores".
- Expedir y enviar a "Los Usuarios" la factura de venta con cumplimiento de los requisitos legalmente establecidos. Por lo anterior, "El Vendedor" está obligado en todos los casos a emitir factura de venta por cada venta que realice. Si "El Vendedor" pese a estar obligado a facturar no lo hace, "El Operador" podrá retener el valor correspondiente al de la factura. "El Operador" podrá solicitar copia de la factura a "El Vendedor", la cual deberá ser entregada en un término no mayor de cuarenta y ocho (48) horas.
- Actualizar en la plataforma y/o mediante los canales que las partes convengan, los estados relacionados con el envío y entrega de los productos Es una obligación de cumplimiento continuo para tener 0 errores en la conciliación.
- Responder ante "El Operador" en aquellos casos en que "Los Usuarios" y/o autoridades competentes soliciten efectividad de la garantía legal por aspectos de calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y funcionamiento de los productos, cuando se determine mediante diagnósticos técnicos que efectivamente el producto tiene una falencia de funcionamiento.
- Mantener el inventario actualizado en "El Marketplace", con el fin de evitar ventas sin inventario. En caso de incumplimiento por falta de inventario, "El Vendedor" deberá suministrar un producto de similares o superiores características, asumiendo el valor adicional que esto conlleve. Si como consecuencia de estos incumplimientos se generan multas, sanciones u ordenes de autoridad competente, estas serán asumidas por "El Vendedor".
- Mantener la confidencialidad de la información de su cuenta, así como del usuario y contraseña que permiten el acceso a la misma.
- Cuando lo considere procedente, promover el Marketplace como canal de venta de sus productos. "El Vendedor" hará su mejor esfuerzo para adherirse a las promociones, concursos y/o descuentos que "El

Operador" ofrezca a "Los Usuarios". Para este fin, "El Operador" podrá informar a "El Vendedor" de las promociones y campañas de venta que promoció por lo que "El Vendedor" podrá adherirse a ellas a su arbitrio, considerando las condiciones establecidas previamente entre las partes. Una vez "El Vendedor" haya aceptado adherirse a una campaña y esta se encuentre en curso, no podrá retirarse de la misma.

Respecto de las publicaciones que "El Vendedor" realice en "El Marketplace" acepta irrevocablemente usar únicamente los medios de pago que "El Operador" pone a su disposición para garantizar la seguridad de las operaciones y el funcionamiento de los programas de protección.

"Los Vendedores" utilizan "El Marketplace" para publicar y definen las condiciones de su oferta, por eso, serán responsables por la existencia, calidad, cantidad, regularidad, garantía, integridad y/o legitimidad de los productos que ofrecen, y mantendrán indemne a "El Operador" y sus sociedades vinculadas, por cualquier acción administrativa o judicial que pudiera generarse con motivo de una oferta o venta.

10.2. Autorizaciones otorgadas por "El Vendedor"

El Vendedor otorga a "El Operador" y sus sociedades relacionadas una licencia gratuita, sin límite de tiempo y no exclusiva sobre todos los contenidos incluidos en sus publicaciones, tales como, los nombres comerciales, marcas, imágenes, textos y todo otro elemento o signo distintivo que identifique a "El Vendedor" o a los productos o servicios publicados en "El Marketplace" (En adelante "Los Materiales").

En particular, "El Operador" podrá utilizar, publicar, reproducir, poner a disposición, traducir y modificar "Los Materiales" para:

- Usarlos en todos los sitios de "El Operador" y cualquier medio de comunicación con el fin de clasificar productos, identificar ofertas y realizar acciones publicitarias y de marketing.
- Crear publicaciones de Catálogo.

Esta autorización no implica la cesión de los derechos de propiedad intelectual que pudieran existir sobre "Los Materiales".

"El Vendedor" declara que tiene todos los derechos necesarios para autorizar a "El Operador" para tal efecto, que es responsable exclusivo de cualquier infracción a derechos de terceros que el uso de "Los Materiales" pueda ocasionar, y que se compromete a liberar a "El Operador" de cualquier reclamo que pudiera recibir de terceros derivados del uso de "Los Materiales".

