

TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento tiene como objetivo describir los términos y condiciones que rigen el uso que cualquier persona le dé al aplicativo de “Constru Universal ” (en adelante El Sitio) operado por Constru Universal S.A.S., sociedad identificada con NIT 900.380.451-2, con domicilio principal en la en la CARRERA 52 # 9 SUR-46, Medellín, Colombia, y representada legalmente por el señor Sebastián Zuluaga Gutiérrez, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.037.613.557 (en adelante la Compañía), así como el acceso y registro en el mismo. La actividad principal del Sitio, consiste en que los clientes de Constru Universal, ubicados en Medellín, Envigado, Sabaneta y La Estrella (en adelante los Usuarios) pueden hacer y/o programar sus pedidos de manera virtual para que les llegue a su domicilio o pasar por ellos al punto de venta a la hora y lugar que elijan, de acuerdo con las condiciones que se detallarán a continuación. El Sitio se rige bajo las leyes de la República de Colombia.

i) REGISTRO

Todo Usuario del Sitio que desee hacer uso del mismo, deberá crear una cuenta de registro en la cual tendrá que suministrar su información personal de manera exacta, precisa y verdadera, así como aceptar los términos y condiciones del Sitio y la autorización para el tratamiento de sus datos; los Usuarios responderán por la veracidad de la información registrada.

La Compañía se reserva el derecho de estudiar la solicitud de compra presentada por el Usuario y tendrá la facultad de verificar los datos comunicados por cada uno de estos. En caso de encontrarse alguna inconsistencia en la información del Usuario al momento de la inscripción o si omite notificar algún cambio, La Compañía podrá proceder a la terminación inmediata de la cuenta del Usuario en cuestión, así como con la cancelación del pedido, si se ha hecho alguno. Para temas relacionados con reembolsos de pagos o reversiones se debe acudir al numeral 12 de este documento.

ii) MEDIOS DE PAGO

Los medios de pago habilitados para la compra a través del sitio son Tarjetas Débito y pasarelas de pago como, por ejemplo: PayU. Además se habilitará el pago contra entrega solo para los pedidos que se recogen en la tienda. El proceso para los pagos será el que tenga establecido

la pasarela, durante el mismo se solicitará toda la información necesaria para hacer el pago incluidos los términos y condiciones.

El Usuario es responsable y se obliga a notificar de manera oportuna a la entidad correspondiente del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta 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.

Pago contra entrega:

El pago contra entrega solo aplicará para los pedidos que se hagan bajo la modalidad de recoger en tienda. No aplica para domicilios.

El Usuario, no podrá hacer la cancelación del pedido pasados 15 minutos de la solicitud del mismo. Si el Usuario se retracta o no recoge el producto de la tienda, La Compañía podrá abstenerse de aceptar nuevos pedidos del Usuario durante el tiempo que así lo estime conveniente.

3. CONDICIONES DE PAGO

El valor a pagar por cada bien adquirido, será el precio vigente en El Sitio al momento de la compra. El Usuario deberá seleccionar cuál de los medios de pago establecidos en el numeral 2 quiere usar para efectuar el pago de la compra. El Sitio 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, así como tampoco de los perjuicios causados al Usuario con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades por las referidas fallas.

Adicionalmente, El Sitio pone también a disposición de los Usuarios un enlace que comunica con las respectivas pasarelas de pago autorizadas por el Sitio. En estos casos, 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.

Una vez el pago realizado sea verificado por El Sitio, si la compra efectuada y el pago cumplen con las condiciones, se procederá con la aceptación de la compra, pero El Sitio, tendrá la facultad de rechazar una oferta, lo que podría pasar en el caso de que se agote el inventario o casos similares, esto cuando se presente un caso de fuerza mayor o caso fortuito ajeno a la Compañía, pero sin limitarse a esto; y por lo tanto sólo estará obligado a restituirle al Usuario,

sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor pagado por la oferta de compra no aceptada o no entregada, esto únicamente en el caso de que se presentara una falta de inventario o casos similares por fuerza mayor o caso fortuito ajenos a El Sitio.

