

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Bienvenido al sitio de comercio electrónico www.aolsoluciones.com, en adelante (“aolsoluciones”), constituido bajo las leyes colombianas, su actividad principal es permitir la exhibición y comercialización de productos y servicios para su adquisición en línea por los consumidores ubicados en la República de Colombia. El Usuario entiende que el uso de la presente herramienta significa una aceptación de este Aviso Legal, así como de las condiciones generales de uso.

aolsoluciones es controlado y operado por AOL Soluciones S.A.S., empresa comercial ubicada en la República de Colombia. Aquellos Usuarios que decidan ingresar al Sitio desde otros países, lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. Cualquier reclamo en relación con el uso del Sitio y el material en él contenido está regulado por las leyes colombianas.

Los Usuarios que ingresen al sitio **aolsoluciones** desde países diferentes a la República de Colombia, podrán realizar compras sujetándose a la normatividad colombiana, sin embargo los productos solo serán entregados dentro del territorio colombiano a la dirección suministrada por el usuario.

Al ingresar al Sitio el Usuario admite haber leído y entendido los Términos y Condiciones de Uso y por consiguiente asumen la obligación de respetar su contenido, política de privacidad, notificaciones legales y todas las cláusulas de exención de responsabilidad que figuran en el mismo. En consecuencia todos los actos y contratos que se celebren en o a través de la plataforma, quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en el presente documento y en la legislación colombiana vigente y aplicable al tema.

Cualquier persona que no acepte estos términos y condiciones generales, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar el sitio.

aolsoluciones no se hace cargo de los daños o perjuicios derivados del mal uso de la información de la página, pues el Usuario entiende y acepta que el acceso a esta herramienta, así como el uso que pueda hacerse de los servicios e información contenida en la misma, son de la exclusiva responsabilidad del usuario que los realiza.

Los presentes Términos y Condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso, en cualquier momento, y a partir de la fecha de modificación de estos Términos y Condiciones, todas las operaciones que se celebren entre **aolsoluciones** y el Usuario se regirán por el documento modificado.

1. Definiciones

aolsoluciones, “nosotros”, “nos” o “nuestro/a” se refiere a www.aolsoluciones.com, una plataforma de comercio electrónico, vinculada a la empresa AOL Soluciones S.A.S., constituida bajo la legislación de la república de Colombia y con sede física en Bucaramanga, Santander.

Plataforma, se refiere a la página web, donde el Servicio está disponible, pertenece, está controlado, gestionado, mantenido y/o albergado por www.aolsoluciones.com.

Servicio, se refiere al servicio de compra y venta de productos online (incluida la facilitación de pagos) que los Proveedores pongan a disposición en la Plataforma cada cierto tiempo.

Proveedor, se refiere al proveedor de productos (suministros para impresión, computadores, tecnología, electrodomésticos, etc) o servicios que cada cierto tiempo, estén disponibles en la Plataforma para compra o venta.

2. Usos prohibidos

La información publicada en **aolsoluciones** no podrá ser objeto de comercialización, distribución, copia o modificación. No está autorizado el acceso a cuentas o 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 registre 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 la página web. En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página.

3. Uso autorizado

La página web podrá ser utilizada para revisión, compra y consulta de productos importados y/o nacionales, que **aolsoluciones** tendrá disponible para la entrega a los usuarios, así como la información de usos y características de los productos y servicios ofrecidos, que están diseñados únicamente con fines informativos del usuario.

4. Inscripción del usuario en el sitio

Es obligatorio completar el formulario de inscripción en todos sus campos con datos válidos para poder utilizar los servicios que brinda **aolsoluciones**. El Usuario deberá completarlo con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera ("Datos Personales") y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario.

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

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

El usuario debe manejar con completa confidencialidad su cuenta, así como de cualquier otro número de identificación o clave del Usuario, independientemente de que éstos hayan sido proporcionados por **aolsoluciones** o seleccionados por el Usuario. Todas las actividades que se realicen con su cuenta como: intercambios, consultas, solicitudes y demás actividades; serán de su exclusiva responsabilidad.

Por lo anterior, así el cliente tenga o no tenga cuenta en la página de **aolsoluciones**, es necesario que cuente con dispositivos de seguridad electrónicos y adopte las medidas necesarias que eviten, entre otros: la suplantación de la persona, la utilización de su información por terceras personas, los fraudes, las intrusiones, los virus, espías y similares. Además, mediante estos dispositivos de seguridad se podrá verificar la identidad del Usuario.

El usuario es totalmente responsable por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en **aolsoluciones**, por medio de la cual podrá efectuar compras, solicitar servicios y obtener información. Dicha clave es de uso personal y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de aol soluciones, ni de las empresas relacionadas en caso de indebida utilización.

El Cliente al ingresar sus datos declara bajo juramento que los mismos corresponden a información veraz y vigente, **aolsoluciones** no se hace responsable por la certeza de los datos personales otorgados por los Clientes. Cada Cliente solamente podrá ser titular de una cuenta o registro en la plataforma, por lo que **aolsoluciones** se encuentra facultado para que en caso de evidenciar un uso fraudulento y/o contrario a la buena fe podrá eliminar esas cuentas o registros y en caso en que así lo decida, iniciar las acciones legales que haya a lugar. Igualmente **aolsoluciones** se reserva el derecho a verificar los datos otorgados mediante el registro y en caso en que no pueda confirmar alguno de los datos de los Clientes, queda facultado para suspender temporalmente o eliminar los datos del Cliente cuando así lo considere necesario.

El registro, acceso, uso y los actos de comercio como la compra o venta que se realice en o a través de la plataforma por parte de los Clientes deberán ser realizados por mayores de edad exclusivamente. Las operaciones realizadas por menores de edad serán responsabilidad de sus padres, personas a cargo o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan.

La información de registro de los Clientes será recolectada, almacenada y utilizada por **aolsoluciones**, manteniendo los estándares de seguridad suficientes para impedir cualquier adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizando los derechos de los titulares de los datos, conforme con la Política de protección y tratamiento de Datos Personales de **cotízate** publicada en la plataforma.

La información solicitada en el registro tiene por objeto la inscripción del Cliente para acceder a la plataforma y eventualmente adquirir los artículos mencionados en la misma. La información será utilizada con propósitos estadísticos y promocionales y los demás que se mencionan en la finalidad en la Política de protección y tratamiento de Datos Personales de **aolsoluciones**.

5. Clave secreta

Una vez registrado el usuario, dispondrá de un nombre y contraseña o clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro a **aolsoluciones**. El Cliente deberá ingresar su clave secreta que ha sido asignada al momento de registro para ingresar a su cuenta y/o para realizar cada compra.

La administración de esta clave secreta es de absoluta responsabilidad del Cliente, así como también las operaciones efectuadas desde su cuenta dado que el acceso es restringido con una clave de conocimiento

Exclusivo del Cliente. El usuario es totalmente responsable por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web, por medio de la cual podrá efectuar compras, solicitar servicios y obtener información. Dicha clave es de uso personal y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de AOL Soluciones S.A.S., ni de las empresas relacionadas en caso de indebida utilización. Así mismo tendrá la posibilidad bajo su exclusiva responsabilidad, de cambiar la clave de

acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el sitio respectivo. La entrega de la clave de acceso a terceras personas o su utilización por dichas terceras personas, no implicará responsabilidad alguna para **aolsoluciones**.

En el evento en que el Cliente tenga conocimiento de algún acceso y/o uso de su cuenta por parte de una tercera persona deberá comunicarlo inmediatamente a **aolsoluciones**, esto es dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento, por cualquiera de los medios que se tienen destinados para el servicio al cliente como lo es vía correo electrónico, chat o teléfono.

6. Capacidad del Usuario

Los servicios de **aolsoluciones** están disponibles sólo para aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar según lo dispuesto por la legislación colombiana vigente. Si el Usuario carece de dicha capacidad legal no podrá realizar transacciones en el Sitio.

No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad ni los menores de edad. Los actos que éstos realicen en este sitio serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan.