10.3. Declaraciones

“El Vendedor” declara y garantiza que:

- Se encuentra legalmente habilitado para ofrecer y vender los productos y/o servicios que ofrecerá a “Los Usuarios” a través de “El Marketplace”.
- Cuenta con la organización y el asesoramiento jurídico y económico necesarios para utilizar “El Marketplace” con autonomía, libertad y ponderando los eventuales riesgos comerciales.
- Es productor, propietario, fabricante y/o comercializador autorizado de todos los productos, los cuales han sido fabricados y/o adquiridos lícitamente y los fondos de adquisición de los mismos no tienen como fuente actos ilícitos, por lo que declara estar en total cumplimiento de las disposiciones aplicables en la República de Colombia, relacionadas con el lavado de activos, financiación del terrorismo, falsificación y contrabando.
- La información subida a “El Marketplace” tiene carácter de declaración jurada respecto a su veracidad y actualidad, asumiendo la responsabilidad por las consecuencias que su falsedad total o parcial pudieran ocasionar.
- Los Productos ofrecidos en “El Marketplace” fueron elaborados, fabricados, ensamblados, etiquetados y empaquetados de conformidad con las leyes y reglamentos que resulten aplicables.
- Los Productos ofrecidos en “El Marketplace” cumplen con todas las especificaciones de calidad requeridas para su comercialización bajo las leyes de la República de Colombia incluyendo, sin limitarse a ello, los registros sanitarios y normas oficiales colombianas aplicables.
- Los Productos ofrecidos en “El Marketplace” no tienen defectos ni presentan peligro alguno para la salud o integridad física de los consumidores.
- Las Marcas, Materiales, Información de los Productos, los Productos y la venta de los Productos no infringen derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros de ninguna naturaleza, ya sean éstos, marcas, derechos de autor, patentes, modelos o diseños industriales, entre otros, así como tampoco violan derechos no patrimoniales.
- Los Productos pueden ser legalmente promocionados y publicitados en “El Marketplace” en medios masivos y no masivos de comunicación, sin ningún tipo de restricción.
- Los Productos ofrecidos en “El Marketplace” se ajustan y ajustarán a las especificaciones, dibujos, imágenes, criterios de desempeño, funcionalidades y otras descripciones entregadas a “El Operador” para ser incluidas en “El Marketplace”; son comercializables y aptos para los propósitos ofrecidos, cumplen con las leyes, requerimientos y

reglamentos aplicables, incluyendo el Estatuto del Consumidor -Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios o aquellos que los modifiquen- y responderá ante "El Operador" y ante "Los Usuarios" por defectos en materiales, desempeño, operación y fabricación.

- Dispondrá de inventario actualizado en el catálogo de productos de "El Marketplace", validando la disponibilidad del mismo por lo menos 3 veces a la semana o de acuerdo con los tiempos que "El Operador" y "El Vendedor" definan.
- Está de acuerdo que, por el simple hecho de aceptar y registrarse en "El Marketplace", lleve a cabo actos tendientes al cumplimiento de una orden de compra o comience a utilizar "El Marketplace", habrá aceptado y consentido incondicional y expresamente las disposiciones contenidas en el presente documento de Términos y Condiciones así todos los efectos legales a que haya lugar en su aplicación.

10.4. Precio y Condiciones de Pago

"El Operador" abonará a "Los Vendedores" los valores establecidos en las Órdenes de Compra de acuerdo a las cantidades de Productos solicitados por "Los Usuarios" y los efectivamente entregados por "Los Vendedores". Las condiciones de pago, así como los descuentos que resulten aplicables serán definidas en cada caso por "El Operador" y "Los Vendedores".

Se establece que los precios de los productos publicados deberán ser expresados con IVA incluido cuando corresponda la aplicación del mismo, en la moneda de curso legal. "El Operador" podrá remover cualquier publicación cuyo precio no sea expresado de esta forma para evitar confusiones o malentendidos en cuanto al precio final del producto.

10.5. Entrega de los Productos

Los Productos adquiridos por "Los Usuarios", deberán ser embalados individualmente y entregados por "Los Vendedores" en la dirección indicada por "Los Usuarios".

"Los Vendedores" se comprometen a cumplir con los plazos de entrega que fueran descritos en las respectivas Órdenes de Compra establecidas con cada uno de "Los Usuarios", los que comenzarán a regir desde la aceptación de las Órdenes de Compra; todo lo anterior salvo circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que en todo caso deberán ser acreditadas por "Los Vendedores" e informadas oportunamente a "Los Usuarios".

Hasta la efectiva entrega de los productos en la dirección indicada por "Los Usuarios", la propiedad y el riesgo sobre los productos, incluyendo su

transporte, estarán a cargo de "Los Vendedores". El pago del Precio no implica asunción de responsabilidad alguna por parte de "El Marketplace" o "El Operador" antes del efectivo recibimiento de los productos por "Los usuarios".

"Los Vendedores" serán los exclusivos responsables por el transporte de los productos hasta la dirección indicada por "Los Usuarios", así como también de la conservación y custodia de los documentos referidos a dicho transporte, no asumiendo "El Marketplace" o "El Operador" ningún tipo de responsabilidad al respecto.

Los "Vendedores" serán responsables frente a cualquier incumplimiento en el transporte contratado por este, más aún cuando se afecte la imagen de "El Operador" por demora o incumplimiento en las entregas. En virtud de lo anterior, deberán responder "Los Vendedores" por cualquier tipo de reclamación, acción judicial o administrativa que se adelante en contra de "El Operador" por dicho incumplimiento.

"Los Vendedores" serán responsables del agendamiento para la entrega de los productos en la dirección indicada por "Los Usuarios" y se comprometen a hacer la entrega -sea por sí mismos o a través de un tercero- en el horario y fecha indicado en el agendamiento.

Los "Vendedores" serán responsables de suministrar a "El Operador" el estado de las entregas de pedido de forma diaria mediante los canales o plataformas que ambos definan. Para este fin "El Vendedor" deberá proveer un número de guía web, rastreable en línea para que "El Operador" pueda realizar el respectivo seguimiento de la orden y/o un archivo mediante el cual se pueda conocer la fecha estimada de entrega por parte del Operador "El Vendedor" deberá confirmarle a "El Operador" el número de guía, fecha estimada de entrega, además de la información del pedido y la empresa de transporte para hacer seguimiento y estar en posibilidades de prestar los servicios post-venta como instalaciones.

10.6. Control de Calidad

En caso de que los productos entregados a "El Usuario" presenten una discrepancia de precio, cantidad y/o calidad conforme a lo establecido en la respectiva Orden de Compra y de la misma se de aviso a "El Operador", éste podrá:

- Pausar el pago de dicha factura, debiendo emitir "El Vendedor" una nota de crédito correspondiente al faltante, la cual deberá ser enviada a "El Operador".
- Devolver los Productos a "El Vendedor", por cargo y cuenta de este.

- Cancelar la Orden de Compra sin incurrir en penalidad o responsabilidad alguna.
- Pagar únicamente por aquellos productos efectivamente recibidos por "El Usuario", lo cual será documentado por "Los Vendedores" en la emisión de una nueva la factura.

Para el caso de que "Los Vendedores" no entreguen o entreguen parcialmente los productos, deberán regularizar su entrega dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la fecha en que "El Operador" o "El Usuario" comunique tal irregularidad.

10.7. Comercialización de los Productos en "El Marketplace"

La comercialización de los Productos de "Los Vendedores" en "El Marketplace" será realizada por "Los Vendedores" directamente, así como por "El Operador" según su propia fuerza de venta y estrategia comercial, sin ningún tipo de injerencia de "Los Vendedores". A modo enunciativo, "El Operador" podrá a su exclusivo criterio y sin ningún tipo de restricción:

- Realizar acciones publicitarias y promocionales en medios masivos y no masivos de comunicación.
- Suspender o cesar definitivamente la comercialización de los productos en "El Marketplace".
- Desarrollar estudios internos sobre los intereses, comportamientos y demografía de los destinatarios de los productos para comprender mejor sus necesidades e intereses y mejorar las iniciativas comerciales y promocionales.

No obstante, lo anterior, "El Operador" se reserva el derecho de vender los productos en forma directa a "Los Usuarios" en virtud de distintos incentivos y a su entera discreción.