Quien registre un Usuario como empresa, deberá tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

7. Derechos del usuario

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación Colombiana sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos personales, por tal razón, podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR) a través de las diferentes herramientas y mecanismos de comunicación establecidos por la página.

8. Obligaciones del comprador

Al comprar un artículo, el Usuario acepta quedar obligado por las condiciones de venta incluidas en la descripción del artículo en la medida en que las mismas no infrinjan las leyes o los Términos y Condiciones Generales y demás políticas de **aolsoluciones**.

Las ofertas de compra sólo serán consideradas válidas, una vez que hayan sido procesadas por el sistema informático de **aolsoluciones**.

Impuestos. Tal como lo establece la normativa fiscal vigente, el comprador debe exigir factura o ticket al vendedor como comprobante de la operación. El vendedor no estará obligado a emitir factura o ticket sólo en el caso de tratarse de una persona física que efectúa ventas ocasionalmente.

9. Productos ofrecidos por proveedores

aolsoluciones permite la exhibición y comercialización de bienes por parte de vendedores nacionales independientes a aol soluciones, en adelante (“los Vendedores”). **aolsoluciones** se compromete con el estudio exhaustivo de los proveedores interesados en distribuir sus productos en la plataforma. El Cliente deberá coordinar la entrega del producto adquirido directamente con el Vendedor, quien informará al Cliente los gastos correspondientes al flete, seguro e impuestos derivados de la normatividad Colombiana.

10. Obligaciones del Vendedor.

El Usuario Vendedor debe tener capacidad legal para vender sus productos. **aolsoluciones** tendrá el derecho de requerir, conforme a los criterios que considere pertinentes, que los vendedores anuncien sus bienes o servicios en el Sitio Web mediante la utilización de los Servicios de Gestión de Pagos online de **aolsoluciones**, para el cobro de sus productos vendidos y de las tarifas por la utilización de los servicios, importando eventualmente en el pago de tarifas aplicables por la utilización de los mismos.

El Vendedor será responsable por todas las obligaciones y cargas impositivas que correspondan por la venta de sus artículos, sin que pudiera imputársele a **aolsoluciones** algún tipo de responsabilidad por incumplimientos en tal sentido.

Impuestos. Como se menciona anteriormente, **aolsoluciones** pone a disposición de los Usuarios un espacio virtual que les permite mediante Internet vender o comprar artículos y/o servicios. **aolsoluciones** no tiene participación alguna en el proceso de negociación y perfeccionamiento del contrato definitivo de algunos proveedores. Por eso, **aolsoluciones** no es responsable por el efectivo cumplimiento de las obligaciones fiscales o impositivas establecidas por la ley vigente.

El vendedor acepta que su comprador puede revocar la compra dentro del plazo de 7 días desde que recibe el producto. Así mismo, el vendedor acepta que los compradores podrán iniciar reclamos por haber recibido un producto defectuoso o diferente dentro de los 7 días de haberlo recibido. En cualquiera de los mencionados casos, tanto si el comprador manifiesta su intención de revocar la compra o si inicia un reclamo por producto diferente o defectuoso dentro del plazo indicado, el vendedor deberá aceptar el cambio o devolución del producto vendido y podrá hacerse cargo de los gastos que esto conlleve.

11. Verificación del Usuario - Impedimento de uso

Al ingresar a este sitio el Usuario adquiere el compromiso de suministrar información personal correcta y verdadera para la entrega efectiva de los productos adquiridos. **aolsoluciones** examinará la solicitud presentada por el Usuario y se reservará la facultad de verificar los datos comunicados por cada uno de los Usuarios. De constatarse una inconsistencia en la información del Usuario al momento de la inscripción o si omite notificar algún cambio, **aolsoluciones** podrá proceder con la cancelación del pedido y la terminación inmediata de la cuenta del Usuario en cuestión. En caso de que el Usuario tuviere algún monto pendiente, éste deberá ser pagado en su totalidad antes de proceder con el cierre de la cuenta.

12. Privacidad de la Información

Para utilizar los Servicios ofrecidos por **aolsoluciones**, los Usuarios deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para mayor información sobre la privacidad de los Datos Personales y casos en los que será revelada la información personal, se pueden consultar nuestras Políticas de Privacidad.

13. Responsabilidad del Usuario

El Usuario se obliga a notificar oportunamente a la entidad correspondiente del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta de crédito y demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar transacciones, tales como tarjetas débito, claves personales, etc., con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados.

Se le prohíbe al Usuario transmitir o enviar desde este Sitio cualquier material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico y/o cualquier otro material que pudiera dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la Ley. Así mismo, el Usuario acepta no utilizar ningún dispositivo, software entre otros para obstruir el funcionamiento correcto del Sitio y de sus contenidos y de las actividades realizadas en el mismo.

14. Derecho de retracto

Conforme al Estatuto del Consumidor el Cliente podrá ejercer el derecho de retracto del producto adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien. Para que el Cliente pueda ejercer el derecho de retracto deberá devolver el producto en las mismas condiciones que lo recibió, nuevo, sin daños o deterioro, sin uso, sin desgaste, sin suciedad con todas las etiquetas y empaques originales, en un plazo máximo de 5 días calendario posteriores a la fecha de entrega del mismo. Las reversiones se harán por el valor del producto pagado por el Cliente en la respectiva transacción. En ningún caso **aolsoluciones** hará reversiones parciales del valor de un producto.

El Cliente podrá realizar la devolución a través del operador logístico para lo cual, deberá ingresar el número de pedido en la Guía que se le proporcione en el punto de servicio de, en aras de garantizar el seguimiento de la devolución del pedido.

Sí el producto a devolver fue pagado con tarjeta débito se reembolsará la totalidad del dinero efectivamente pagado a la cuenta de ahorros que nos informe mediante transferencia bancaria, si el pago se realizó con tarjeta de crédito se solicitará la devolución al emisor de la tarjeta para que el cliente reciba ese dinero descontado en su extracto de la tarjeta, y si el pago se realizó contra-entrega el Cliente deberá informar la cuenta bancaria a la cual se realizará tal reembolso. En el evento en que el Cliente no cuente con una cuenta bancaria, **aolsoluciones** realizará el reembolso a través de Efecty

La devolución del dinero por transferencia bancaria o a través de Efecty se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que **aolsoluciones** reciba los productos devueltos en su bodega y que informe que los mismos se encuentran en las mismas condiciones en las que se entregaron al Cliente, que el derecho de retracto se ejerció en el término indicado en los presentes Términos y Condiciones y que en consecuencia se acepte el retracto. En caso en que el Cliente decida solicitar la entrega de un bono por el valor de los productos sobre los cuales ejerció la devolución, el mismo será enviado a su correo a más tardar en un plazo de diez (10) días hábiles, y podrá ser utilizado desde ese momento y hasta los seis (6) meses siguientes a su recepción.

Por regla general el cliente debe acercarse a un punto Efecty con la guía enviada por **aolsoluciones** para proceder a devolver el producto, esta guía será enviada al correo electrónico indicado por el Cliente en su registro y tendrá una vigencia de ocho (8) días calendario a partir de su emisión para que el Cliente se acerque a la oficina de envíos de su elección con la guía impresa y proceda a enviar los productos objeto de la devolución.

Si el producto no se encuentra en su empaque original, no se generará ni la recolección ni la recepción en las oficinas de envío. En caso en que la devolución sea por más de un artículo deben consolidarse en una sola caja. Una vez se realice la recolección o la entrega del producto en la empresa de envíos el Cliente deberá conservar el comprobante firmado y sellado. Es responsabilidad del Cliente revisar la cantidad de productos indicados en la guía en el momento de realizar la entrega a la transportadora (aplica para recolecciones y para guía inversa).

Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por **aolsoluciones**, el producto se retornará a la dirección registrada por el cliente y no se realizará el reembolso.

Los Productos que por sus características y condiciones de uso no serán susceptibles de ser devueltos mediante el ejercicio del Derecho de Retracto.