10.8. Indemnidad

"Los Vendedores" serán responsables y por tanto defenderán e indemnizarán a "El Operador", sus sociedades relacionadas y sus respectivos directores, gerentes, funcionarios, representantes, agentes y empleados respecto de cualquier daño, costo, pérdida, pasivo, gasto (incluyendo sin limitación, honorarios de abogados, peritos y gastos procesales) (en adelante, la "Obligación de Indemnización") provenientes de cualquier reclamación, demanda o proceso instaurado por cualquier persona y que surgieren de cualquier acto u omisión imputable a "Los Vendedores" sus funcionarios, empleados, agentes, representantes, subcontratistas, transportadores u otros vinculados resultante de:

- Lesiones sufridas por cualquier persona, daños materiales, u otros daños o perjuicios derivados de defectos de los productos o del uso de los mismos.
- Retiro de productos del mercado debido a cualquier tipo de inconveniente o defecto de los productos.
- Cualquier infracción a los derechos de propiedad intelectual e industrial que terceros reclamen o denuncien sobre los productos, las marcas y/o los materiales ofrecidos por "Los Vendedores" a través de "El Marketplace".
- La falsedad o inexactitud de las declaraciones formuladas por "Los Vendedores" en los Términos y Condiciones o en las publicaciones realizadas en "El Marketplace".
- Cualquier reclamo de "Los Usuarios" compradores, multa y/o sanción pecuniaria que fuera impuesta a "El Operador" por todo tipo de órgano judicial y/o administrativo en virtud de las características de los productos y/o por la ejecución de la garantía y/o por la prestación del servicio técnico.
- Cualquier reclamo judicial y/o extrajudicial laboral, por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales o similares, que efectúen empleados, dependientes, funcionarios y/o personal que se desempeñe o se hubiese desempeñado en relación de dependencia o como contratista de "El Vendedor".
- En tal sentido, en caso de reclamo judicial o administrativo en que el Operador fuera demandado como responsable directa de los pagos a cargo de la parte reclamante, y/o codemandado como responsable solidario de "Los Vendedores", éstos asumirán su propia defensa quedando los costos, costas, multas, honorarios y otros gastos emergentes a cargo exclusivamente de "Los Vendedores".
- "Los Vendedores" asumirán las obligaciones propias derivadas de su calidad para la ejecución de las actividades a través de "El Marketplace", en especial, las de calidad e idoneidad de los productos ofrecidos. En consecuencia, declara expresamente que releva a "El Operador" de cualquier responsabilidad, obligación o reclamo, derivado de la calidad e idoneidad de los productos y/o su reposición.
- En todo caso "El Operador" comunicará a "El Vendedor", la existencia de cualquier reclamo del que tome conocimiento, y podrá mantener la exclusiva dirección y estrategia de defensa extrajudicial y judicial respecto a los reclamos que pudiera recibir a cargo de "El Vendedor".

10.9. Infracción a los Términos y Condiciones. Sanciones

Sin perjuicio de otras medidas que pudieren corresponder, "El Operador" se reserva el derecho advertir, suspender o cancelar definitivamente la cuenta de

“El Vendedor”, y terminar la relación que surge de estos Términos y Condiciones, a su entera discreción y sin previo aviso, en los siguientes supuestos:

- Infracción de “El Vendedor” a la legislación vigente, los Términos y Condiciones y demás políticas de “El Operador”.
- Incurriera a criterio de “El Operador” en conductas o actos dolosos o fraudulentos.
- No pudiera verificarse la identidad de “El Vendedor” o cualquier información o declaración proporcionada por “El Vendedor” fuera errónea.
- “El Operador” entendiera que las publicaciones u otras acciones de “El Vendedor” pueden ser causales de responsabilidad o sean susceptible de generar un daño y/o comprometer directa o indirectamente la imagen y/o reputación de “El Operador”.

En cualquier caso, “Los Vendedores” deberán cumplir con todas las obligaciones pendientes de ejecución que se desprendan de las Órdenes de Compra por ellos aceptadas.

10.10. Terminación

“El Operador” y “Los Vendedores” podrán terminar la relación que surgen de estos Términos y Condiciones mediante una comunicación por escrito cursada con una antelación de treinta (30) días corridos antes de la fecha efectiva de terminación.

Sin perjuicio de este supuesto de terminación, “El Operador” y “Los Vendedores” deberán cumplir con todas las obligaciones pendientes de ejecución que se desprendan de las Órdenes de Compra emitidas y aceptadas y en especial las obligaciones relacionadas con devoluciones y garantías de los Productos, confidencialidad de la información y protección de datos personales.

“El Operador” y “Los Vendedores” se encuentran facultados para diseñar e implementar acuerdos comerciales con terceros idénticos o similares, no implicando la aceptación de los Términos y Condiciones la configuración de ninguna exclusividad ni derecho de preferencia en relación a la compra, promoción y/o publicidad de producto alguno.