15. Reversión del pago

En el evento en que en el pago se haya realizado con una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, **aolsoluciones** solicitará la reversión del pago a la respectiva entidad bancaria o al intermediario que provea al servicio de pagos, cuando el Cliente notifique que ha sido objeto fraude, o que corresponda a una operación no solicitada, o que el producto adquirido no sea recibido o que el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. En los últimos dos casos el Cliente deberá devolver el producto de acuerdo al procedimiento establecido para ejercer el derecho de retracto.

Para que proceda lo anterior, el Cliente deberá notificarlo al área de servicio al cliente de **aolsoluciones** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Así mismo, la notificación de las situaciones descritas anteriormente al área de servicio al cliente de **aolsoluciones** no lo exime de la responsabilidad que tiene de notificar la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

Lo anterior, sin perjuicio del deber de **aolsoluciones** de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al usuario y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del usuario, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

16. Productos y/o servicios

aolsoluciones ofrece a sus Usuarios productos digitales, tecnológicos, implementos electrónicos, electrodomésticos, suministros para impresión, impresoras, tintas, cartuchos, tóner, entre otros.

Visualización de productos: **aolsoluciones** exhibe las imágenes de productos con la mayor nitidez y precisión posible. No obstante, la visualización del color de los productos dependerá del monitor desde el que se acceda al Sitio.

Disponibilidad de productos: **aolsoluciones** se encarga de la actualización de la página y la revisión constante de los productos y/o servicios que se exhiben en el Sitio. No obstante, **aolsoluciones** puede modificar y discontinuar los productos y/o servicios en cualquier momento sin contraer ninguna responsabilidad frente a los Usuarios del Sitio.

Limitación de cantidades y restricción de pedidos: El Sitio puede, a su exclusivo criterio, limitar o cancelar las cantidades compradas por el Cliente, cuando la compra no cumpla con las condiciones y restricciones informadas al momento de la compra. En tal caso **aolsoluciones** rechazará de plano las compras que superen el número máximo de unidades autorizadas para un (1) número de identificación. Lo anterior significa que una persona identificada conforme a las Leyes de la República de Colombia, podrá realizar compras, por día, por el número máximo de autorizadas según corresponda. Dichas restricciones pueden incluir pedidos realizados a partir de la misma cuenta inscrita en el Sitio, pagos realizados con la misma tarjeta de crédito y/o débito y pedidos con la misma dirección de envío o de facturación.

17. Medios de pago

Previo a la aceptación de la orden de compra, **aolsoluciones** verificará que se haya efectuado el pago del pedido, a través de tarjeta débito o efectivo a través de efecty, gana, baloto o cualquier tarjeta de crédito emitida por entidades financieras colombianas o extranjeras que corresponda a una de estas marcas: Visa, MasterCard, American Express, Diners Club International, banco de occidente.

Pese a que esta página cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, **aolsoluciones** 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.

18. Condiciones de Pago

El precio que se deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio vigente en el Sitio al momento de hacerse el pedido.

Antes de la aceptación por parte de **aolsoluciones** de cualquier oferta de compra, el Cliente deberá elegir los términos y las condiciones de pago según los medios de pago que se encuentren establecidos en el Sitio. **aolsoluciones** pone a disposición de los Usuarios un sistema de conexión segura para la realización de las transacciones que se efectúen en el Sitio. No obstante, en ningún caso será responsable por las fallas que se presenten en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados al Cliente con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades.

Una vez que el Sitio verifique el pago, podrá proceder a la aceptación de la oferta de compra. En todo caso, no obstante después de haberse verificado el pago, **aolsoluciones** podrá denegar la aceptación de una oferta de compra o aceptarla parcialmente, en cuyo caso sólo estará obligado a restituirle al Cliente, sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor cancelado por la oferta de compra no aceptada o el porcentaje correspondiente a la parte no aprobada de una oferta de compra aceptada parcialmente. Salvo disposición expresa en contrario, el Usuario asumirá la totalidad de gravámenes tributarios y costos del envío.

aolsoluciones ha dispuesto para cierto tipo de compras el servicio de “pago contra-entrega”, gracias al cual el Usuario selecciona de manera precisa en nuestra plataforma y con acertada información de nombre, dirección y contacto, el artículo que desea adquirir bajo esta modalidad, cumpliendo estrictas condiciones de nuestra compañía en materia de ciudades destino, valores, peso y tamaño del producto. Solo cuando la operación haya sido autorizada por nuestra plataforma, su comprobación se realizará con envío de mensaje al email del Usuario. El costo del envío será calculado por el sistema teniendo en cuenta la dirección y ciudad de destino, el cual se verá reflejado al momento de generar la orden antes de confirmar para el pago. **aolsoluciones** propone un término de entrega y pago contra-entrega no superior a diez (10) días hábiles. No obstante lo anterior, se considera perfeccionada la compra desde el momento de entrega y pago, por lo cual no son vinculantes contra **aolsoluciones** las disposiciones de estos Términos y Condiciones en torno de derecho de retracto, reversión del pago, insatisfacción del usuario, incumplimiento por agotamiento de inventario; como sí lo son las de garantía y servicio técnico. Son condiciones genéricas para acceder a este servicio, además de las específicas que atiendan la naturaleza misma de la compra, las siguientes: Que el lugar o dirección de destino no haga parte de nuestro listado o que no sea accesible, que el valor final del producto sea superior a 10.000 COP, que el producto cuente con un peso superior a 70Kg, que el producto supere un volumen de un metro cúbico (1M3), que el producto supere ciento cincuenta centímetros (150 cms), incluido empaque, ya sea de alto, de largo o de ancho.

Los precios de los productos se entenderán realizados en COP (pesos colombianos), salvo disposición expresa en contrario. El Usuario acepta que desde el momento de realizar la operación de comercio electrónico, los valores monetarios por concepto de bienes o servicios solo podrán ser sostenidos por **aolsoluciones** o el proveedor afiliado por el término de cinco (5) días calendario, o hasta agotar existencias, lo que primero ocurra. El Usuario acepta que los valores de bienes y servicios vinculados en la plataforma son de carácter informativo, en tanto que el precio oficial de adquisición es el vinculado a la operación de pago.

19. Información para pagos

Dentro de las alternativas que se contemplan en el Sitio para el pago de los productos seleccionados, **aolsoluciones** pone a disposición de los Usuarios un enlace que comunica con las respectivas pasarelas de pago autorizadas por el Sitio. En tales eventos el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la pasarela de pagos. Los Usuarios deberán aceptar los Términos y Condiciones de Uso de la pasarela de pago antes de realizar sus transacciones.

20. Promociones

Las promociones que se ofrezcan en este Sitio web no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en este sitio o en la publicidad que realicen las empresas para cada promoción. Cuando el Sitio ofrezca 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 en el cual se despacha el producto comprado. La Empresa Oferente somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la ley 1480 de 2011.

A diferencia de las tarjetas de crédito o débito, los cupones promocionales que se usan en los cupones digitales se debitan cuando se realiza el pedido. Los cupones digitales se pueden canjear automáticamente por el importe total de una compra y deben ser utilizados en una sola transacción

teniendo en cuenta la fecha de vencimiento especificada. La fecha de expiración del bono no se modifica.

Así mismo, se tendrán en cuenta los Cupones Promocionales en caso de cancelación o devolución de la compra por el mismo valor del producto adquirido. Los Cupones Promocionales no se repondrán en caso de pérdida o robo. Si hubiera una reducción de precio por debajo del valor del cupón, **aolsoluciones** no reembolsará el valor excedente.

Ningún cupón será redimible en efectivo, cheque, devolución a la tarjeta de crédito o débito y en general por ningún otro medio de pago. En el evento en que se utilice el cupón y después el Cliente proceda a ejercer el derecho de retracto sobre el producto adquirido con el uso de este, se podrá dar una de las siguientes opciones:

- (i) Si el cupón fue creado para un Cliente en particular y para su uso personal se le expedirá un nuevo cupón para que sea utilizado en otra compra, bajo las mismas condiciones del cupón inicial.
- (ii) Si el cupón fue creado para el público en general, para los Clientes que ya se encuentran registrados, para publicidad de compras y en consecuencia no fue creado para un Cliente particular, el cupón se extinguirá con su uso en la primera compra y en consecuencia no será redimible nuevamente.

El uso de los cupones de descuento no es acumulable con otras promociones o descuentos a menos de que se exprese lo contrario, no es transferible a terceros, únicamente podrá ser usado una sola vez por cada Cliente y a su vez solo podrá ser usado por personas mayores de dieciocho (18) años. El cupón de descuento indicará la fecha en que es válido su uso en la plataforma, y las demás condiciones que apliquen, como: productos seleccionados, compras mínimas requeridas, entre otras. El uso y aplicación de valores de descuento descritos en el CUPON están 100% sujetos al correcto uso del mismo, es decir, antes de finalizar la compra el usuario debe hacer CLICK en el botón USAR CUPON para que el descuento sea aplicado. Si el cupón se usa correctamente, el valor del descuento se verá reflejado en el carrito de compra.

Además de los términos y condiciones generales establecidos en este documento, cuando **aolsoluciones** realice promociones en vallas publicitarias, radio, televisión u otros medios publicitarios, aplican adicionalmente los siguientes Términos y condiciones específicos: El uso del cupón de descuento es completamente gratuito, cuando se ofrezcan cupones de descuento, se señalará en la publicidad, el valor del cupón, la suma mínima de compra para poder redimir el bono y las fechas válidas para su redención, el cupón de descuento aplica para compras realizada exclusivamente en la página **aolsoluciones** a menos de que se exprese lo contrario, y al hacer una compra con el cupón se entiende que el consumidor ha aceptado íntegramente los Términos y Condiciones generales de la página así como estos Términos y Condiciones particulares.

Los Clientes autorizan expresamente a **aolsoluciones** para enviarles al correo electrónico registrado en la plataforma, un boletín de noticias donde se podrán incluir promociones conforme a las características de cada Cliente según las compras y enlaces visitados, de acuerdo con la autorización que otorgan cuando realizan el registro en la plataforma. El Cliente podrá solicitar la suspensión de toda comunicación promocional o publicitaria enviada a su correo electrónico enviando un correo en este sentido a comunicaciones@tiendaaol.com, o manifestando tal situación mediante el CHAT, la línea de servicio al cliente o en el botón de cancelación de la suscripción que se encuentra en la parte inferior de cada uno de los boletines.

Las ofertas y/o Promociones tendrán la vigencia indicada y comunicada al Cliente, de lo contrario se entenderá que la promoción se extiende hasta agotar el inventario destinado para esa oferta. Cuando el Cliente usa el cupón o lo redime (hace CLICK en el botón CUPÓN) las ofertas o promociones acepta íntegramente las condiciones para acceder a estas y los presentes Términos y Condiciones. Cuando se realice un ofrecimiento que contiene condiciones más favorables para el Cliente, este declara entender y aceptar que el producto ofrecido se puede agotar durante la vigencia de la oferta y/o promoción, sin que ello implique ningún tipo de responsabilidad para **cotizate**.

21. Perfeccionamiento del contrato y consentimiento de compra

Los productos y precios incluidos en esta página están dirigidos al público en general como personas indeterminadas y por consiguiente será necesaria siempre una confirmación y aceptación de nuestra parte de su orden de compra y del pago realizado, momento en el cual se expedirá la correspondiente factura y se entenderá perfeccionado el contrato de venta entre el usuario y **aolsoluciones**. El usuario en consecuencia autoriza. En ese orden de ideas, **aolsoluciones** se encontrará obligado a efectuar la entrega del producto adquirido a través de este sitio web, una vez el usuario reciba un correo electrónico donde se confirma que el pago de los productos fue exitoso, se totaliza el valor de la compra con gastos de transporte y se informa la fecha aproximada de entrega.

El perfeccionamiento del contrato se presenta cuando **aolsoluciones** acepta la oferta de compra presentada por el Cliente. **aolsoluciones** podrá aceptar parcialmente ofertas de compra, en cuyo caso el contrato se perfeccionará sólo para los productos y/o servicios aceptados por el Sitio. En caso de que el precio de los productos y/o servicios objeto de una oferta de compra no sea pagado, se entenderá que existe incumplimiento del contrato, lo cual es causal para darlo por terminado por parte de **aolsoluciones**, asumiendo el Cliente el valor de la devolución de dichos productos y/o servicios al respectivo depósito, así como el monto de los perjuicios derivados de dicho incumplimiento.

En los eventos de pago contra entrega, la propiedad sobre los productos y/o servicios se transmitirá al cliente desde el momento en que los mismos sean cancelados por éste en el lugar de entrega. **aolsoluciones** podrá negarse a aceptar pedidos que deban ser entregados fuera del área de cobertura o del territorio colombiano.

El consentimiento por parte del Cliente se manifiesta en los pasos de compra del Sitio, aceptando cada uno de ellos, después de haber revisado el resumen del pedido donde se encuentran cada uno de los productos, su precio individual, los gastos de envío en caso en que apliquen y los demás que tenga a su cargo, y la sumatoria total que debe cancelar, lo anterior con el fin de que el Cliente pueda verificar que la operación a realizarse refleja su intención de adquisición de los productos y las demás condiciones del contrato, y de ser su deseo hacer las correcciones que considere necesarias o cancelar la misma en cualquier momento antes de la confirmación final de compra. **aolsoluciones** expedirá un acuse de recibo del pedido al correo electrónico registrado por el Cliente al registrarse, con información del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío, los demás que tenga a su cargo y la forma en que se realizó o va a realizar el pago.

22. Cargos por envíos e impuestos

El Cliente será responsable de los cargos de envío, manejo y seguro de los productos y/o servicios que adquiera en el Sitio, así como del impuesto sobre la venta, impuestos al valor agregado y demás

gravámenes que se ocasionen por cada oferta de compra aceptada. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el Cliente realice su oferta de compra en el Sitio, y por tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar a favor de **aolsoluciones**, el cual incluirá todos los conceptos mencionados.

En relación con los productos importados, el Cliente asumirá los impuestos y gravámenes que se ocasionen por la importación de los productos adquiridos en el exterior. No obstante, los impuestos asociados a los productos pueden estar sujetos a variaciones, en caso de eventuales verificaciones por parte de las autoridades aduaneras colombianas. De llegar a presentarse un costo adicional en la importación del producto, éste será asumido por el Cliente.

23. Entrega de los productos

Los productos adquiridos a través del Sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en el Sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que la Empresa Oferente haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideraran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo. Los pedidos serán despachados de los depósitos de **aolsoluciones** y de los proveedores afiliados, treinta (30) días hábiles después de finalizada la venta.

aolsoluciones se compromete a realizar entregas exclusivamente dentro del territorio colombiano, en las zonas y lugares a los que tenga acceso de acuerdo con su red y por consiguiente podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio registrado por el Cliente para realizar la entrega, no se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas por **aolsoluciones** para tal efecto.

El cliente podrá elegir la opción de recoger el producto en uno de los puntos de atención de las transportadoras. En caso de productos de AOL Soluciones S.A.S. podrán ser recogidos en su tienda física ubicada en Bucaramanga, Colombia, en caso que el cliente elija la opción de recoger el producto, **aolsoluciones** le informará al cliente por medio de correo electrónico cuando el producto esté disponible para ser recogido, a partir de esta notificación el cliente contará con un término de 5 días hábiles para recoger el producto, vencido este término el pedido será cancelado y devuelto al vendedor.

El Usuario antes de finalizar su compra podrá conocer el rango de fechas para la entrega estimada de su producto, así mismo los productos solo serán entregados de lunes a sábado de 8 am a 5 pm, sin incluir festivos. Al momento de recoger el producto el cliente deberá presentar su documento de identidad, en caso de no ser el titular del pedido quien recoja el producto, se deberá presentar copia del documento de identidad del titular del pedido y carta de autorización.