10.11. Confidencialidad

“Los Vendedores” se obligan a proteger como confidencial y no divulgar a tercero alguno ninguna Información Confidencial (conforme este término se

define más adelante) recibida de "El Operador", sus sociedades relacionadas o de cualquier otra forma descubierta por "Los Vendedores" en relación con o con motivo de la ejecución de los Términos y Condiciones, ni aún para su conservación. A estos efectos, "Información Confidencial" significa información que no es de público conocimiento y que es usada, desarrollada u obtenida por "El Operador" y/o sus sociedades relacionadas, incluyendo pero sin limitarse a: (i) informaciones, procedimientos y datos obtenidos y/o desarrollados por "El Operador" o sus sociedades relacionadas (incluyendo aquellos obtenidos con anterioridad a la fecha de aceptación de los presentes términos y condiciones, concernientes a negocios o asuntos de "El Operador" o sus sociedades relacionadas, (ii) productos o servicios, (iii) costos y estructuras de precios, (iv) análisis, (v) métodos de negocios y de contabilidad (vi) software de computación, incluyendo sistemas operativos, solicitudes y listados de programación, (vii) organigramas, manuales y documentación, (viii) todos los métodos de producción, procesos, tecnología y secretos comerciales, y (ix) toda otra información similar y relacionada, en cualquier forma.

Asimismo, "Los Vendedores" se obligan a utilizar la Información Confidencial sólo a efectos del cumplimiento de sus obligaciones bajo los Términos y Condiciones, siendo responsables por cualquier incumplimiento de su personal y/o contratistas a la obligación de confidencialidad asumida.

La obligación de confidencialidad aquí prevista se mantendrá vigente por el plazo de cinco (5) años corridos contados desde la terminación de los Términos y Condiciones.

"El Operador" se obliga a proteger como confidencial y no divulgar a tercero alguno ninguna Información Confidencial que le fuere revelada por "Los Vendedores" en los mismos términos dispuestos en este aparte.

10.12. Alcances

Estos Términos y Condiciones no crean ningún contrato de sociedad, de mandato, distribución ni suministro, o relación laboral entre "El Operador" y "Los Vendedores", manteniéndose como partes independientes, y sin ninguna relación comercial en común más allá de la que surge en estos Términos y Condiciones.

10.13. De las publicaciones

En relación con las publicaciones realizadas por "Los Vendedores" en "El Marketplace" sobre los productos y/o servicios por éstos ofrecidos, con la aceptación de los presentes términos y condiciones éstos declaran conocer y aceptar:

Se encuentra prohibido la publicación de:

- Artículos usados.
- Productos que hayan recibido un alto porcentaje de reclamos relacionados al estado, funcionamiento y/o las condiciones del producto.
- Afirmaciones o leyendas que incluyan comparaciones con otros productos y/o servicios de otros "Vendedores".
- Ofertas que no contengan la información, avisos o etiquetas exigidas por la autoridad competente.
- Usar códigos en las descripciones de los productos y/o servicios para realizar las siguientes funciones: (i) Llevar a "Los Usuarios" a otras páginas afuera de "El Marketplace"; (ii) Abrir ventanas adicionales a las de "El Marketplace"; (iii) Solicitar o conseguir información de otros usuarios; (iv) Describir de forma incorrecta o engañosa los productos y servicios ofrecidos. Esto incluye sus características, cualidades, alcance, condiciones, usos y efectos, entre otros.
- Palabras que no tengan relación con el artículo para manipular a "Los Usuarios" de "El Marketplace" y/o para generar tráfico hacia dicha publicación.
- Datos personales para concretar operaciones fuera de "El Marketplace" como: (i) Números de identificación personal; (ii) Números de teléfono, ID de radio, número de Pin, códigos QR o cualquier otro tipo de código de identificación; (iii) Direcciones de e-mail, usuarios de mensajería o de redes sociales; (iv) Enlaces, datos y/o referencias a páginas del fabricante; (v) Datos bancarios como número de cuenta, número de tarjeta, etc; (vi) Direcciones exactas y puntos de encuentro; (vii) Indicar dónde se pueden encontrar los datos de contacto; (viii) Mapas con señaladores mostrando ubicaciones exactas; (ix) Enlaces acortados de cualquier tipo.
- Ofertas que demuestren una intención de evadir o eludir impuestos de alguna forma.
- Fotografías de tipo meramente referencial o que puedan inducir a error o confusión al destinatario de la oferta.

Únicamente es aceptada la publicación de:

- Gráficos, videos y fotos del producto en el apartado de imágenes, respetando siempre las pautas definidas para el uso de "El Marketplace".
- Descripciones del producto en cuanto a su estado y alcance (qué incluye y qué no).

- Tamaño, marca, modelo, color, material y cualquier otra característica esencial en la ficha técnica del producto, incluyendo riesgos para la salud y la seguridad.
- Dimensiones exactas, país de origen, garantía, condiciones para su ejercicio, etc., en la ficha técnica y otros apartados destinados a este fin.
- Identificación del fabricante y el registro del producto, en caso de que estuviera sujeto a un régimen de autorización previa.
- Palabras que se relacionen en forma específica con el artículo ofrecido.
- Fotografías, las cuales en todo caso deberán corresponder específicamente al artículo que se ofrece. Es importante que el fondo sea blanco puro digital, que el producto se vea en su totalidad y que solamente muestre aquello que está incluido en la publicación.
- Zona geográfica en la que se encuentra "El Vendedor".
- Horario de atención de "El Vendedor"
- Fotografías que correspondan exactamente al artículo que se ofrece en la publicación.
- Cumplir con cualquier otra disposición prevista en los Términos y Condiciones.
- Fotografías que muestren sólo un artículo, de alta resolución y de fondo de color blanco.

"Los Vendedores" deberán registrar en "El Marketplace" el siguiente contenido mínimo respecto de los productos por ellos allí ofrecidos, de conformidad con los requisitos establecidos por las normas que regulan la materia:

- Descripción pormenorizada del(los) Producto(s) en idioma español.
- Cantidad de Productos para ser comercializados por medio de "El Marketplace".
- Información sobre existencias y disponibilidad del(los) Producto(s).
- Condiciones de envío y transporte de(los) Producto(s).
- La(s) imagen(es) digitalizada(s) del(los) Producto(s) conforme a las exigencias establecidas por "El Operador".
- El precio de venta del(los) Producto(s) en pesos colombianos, así como todos aquellos conceptos que influyan directamente en el precio final a pagar por "Los Usuarios" por cada uno del(los) Producto(s).
- La vigencia de las ofertas cuando resulte aplicable.
- Manual de uso de cada uno del(los) Producto(s), cuando resulte aplicable.
- Peso y dimensiones del(los) Producto(s) en kilogramos y centímetros.
- Marca y modelo del(los) Producto(s).
- Accesorios.

- Condiciones y requerimientos de uso y manejo para la exigibilidad de las garantías.
- Especificar el término de garantía del(los) Producto(s) otorgado por "El Vendedor" que en ningún caso podrá ser inferior al otorgado por el Fabricante del(los) Producto(s).

Ante la publicación por parte de "Los Vendedores" de Productos y/o servicios que no contengan la anterior información de forma clara y completa, podrá "El Operador" a su entera discreción, eliminar la publicación realizada sin necesidad de requerir o informar lo pertinente a "Los Vendedores" y sin perjuicio de iniciar las acciones que se desprendan de lo dispuesto en el presente documento de Términos y Condiciones ante tal incumplimiento.

"Los Vendedores" son los únicos y absolutos responsables por la carga de los productos en "El Marketplace" por lo cual deberán cerciorarse y hacerse responsables de las especificaciones cargadas en el contenido y descripción del mismo. Cualquier error o falta de información en la descripción y contenido en el que incurran "Los Vendedores" ya sea por acción u omisión, y exista reclamo, queja, devolución o perjuicio a "Los Usuarios", "El Operador" queda en absoluta libertad de cancelar la compra efectuada y reembolsar de inmediato a "El Usuario" el valor pagado, además de indemnizarlo de resultar procedente conforme a la legislación aplicable. En virtud de lo anterior, "El Vendedor" deberá responder frente a "El Operador" por lo que autoriza, por medio de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, a descontar de los valores a pagar con ocasión de las ventas que "Los Vendedores" efectúen por medio de "El Marketplace" el equivalente a la suma que "El Operador" tuviere que reintegrar a "Los Usuarios" con ocasión de la conducta desplegada por "Los Vendedores".