El Usuario reconoce y acepta que los datos de ubicación suministrados para que **aolsoluciones** efectúe la entrega de los productos adquiridos a través del Sitio son verdaderos y actuales. Por lo anterior, el Usuario voluntariamente declara que, al suministrar tales datos, AUTORIZA irrevocablemente a la persona que para el momento de la entrega se encuentre en la dirección suministrada por el usuario, reciba el producto. En virtud de lo anterior quien se encuentre en la dirección indicada por el Usuario y declare de buena fe su disposición para recibir los productos, actuará en nombre y representación del Usuario y por lo tanto **aolsoluciones** o sus contratistas

estarán facultados para entregar los productos adquiridos a través del Sitio. Esta autorización incluye, pero no se limita, a las personas que ocupen continua o temporalmente cargos tales como porteros de edificios y copropiedades, empleadas del servicio doméstico, conserjes y en general a cualquier persona que al momento de la entrega manifieste estar autorizada para recibir los productos. Por lo anterior, **aolsoluciones** no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados en la dirección suministrada por el Usuario. **aolsoluciones** estará exento de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega de los productos en la dirección suministrada por el Usuario.

Si el Usuario o la persona autorizada para recibir, se encontrara ausente cuando se le visita para dejar el pedido y nadie lo recibe en el lugar de residencia, se dejará un aviso en el que figure la hora de la visita. Durante los siguientes tres (3) días posteriores al primer intento, se realizará un segundo intento de entrega en el domicilio, en caso que nuevamente nadie reciba el producto, se realizará un tercer intento que, de ser fallido, la orden se cancelará y se procesará el reembolso del valor cancelado por el cliente. Si el Cliente no procede a solicitar el reenvío en el término indicado (5 días), o no realiza el pago del valor adicional por el reenvío, **aolsoluciones** podrá desistir del negocio, y estará obligado sólo a restituir el monto pagado por los productos y/o servicios, descontando el valor de los gastos incurridos por el transporte.

aolsoluciones no puede garantizar el envío a algunas regiones del país de productos considerados sobre-dimensionados o con peso excesivo por las empresas de correo. Cuando esto suceda, nos reservamos el derecho de revocar los pedidos que se encuentren en estas condiciones, caso en el cual la orden será reversada y el valor del precio será reembolsado al cliente en el menor tiempo posible.

El envío de productos por parte de proveedores registrados en el Sitio, es responsabilidad de los mismos, en caso de inconvenientes con la entrega de algún producto, el cliente deberá comunicarse directamente con el responsable del mismo.

Los productos adquiridos por el Cliente serán entregados en el domicilio que el cliente haga constar al realizar su oferta de compra, dentro de un plazo que puede estar entre 7 y 10 días hábiles dependiendo del destino, contados a partir de la fecha en que el Sitio acepte la correspondiente oferta de compra, y siempre y cuando se hayan determinado por anticipado los términos y condiciones de pago y no se presenten causas ajenas a la voluntad de **aolsoluciones** que pudieran retrasar la entrega, como cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor.

Para productos y/o servicios de uso restringido, incluyendo, pero sin limitarse a tabaco, licores y productos de farmacia, deberá existir una persona mayor de edad habilitada para recibirlos, pues de lo contrario no será entregado el pedido. Si nadie recibe el pedido en el domicilio señalado, **aolsoluciones** procederá a la devolución de los productos al respectivo depósito y el Cliente estará en la obligación de contactarse con el Sitio en un término máximo de cinco (5) días hábiles para que procedamos a su reenvío, en cuyo caso los gastos generados por el mismo correrán por cuenta del cliente, y hasta tanto los mismos no sean cancelados, aol soluciones no estará en obligación de hacer nuevamente el despacho.

24. Cambios y devoluciones

De conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor colombiano, las empresas proveedoras de productos procederán a aceptar las reparaciones y devoluciones de los productos

adquiridos que resultaren defectuosos y/o cuya deficiencia en su calidad no sea apto para el uso al cual está destinado, de acuerdo con los parámetros de las garantías conferidas por el respectivo productor. Sin embargo, **aolsoluciones** no se hace responsable de los términos y condiciones de cada proveedor. **aolsoluciones** responde únicamente por la información de contacto clara y veraz de los proveedores inscritos en la plataforma para proteger los derechos de los clientes.

Para realizar algún cambio, el cliente debe llamar al contacto suministrado en la plataforma para cada proveedor. Si el cliente se comunica directamente con **aolsoluciones**, el caso será atendido y solucionado si los productos pertenecen directamente a AOL Soluciones S.A.S. El cliente puede cambiar los productos en un almacén o pedir que los productos sean recogidos por el transportador. El cliente no asume el costo de la devolución del producto si este tiene defectos de fábrica o por garantía. Para efectuar la devolución se deben cumplir las siguientes condiciones:

1. Cambios máximo 7 días después de recibido el producto. Los productos deben conservar las características originales. Si el cambio del producto es por calidad, se verificará el estado del producto motivo de cambio y se pedirá la respectiva autorización al almacén. Para todos los cambios se debe presentar la factura.
2. El producto deberá entregarse en las mismas condiciones en que se recibió, en caso en que sea por garantía esto aplicará cuando el defecto se pueda evidenciar a simple vista.
3. Si el producto no se encuentra en su empaque original, no se generará ni la recolección ni la recepción en las oficinas de envíos, en caso en que sea por garantía esto aplicará cuando el defecto se pueda evidenciar a simple vista.
4. Para los productos que no cuenten con garantía, **aolsoluciones** podrá, a su arbitrio, proceder con su cambio o aceptar su devolución. **aolsoluciones** sólo estará obligado a aceptar cambios o devoluciones de productos y sin garantía, cuando al momento de la entrega del respectivo producto se determine que el mismo no corresponde con las características con que se exhibe en el Sitio, o que el mismo se encuentre averiado. Siempre que la solicitud de cambio o devolución se presente por causas no atribuibles a **aolsoluciones**, el crédito que se otorgará por el respectivo cambio o devolución ascenderá al valor neto, sin incluir el valor del transporte, seguros e impuestos que se generen, los cuales deberán ser asumidos por el Cliente.
5. En caso de presentarse un cambio o una devolución del pedido por parte de **aolsoluciones** se notificará al Cliente en un primer momento por correo electrónico, de no tener respuesta en un plazo de cinco (5) días hábiles, se notificará al teléfono de contacto indicado al momento del registro.
6. Las reclamaciones por garantía, cambio y/o devolución de AOL Soluciones S.A.S. podrán ser efectuadas por el cliente a través de la línea de atención en Bucaramanga: (57-7) 6431612 / (57-7) 6438685 / 3508026014
7. Las reclamaciones por garantía, cambio y/o devolución en caso de pedidos realizados a proveedores, podrán ser efectuadas por el cliente a través de la línea de atención de cada proveedor inscrito en la plataforma.
8. El cliente debe presentar la tirilla de pago (factura) de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.

Así mismo para solicitar la efectividad de la garantía legal, el Cliente debe informar el daño que tiene el producto y ponerlo a disposición de **aolsoluciones** o del proveedor afiliado a la plataforma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que haya notificado la solicitud de la garantía. Por consiguiente el Cliente es el único responsable por el envío del producto a las bodegas de **aolsoluciones** o el proveedor afiliado, dentro del término antes indicado y por lo anterior, en el evento en que no se haya realizado el envío al Cliente de la guía inversa por parte del área de servicio al cliente de **aolsoluciones** o el proveedor afiliado, para que se acerque a la oficina de envíos de su preferencia, esto no será excusa para que el Cliente cumpla con su obligación de enviar el bien a las respectivas bodegas. La reposición del producto por otro de similares características o especificaciones técnicas se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reposición en las bodegas de **aolsoluciones** o el proveedor afiliado. En el evento en que no haya un bien de similares características o especificaciones técnicas por el que se pueda cambiar, se aplicará lo establecido para el derecho de retracto que se menciona en uno de los puntos de estos términos y condiciones.