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de encontrarlo necesario, "El Operador" podrá modificar la descripción y contenido de los productos cargado por "Los Vendedores" con el propósito de complementar, corregir, aclarar y mejorar la información siempre y cuando se notifique por escrito a "El Vendedor" responsable de la publicación, de los cambios que se van a efectuar y se especifiquen las razones que sustentan la modificación informada.

"El Operador" no asumirá responsabilidad alguna por información incorrecta recibida e incluida en "El Marketplace", aún cuando intervenga para realizar correcciones o mejoras en la descripción o contenido, por lo que es entera responsabilidad de "El Vendedor" revisar constantemente todo lo referente a sus productos, órdenes, información incluida en "El Marketplace", etc y libera de cualquier responsabilidad a "El Operador" por este concepto.

10.14. Infracciones relativas al precio

Precio significativamente diferente al valor de mercado: Está prohibido vender un producto a un precio significativamente superior o inferior al valor del mercado. También ofrecer un artículo a un precio superior al expresado en la sección "precio" de la publicación, indicando un valor más alto en la descripción, respuestas, costos de envío o cualquier otro.

Precio distinto al encabezado: Está prohibida la publicación de artículos con un precio distinto al expresado en la sección de precios del encabezado.

Precio Mínimo: No está permitida y será finalizada aquella publicación donde se establezca en la descripción un precio mínimo de venta.

Precios simbólicos: No está permitido ofrecer un artículo utilizando precios simbólicos para manipular a "Los Usuarios" y/o para generar tráfico hacia dicha publicación. El precio de cada publicación debe estar relacionado en forma específica con el artículo ofrecido.

Precios regulados: Está prohibido ofrecer un producto o un servicio a un precio superior a los precios máximos, precios regulados o precios de referencia establecidos por el Gobierno.

Precios en otras monedas: Está prohibido ofrecer productos en una moneda diferente al peso colombiano. "El Operador" podrá remover cualquier publicación cuyo precio no sea expresado de esta forma para evitar confusiones o malentendidos en cuanto al precio final. Los precios deben estar expresados con IVA incluido cuando corresponda la aplicación del mismo, y en moneda del curso legal.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1480 de 2011, es responsabilidad de "Los Vendedores" informar a "Los Usuarios" el precio de venta de los productos que ofrezca.

De conformidad con el artículo 14 del Decreto 3466 de 1982 la información que "Los Vendedores" publiquen en "El Marketplace" en relación con los productos que ofrecen, debe ser veraz y suficiente. En ese sentido, el precio publicado, siempre deberá coincidir con el precio que efectivamente sea cobrado a "Los Usuarios". En caso de inconsistencia "El Vendedor" será responsable y asumirá las consecuencias a que haya lugar por publicación de información engañosa, en virtud de lo anterior responderá ante "Los Usuarios" y "El Operador" por las consecuencias que se desprendan de la publicación en los términos antes indicados. Cualquier error en los precios establecidos por "El Vendedor" serán de su exclusiva responsabilidad y el error en los mismos no

podrá ser usado como razón válida para cancelar compras realizadas en debida forma por "Los Usuarios". "El Vendedor" se obliga a enviar los Productos al precio reportado en "El Marketplace".

Cuando el precio publicado por "Los Vendedores" para determinado artículo no coincida con el efectivamente cobrado a "Los Usuarios" al momento de realizar el pago, se reconocerá el derecho de "Los Usuarios" a pagar el precio más bajo informado por "Los Vendedores", en todo caso asumirán éstos los mayores valores que resulten aplicables a la adquisición de los artículos adquiridos por "Los Usuarios" y para los cuales se evidencie la inconsistencia antes señalada.

Conforme a lo previsto en el artículo 36 de la ley 1480 de 2011, "Los Vendedores" no podrán condicionar la adquisición de un producto a la adquisición de otros. Tampoco se podrá, condicionar el recibo de un incentivo o premio a la aceptación de un término contractual; en caso de incumplimiento de lo anterior, "El Vendedor" será responsable y asumirá las consecuencias a que haya lugar por la publicación correspondiente, en virtud de lo anterior responderá ante "Los Usuarios" y "El Operador" por las consecuencias que se desprendan de la publicación en los términos antes indicados.

11. Peticiones, Quejas, Reclamos y Notificaciones

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a la siguiente dirección: calle 72 # 5-38 de la ciudad de Bogotá D.C o al correo electrónico atencionsacmarketing@grupovanti.com lo anterior como canal de contacto para "Los Vendedores".

"Los Usuarios" podrán comunicarse por medio de la línea de atención 018000942794 en todo el país, en Bogotá al 6013078121, en Santander a la línea 6076854755, en WhatsApp al número 3154164164 y por medio del botón de WhatsApp ubicado en "El Marketplace" y correo electrónico: servicioalcliente@grupovanti.com.

Una Petición, es el derecho que tiene toda persona para reclamar por razones de interés general o interés particular, o para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución a las mismas.

Una Queja, se refiere a cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta de los representantes de "El Operador" y/o "Los Vendedores", productos defectuosos o aspectos relacionados a la inconformidad de "Los Usuarios".

Un Reclamo, se refiere a cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente atención dentro de los distintos canales de comunicación.

“Los Usuarios” podrán presentar ante “El Operador” peticiones, quejas o reclamos relacionados con el funcionamiento de “El Marketplace” por medio de cualquiera de los canales dispuestos para tal fin y antes relacionados. “El Operador” atenderá las peticiones, quejas y reclamos presentadas por “Los Usuarios” en los tiempos legalmente establecidos para tal fin o en el plazo indicado en el presente documento de Términos y Condiciones cuando así sea señalado, en atención al tipo de asunto de que se trate.

De identificar “El Operador” que la petición, queja o reclamo radicada por “El Usuario” debe ser atendida por alguno de “Los Vendedores”, con ocasión del fondo de la petición o asunto formulado por “El Usuario”, procederá a remitir a “El Vendedor” que corresponda la petición, queja o reclamo para su atención, de lo cual informará a “El Usuario” para efectos del seguimiento y trazabilidad que al respecto sea necesaria.

12. Comunicaciones Electrónicas

Toda comunicación promocional o publicitaria enviada electrónicamente a “Los Usuarios” desde “El Marketplace” deberá contener la información de identificación del sitio como remitente y en el asunto detallará a qué se refiere.

También podrán contactar a “Los Usuarios” través de “El Marketplace” o el correo electrónico indicado por “Los Usuarios”, “Los Vendedores” a los cuales éstos hayan adquirido un producto o servicio, exclusivamente con el objeto de concretar la venta y/o coordinar lo que resulte necesario para ese fin.

Así mismo, es posible que el transportador encargado del despacho y entrega del producto adquirido contacte a “Los Usuarios” con el fin de que el pedido sea entregado en la dirección indicada de manera correcta y dentro del plazo establecido.

De ser necesario contactar a “El Usuario”, dicho contacto se realizará por medio del correo electrónico y/o número de celular registrado.

13. Modificaciones

“El Operador” podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los diez (10) días de su publicación. Todo “Vendedor” o “Usuario” que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas por “El Operador” podrá solicitar la terminación de la relación, garantizando el cumplimiento de las obligaciones

pendientes de ejecución que se desprendan de las Órdenes de Compra emitidas y aceptadas.

“El Operador” se reserva el derecho a hacer modificaciones al presente documento de Términos y Condiciones y al servicio de “El Marketplace”, caso en el cual deberá comunicarlo por cualquiera de los siguientes medios: (i) a “Los Usuarios” y/o a “Los Vendedores” directamente; y/o (ii) a través del Portal, dentro de los diez (10) días calendario anteriores a su entrada en vigor. El uso que “Los Vendedores” y “Los Usuarios” hicieren de los servicios de “El Marketplace” con posterioridad a dichas modificaciones, constituye conocimiento y aceptación de las mismas.

14. Jurisdicciones y Ley aplicable

Los presentes Términos y Condiciones estarán regidas en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República de Colombia.

Todo y cualquier conflicto que se pudiera suscitar entre “El Operador”, “Los Usuarios” y “Los Vendedores” será sometido a la jurisdicción ordinaria en la ciudad de Bogotá, Colombia, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiere corresponder.

15. Vigencia de los Términos y Condiciones

El presente documento tendrá vigencia a partir de su publicación, la cual se registrará en “El Marketplace” cualquier modificación que al respecto fuere publicada indicará la fecha de su entrada en vigencia.

El presente documento es expedido y publicado a los veinte (20) días del mes de octubre de 2023.