25. Política de garantías

aolsoluciones se hace responsable por los defectos graves de fabricación o problemas en el funcionamiento de los productos y artículos que haya facturado por AOL Soluciones S.A.S., así mismo los proveedores afiliados a la plataforma se hacen responsables por los defectos de sus productos distribuidos. Para este efecto se concede plena observancia a las normas vigentes en materia de consumo en Colombia, junto con el siguiente procedimiento de operación:

1. Las condiciones de uso y manipulación de productos y artículos deberán estar debidamente descritas y en idioma castellano, en la caja, empaque u hoja adicional adherida a las mismas. Allí se establece el término específico de la garantía dependiendo de sus características, modo de uso y materiales empleados. La ausencia de tales elementos podrá ser informada a **aolsoluciones**, y ésta deberá brindar dicha información vía web (enlace) o por email.
2. Se debe hacer entrega de la factura, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.
3. La iniciación del procedimiento de garantía requiere de comunicación vía telefónica a nuestra línea (57-7) 6431612 o al email comunicaciones@tiendaaol.com, donde deberá identificarse plenamente la operación de compra, la descripción pormenorizada del daño o desperfecto, y la manifestación expresa que no ha operado indebida manipulación o desconocimiento de los manuales de uso.
4. Cuando se inicie el procedimiento de garantía dentro del término de la misma y en primera ocasión, **aolsoluciones** procederá a implementar sin costo frente al usuario, los procesos de recogida, embalaje y envío a nuestro punto de entrega. Éste servicio postventa en materia de transporte podrá realizarse por una sola vez, salvo decisión discrecional de **aolsoluciones**, y en el evento que se proceda a la recogida y ésta haya fracasado porque nadie atendió la visita en el horario programado e informado con antelación, o porque expresamente no le fue entregado, o cuando hubo cambio de dirección en el lugar o cambio de residencia del usuario, éste último libera de dicha carga a **aolsoluciones** y deberá realizarla por su cuenta.

5. Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

6. La garantía invocada en primera ocasión permitirá a **aolsoluciones** a dirigir los productos o artículos al Centro de Servicio Técnico, donde se procederá dentro de lo posible a determinar el desperfecto y proceder a su corrección mediante la reparación del producto o sus accesorios, el cambio de piezas o elementos del mismo, siempre de conformidad con las precisas indicaciones establecidas por el usuario en cuanto al tipo de daño. Desde el momento de recogida deberá levantarse acta con indicación del estado del artículo, los soportes de compra que se exhiban, y la fecha en que será nuevamente devuelto al usuario una vez reparado. Mientras el artículo se encuentre en reparación se suspende el término de la garantía, y en el caso de colocación de repuestos, estos últimos contarán con garantía independiente del artículo en su conjunto.

7. Cuando la deficiencia o falla persista, y ésta sea informada dentro del término de la garantía; **aolsoluciones** podrá proceder a nueva reparación, lo cual no podrá ser objetado por el usuario. No obstante, cuando **aolsoluciones** renuncie a este nuevo procedimiento, concederá al usuario un término no superior a siete (7) días para que éste último decida si opta por el cambio de producto por uno de similares características y pago de excedente (si hubiere lugar a ello), o por la devolución del dinero efectivamente desembolsado con ocasión de la compra.

9. El usuario acepta desde este momento que la devolución del dinero se realice a través del mismo canal empleado para el pago inicial.

10. Para poder hacer efectiva la Garantía esta debe cumplir a cabalidad con todas las condiciones indicadas en el aparte "Cambios y devoluciones" de los presentes Términos y Condiciones.

11. Para los casos de devolución de dinero, **aolsoluciones** tiene hasta treinta (30) días hábiles a partir de la aceptación de la garantía para efectuar el reembolso. La aceptación de una Garantía dependerá de la categoría a la cual pertenezca el producto.

12. En caso que un producto adquirido a través de **aolsoluciones** presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a **aolsoluciones** quien proporcionará los datos del vendedor o proveedor para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía.

13. En caso de productos tecnológicos, los componentes no deben presentar daños ocasionados por contacto con ácidos corrosivos u otros productos químicos; por uso de las pilas no prescritas por la marca, o por alteración, manipulación o reparación por parte de personas o servicios distintos a los de la marca, así como las consecuencias del desgaste y el envejecimiento normales del producto. Para aplicar la garantía del producto el centro de servicio autorizado debe certificar el daño, falla técnica o defecto de fábrica, de lo contrario la garantía no será válida. Es importante que el cliente tenga a la mano factura, manifiesto de importación y certificado de garantía.

Garantía dentro de los tiempos de retracto: Los productos dañados que estén dentro de los 5 días después de la entrega, y sean objeto de retracto, serán retornados al cliente con la información del proveedor para que éste gestione el proceso de garantía.

26. Reembolsos

Los reembolsos de dinero por procesos de retracto, garantías o cancelación de orden, se realizarán por el mismo método de pago utilizado inicialmente. **aolsoluciones** sólo realizará el reembolso del dinero al titular de la cuenta en **aolsoluciones**, una vez el reembolso sea aprobado.

Tipos de reembolso

Cupón: El cupón podrá utilizarse en cualquier producto de **aolsoluciones** en cuantas compras como el saldo lo permita. El cupón se enviará en un plazo de un 5 días hábiles una vez cancelada la orden o aceptada la devolución o garantía del producto.

Efecty: Para reclamar el dinero es necesario que el titular de la cuenta de **aolsoluciones** que realizó la compra se acerque al punto Efecty con su cedula de ciudadanía y reclame el pago. El monto del reembolso debe estar entre \$20.000 y \$500.000 pesos, de lo contrario deberá realizarse mediante consignación bancaria. El reembolso puede tardar hasta 5 días hábiles.

Consignación bancaria: Para recibir el dinero en la cuenta bancaria, el titular de la cuenta de **aolsoluciones** deberá suministrar la siguiente información: la entidad bancaria, el número de cuenta, tipo de cuenta, nombre completo del titular de la cuenta y su número de identificación. El reembolso puede tardar hasta 4 días hábiles.

Reversión a tarjeta de crédito: Los reembolsos que se realizan por este método podrán ser parciales o totales, según sea el caso. **aolsoluciones** realizará la solicitud de reversión en la plataforma de pago para que esta notifique al banco del tarjetahabiente sobre la reversión del dinero. A partir de la confirmación de la solicitud la entidad bancaria contará con un plazo máximo de 30 días hábiles para tarjetas nacionales y de hasta de 120 días hábiles para tarjetas internacionales para la aplicación de la reversión. El cliente deberá sujetarse a los términos de duración de proceso de aplicación estipulados por su banco. En caso que el titular de la cuenta de **aolsoluciones** haya utilizado una tarjeta de crédito de una persona diferente, el único método de reembolso habilitado será reversión a la tarjeta utilizada.

27. Protección de Datos Personales

Al aceptar los términos y condiciones legales, el Usuario indica que conoce y autoriza de manera previa, expresa e informada a **aolsoluciones**, sus filiales y vinculadas, para que sus datos personales puedan ser almacenados y usados con el fin de lograr una eficiente comunicación durante el presente trámite o actividad y autoriza en los mismos términos, que dicha información pueda ser tratada conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios, con el fin de recibir información acerca de sus productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos. Así mismo, el Usuario ha sido informado acerca de la política para la protección de datos personales disponible en el Sitio, en la cual se incluyen los procedimientos de consulta y reclamación que permiten hacer efectivos los derechos de los Usuarios al acceso, conocimiento, consulta, rectificación, actualización, y supresión de los datos, e igualmente el Usuario podrá presentar cualquier solicitud referida a los datos personales a través del correo electrónico: comunicaciones@tiendaol.com

aolsoluciones usa un sistema de seguridad llamado SSL (Secure Socket Layer), que actualmente es el estándar usado por las compañías más importantes del mundo para realizar transacciones electrónicas seguras, lo que significa que toda tu información personal no podrá ser leída, ni capturada por terceros mientras viaja por la red.

28. Tratamiento de datos

He sido informado por **aolsoluciones** (Responsable del tratamiento) de lo siguiente: (i) Los datos suministrados en este documento serán tratados para los siguientes propósitos: Enviar o utilizar la información para fines contractuales, de atención al cliente, de marketing (Tales como análisis de consumos, trazabilidad de marca entre otros), Comerciales, (Tales como beneficios, promociones, descuentos, campañas vigentes, eventos promocionales, escritos, imágenes, mensajes de datos, marcas aliadas y programas de las marcas propias o de los aliados entre otros), actualizar datos y brindar información relevante; De consulta para responder las consultas acerca de productos y servicios ofrecidos, la realización de estudios con fines estadísticos, de conocimiento del cliente. De Información, para informarles a los titulares de los datos sobre novedades, productos, servicios y ofertas especiales, para el desarrollo de actividades relacionadas con servicios de atención telefónica, cobranzas u otros de naturaleza similar. Permitiéndole transferir o transmitir los datos o información parcial o total a sus filiales, comercios, empresas y/o entidades afiliadas y aliados estratégicos o comerciales que operen o no en otra jurisdicción o territorio Colombiano. (ii) Es facultativo responder preguntas sobre datos sensibles o de menores de edad; (iii) Como titular de los datos y/o representante del menor, tengo los derechos de conocer, actualizar, rectificar o suprimir mi información o revocar la autorización otorgada; (iv) En caso de no ser resuelta mi solicitud directamente, y subsidiariamente, tengo derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, acorde con la ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas complementarias; (v) Mis derechos y obligaciones, los puedo ejercer observando estrictamente la Política de Tratamiento de Datos de **cotizate**. Disponible en www.aolsoluciones.com y comunicándome al correo electrónico comunicaciones@tiendaool.com. Consultar Política de protección y tratamiento de datos.

Declaro que el suministro de datos de terceros, lo he realizado con su inequívoca y expresa autorización.

29. Política de privacidad

La protección de datos es una cuestión de confianza y privacidad, por ello es importante para nosotros. Por lo tanto, utilizaremos solamente su nombre y la información referente a usted, bajo los términos previstos en nuestra Política de Privacidad. Sólo mantendremos su información durante el tiempo que nos sea requerido por la ley o debido a la relevancia de los propios fines para los que fueron recopilados. Usted puede visitar el sitio y navegar sin tener que proporcionar datos personales. Durante su visita al sitio, usted permanecerá anónimo y en ningún momento podremos identificarlo, a menos que usted tenga una cuenta en el sitio e inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña.

30. Operaciones de comercio electrónico

Se entiende que todas las operaciones realizadas con **aolsoluciones** o a través de nuestra plataforma se realizan a través de comercio electrónico, para su efectividad y valor probatorio dejaremos prueba de la aceptación del Usuario a las condiciones generales. Para garantizar la seguridad de la operación, el Usuario deberá tener pleno conocimiento de los siguientes elementos:

1. Información presentada de forma cierta, fidedigna, suficiente, clara, accesible y actualizada de nuestra identidad especificando nuestro nombre o razón social, Número de Identificación Tributaria (NIT), dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto.
2. Contar en todo momento con información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que ofrecemos. En especial, deberá tenerse claridad en el producto de sus características y propiedades tales como el tamaño, el peso, la medida, el material del que está fabricado, su naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad, la cantidad, o cualquier otro factor pertinente, independientemente que se acompañen de imágenes, de tal forma que el Usuario pueda hacerse una representación lo más aproximada a la realidad del producto. También se deberá tener claridad del plazo de validez de la oferta y la disponibilidad del producto. Cuando la publicidad del bien incluya imágenes o gráficos del mismo, se deberá precisar la escala en que está elaborada dicha representación.
3. Tener información, en el medio de comercio electrónico utilizado, de los medios de que disponen para realizar los pagos, el tiempo de entrega del bien o la prestación del servicio, el derecho de retracto que le asiste al Usuario y el procedimiento para ejercerlo, y cualquier otra información relevante para que éste pueda adoptar una decisión de compra libremente y sin ser inducido en error. Igualmente deberá tener certeza del precio total del producto incluyendo todos los impuestos, costos y gastos que deba pagar para adquirirlo. En caso de ser procedente, debe estar informado adecuadamente y por separado de los gastos de envío e impuestos.
4. Tener acceso en el mismo medio y en todo momento, de las condiciones generales de sus contratos, que sean fácilmente accesibles y disponibles para su consulta, impresión y descarga, antes y después de realizada la transacción, así no se haya expresado la intención de contratar. Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, **aolsoluciones** deberá presentar al Usuario un resumen del pedido de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que deba cancelar. Este resumen tiene como fin que el Usuario pueda verificar que la operación refleje su intención de adquisición de los productos o servicios ofrecidos y las demás condiciones, y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. Este resumen estará disponible para su impresión y/o descarga. La aceptación de la transacción por parte del Usuario deberá ser expresa, inequívoca y verificable por la autoridad competente. El Usuario tiene el derecho de cancelar la transacción hasta antes de concluirla. Concluida la transacción, **aolsoluciones** podrá seleccionar entre operaciones realizadas mediante tarjeta debido o crédito, en las cuales remitirá, a más tardar un (1) día hábil después de efectuado el pedido, un acuse de recibo del mismo, con información precisa del tiempo de entrega, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la forma en que se realizó el pago. A su vez cuando la operación no se realice por ese medio de pago sino a través de vía Baloto o Efecty, la remisión de esta misma información no podrá tardar más de diez (10) días hábiles.
5. **aolsoluciones** mantendrá en mecanismos de soporte duradero la prueba de la relación comercial, en especial de la identidad plena del Usuario, su voluntad expresa de contratar, de la forma en que se realizó el pago y la entrega real y efectiva de los bienes o servicios adquiridos, de tal forma que garantice la integridad y autenticidad de la información y que sea verificable por la autoridad competente, por el mismo tiempo que se deben guardar los documentos de comercio.
6. **aolsoluciones** adoptará mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de la información personal del Usuario y de la transacción misma.

7. **aolsoluciones** dispondrá en el mismo medio en que realiza comercio electrónico, de mecanismos para que el Usuario pueda radicar sus peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que le quede constancia de la fecha y hora de la radicación, incluyendo un mecanismo para su posterior seguimiento.

8. Para efectos de entrega del producto, el Usuario conoce y acepta el plazo legal de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en que éste le haya comunicado su pedido. En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el Usuario será informado de esta falta de disponibilidad de forma inmediata. En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario o que no haya disponible el producto adquirido, el usuario podrá resolver o terminar, según el caso, el contrato unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución se hará efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

9. **aolsoluciones** establecerá en el medio de comercio electrónico utilizado, un enlace visible, fácilmente identificable, que le permita al Usuario ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia.

SEGURIDAD INFORMÁTICA

1. Funcionamiento del portal

aolsoluciones hará su mejor esfuerzo para que dentro de lo posible el funcionamiento de la plataforma sea permanente y sin errores, sin embargo, dada la naturaleza de la plataforma y dado que la misma funciona en internet, dicha garantía no puede ser absoluta, por lo que **aolsoluciones** no asegura la actividad libre de errores e interrupciones. El Cliente declara entender y aceptar que el sistema bajo el cual funciona la plataforma puede presentar fallas, por lo que en consecuencia en el evento que se presente lo anterior **aolsoluciones** no estará en la obligación de cumplir con las órdenes de compra que se hayan generado con base a estos errores.

2. Exoneración y Garantías

De conformidad con la normatividad vigente en la República de Colombia, el material contenido en el Sitio, incluyendo, sin limitación, textos, gráficos enlaces (links), son suministrados sobre la base de "tal como es", sin haber de por medio garantías de ningún tipo, ya sea expresas o implícitas, incluyendo, mas no limitado a, garantías de adecuación para un propósito particular que no contravengan ni atenten derechos de terceros.

aolsoluciones advierte a los Usuarios que la información del Sitio puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, **aolsoluciones** se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso.

3. Exención de responsabilidad y limitación de responsabilidad

Al ingresar al Sitio, el Usuario acepta en forma expresa que su uso se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo.

Ni **aolsoluciones** ni sus respectivos empleados y terceros asociados garantizan que el uso del Sitio no sufrirá interrupciones ni contendrá errores. Bajo ninguna circunstancia **aolsoluciones** ni sus relacionados serán responsables de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente

que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar el Sitio, incluidos los daños que surjan a raíz de su confianza en la información obtenida en el Sitio que ocasione errores, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en su funcionamiento.

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la legislación colombiana aplicable, **aolsoluciones** no asume responsabilidad alguna ni responsabilidad derivada de cualquier daño o perjuicio, incluyendo, mas no limitado a, la pérdida de información o utilidades, existencia de virus, resultados del uso o la incapacidad para usar el material en este sitio, oportunidades de negocios perdidas, o cualquier otro daño, aun cuando el Usuario haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula.

Bajo los términos aquí señalados, **aolsoluciones** no asume ninguna responsabilidad por la información que se suministra en la página, incluyendo, pero sin limitarse a, la referente a productos y/o servicios, notas de interés, opiniones, consejos prácticos y solución de inquietudes. **aolsoluciones** no asume responsabilidad alguna por problemas o por la imposibilidad de utilización del Sitio o de alguna de las páginas que lo conforman, incluyendo pero sin limitarse a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación, problemas técnicos.

En caso de que el uso del material de este sitio arroje como resultado la necesidad de dar servicio, reparar o corregir equipo o información, el Usuario deberá asumir cualquier costo derivado de ello. La limitación de responsabilidad precedente se aplicará en toda acción legal, aun cuando el representante autorizado de **aolsoluciones** haya sido informado o tuviera previamente conocimiento de dichos daños.

Siempre que no se haya notificado oportunamente por parte del Usuario la existencia de la violación de su información personal, o cuando el Usuario no haya procedido a notificar a las correspondientes entidades financieras o cooperativas de la pérdida, uso indebido, sustracción o hurto de los instrumentos conferidos por éstas, para realizar transacciones, o cuando se realice un uso indebido de sus datos de registro, **aolsoluciones** no asume ninguna responsabilidad por tales acciones.

4. Derechos de Propiedad Intelectual e industrial

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos, puestos a disposición de Los Usuarios en el Sitio son de propiedad exclusiva de **aolsoluciones**, o de terceros que han autorizado su uso y/o explotación.

Igualmente, el uso de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la Ley y están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los Contenidos, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de **aolsoluciones** o del titular de los derechos de autor.

En ningún caso los presentes Términos y Condiciones confieren derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los contenidos constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes sobre marcas,

derechos de autor y/u otras normas de propiedad intelectual tanto nacionales e internacionales aplicables y dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

5. Propiedad intelectual de terceros

aolsoluciones es una empresa respetuosa de las leyes y no pretende aprovecharse de la reputación de terceros, apropiándose de la propiedad intelectual por ellos protegida. Por lo anterior contamos con herramientas que buscan asegurar que productos que se adquieran a través de nuestra página sean originales y hayan ingresado legalmente al país. Teniendo en cuenta lo anterior, si usted sospecha que algún producto que se encuentra en nuestra página infringe derecho de propiedad intelectual de terceros o infringe derechos legalmente protegido por usted, contáctenos al correo comunicaciones@tiendaaol.com, para bajar dichos productos inmediatamente de nuestra página e iniciar todas las acciones tendientes a evitar que esto siga sucediendo.

6. Publicidad y vínculos

Las organizaciones, productos y/o servicios a los cuales se les haga publicidad en el Sitio así como los enlaces (links) no son afiliados o tienen relación alguna con **aolsoluciones**, el cual no cumple ninguna función en la producción de esos productos y/o la prestación de servicios y no constituye ninguna garantía, expresa o implícita de su contenido o de su adecuación para un propósito particular. Así por ejemplo, cuando se sugiera la utilización de algún producto y/o servicio, es de exclusiva autonomía del Usuario decidir su utilización, y por lo tanto **aolsoluciones** no asume ninguna responsabilidad por los perjuicios directos o indirectos, ciertos o eventuales, pasados, presentes o futuros, que se llegaren a derivar de dicha utilización.

De esta forma, las transacciones que el Usuario realice con terceros ajenos al Sitio a partir de las publicidades de productos y/o servicios, así como las visitas que realice a sus sitios web a través de los vínculos (links) serán bajo su exclusiva cuenta y riesgo, sin que de manera alguna comprometan la responsabilidad de **aolsoluciones**.

8. Cookies

La aceptación de las cookies no es un requisito para visitar el Sitio. Sin embargo, nos gustaría señalar que el uso de algunas funcionalidades en el Sitio solo es posible con la activación de las cookies. Las cookies son pequeños archivos de datos que los sitios web como **aolsoluciones** o los correos electrónicos guardan en su buscador y opcionalmente en el disco duro. Las cookies nos permiten "recordar" la información sobre sus preferencias y sesión, y al Usuario le permite desplazarse dentro de las áreas del Sitio sin volver a introducir sus datos.

Esto hace posible crear una experiencia de compras más personalizada y cómoda. **aolsoluciones** usa un tercero para instalar cookies en el computador del Usuario para recopilar información que no sea personal e identificable. A pesar de que las cookies contienen un número único de Usuario, no recopilan ni guardan ninguna información personal identificable. Aunque el Usuario puede configurar su navegador de Internet para que no acepte cookies, estas son necesarias para poder ver, crear una cuenta, o hacer compras por medio del sitio web **aolsoluciones**.

El buscador de Internet recoge automáticamente información de la página web que el Usuario consultó antes de visitar el Sitio, el navegador que utilizó y cualquier término de búsqueda que haya ingresado en el Sitio, entre otras cosas. El Sitio también podrá usar otras tecnologías para rastrear las páginas

que visitan los Clientes para garantizarles una mejor y más segura experiencia de compra y para ayudarnos a entender cómo los visitantes usan el Sitio.

9. Linking, Deeplinking y Framing

aolsoluciones prohíbe el uso de los nombres y/o logotipos, marcas y cualesquiera otros signos distintivos de su propiedad como enlaces hipertextuales o de cualquier otra forma ("links") dirigidos a sitios en Internet cuyo URL sea diferente de <http://www.aolsoluciones.com>, a menos que el establecimiento de un enlace de tal naturaleza sea aprobado por **aolsoluciones** por escrito en cuyo caso deberá atenerse a los criterios y manuales de diseño y publicidad establecidos por **aolsoluciones**.

aolsoluciones se reserva el derecho de solicitar el retiro de enlaces que hayan sido establecidos en sitios web sin su expresa y previa autorización. El establecimiento en páginas no controladas por **aolsoluciones** de enlaces a subdirectorios dentro del URL <http://www.aolsoluciones.com> ("Deeplinking") queda prohibido.

El despliegue, uso, exhibición, copia o cualquier otra forma de reproducción del Sitio de cualquiera de sus subdirectorios y/o páginas, en sitios no controlados por **aolsoluciones** ("Framing") queda expresamente prohibido. La inobservancia de estas prohibiciones será una violación a los derechos de propiedad intelectual sobre los contenidos y a los derechos sobre la Propiedad Industrial.

10. Consultas

Cualquier pregunta relacionada con el uso de los Contenidos, cookies o con el establecimiento de links hacia el URL <http://www.aolsoluciones.com>. Podrá dirigirse a AOL Soluciones S.A.S., al teléfono Bucaramanga: (57-7) 6431612 / (57-7) 6438685 / 3508026014. Su uso, en contravención de lo aquí dispuesto, dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

11. Legislación aplicable y jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo a las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a las leyes aplicables y a los jueces competentes de acuerdo con la legislación colombiana.

12. Independencia de disposiciones

En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones sean considerados nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad y exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones del presente documento no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.