4. CANTIDADES AUTORIZADAS Y CONDICIONES DE PEDIDOS

El Sitio tendrá la facultad de limitar o cancelar las cantidades requeridas por El Usuario al momento de la solicitud de la orden, cuando el pedido no cumpla con las condiciones y restricciones informadas al momento de realizar la compra. Un Usuario, podrá efectuar compras en un solo pedido por un valor máximo autorizado de tres millones quinientos mil pesos M/Cte (\$3.500.000,00) por pedido.

Parágrafo: Por compras superiores a quinientos mil pesos M/Cte (\$500.000,00), en un solo pedido, el envío de los productos comprados será gratuito.

5. FUNCIONAMIENTO GENERAL DE “EL SITIO”

El Sitio permite que El Usuario pueda realizar su pedido para servicio de entrega a domicilio, siempre y cuando la dirección de entrega se encuentre dentro de la zona de cobertura del punto de venta, al cual se haya asignado el pedido.

Una vez El Usuario realice el pedido recibirá una notificación por sms y/o por vía correo electrónico por parte de La Compañía, al número celular y/o a la dirección de correo electrónica registrada en este sitio, (es necesario que el usuario autorice el tratamiento de sus datos personales para poder registrarse). En dicho correo electrónico y/o sms, encontrará la confirmación de su pedido con la hora y lugar de recogida, o la dirección de entrega registrada si se trata de un pedido para domicilio, además, del resumen del pedido.

El Usuario tendrá que llegar por su pedido a la hora escogida, para poder garantizar la calidad de los productos comprados por El Sitio; esto siempre y cuando, El Usuario haya programado su pedido para recoger en un punto de venta.

6. CONDICIONES DE LOS CUPONES PROMOCIONALES

1. Deben usarse dentro de la vigencia del cupón para que sean efectivos, de lo contrario no tendrán validez; la fecha de vencimiento no es modificable.
2. El cupón se descontará al momento de hacer la compra y se debe cumplir con el proceso requerido para poderse debitar.
3. Para hacer efectivo el cupón se debe cumplir con los requisitos que se especifican en el mismo.
4. Los cupones pueden ser utilizados una sola vez y en una sola compra.
5. Si hay devolución del pedido de una compra hecha utilizando un cupón, el monto de dinero a reembolsar o el crédito otorgado para usar en El Sitio equivaldrá únicamente a lo pagado por El Usuario, no se reconocerá el cupón y este no podrá ser utilizado nuevamente.
6. El Sitio no será responsable por hurtos o extravíos de cupones físicos.

7. PERFECCIONAMIENTO Y TRANSFERENCIA DE PROPIEDAD

Se entiende perfeccionado el contrato cuando El Sitio acepta la oferta de compra presentada por el Usuario.

8. CARGOS POR IMPUESTOS

El Usuario es responsable por el pago del impuesto a las ventas (IVA) y demás gravámenes que se ocasionen por cada oferta aceptada, los cuales serán recaudados por El Sitio. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que El Usuario realice su oferta de compra en el Sitio, y por tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar.

9. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

Servicio de domicilio: Es responsabilidad del Usuario que la dirección de entrega sea correcta y completa para posibilitar la entrega del pedido por parte del domiciliario. El Usuario acepta que tanto la compañía como el domiciliario puedan contactarlo a través de llamadas telefónicas, emails u otros medios para poder llevar a cabo un servicio oportuno y de calidad.

Pedidos programados para entrega en punto de venta: Si la opción está disponible, el tiempo de entrega de los productos comprados para recoger en punto de venta a través del Sitio, será a la hora indicada por El Usuario o el Sitio al momento de realizar su pedido. Si en el transcurso de los primeros quince (15) minutos posteriores a la hora de recogida indicada en El Sitio, El Usuario no se ha acercado a reclamar el pedido, La Compañía no garantiza la calidad del producto, y éste estará disponible hasta el momento del cierre del punto de venta.

En caso de que el Usuario no se presente a reclamar el producto y el mismo no tenga una fecha de vencimiento próxima o tenga una vida útil cercana, se procederá a descartar el mismo, cumpliendo los requerimientos de salubridad para este tema, y no se realizará la devolución del dinero. La Compañía no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados al Usuario y estará exenta de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega efectiva de los productos. Para tal fin, El Usuario deberá verificar el contenido del producto entregado antes de retirarse del punto de venta, de lo contrario no se aceptará ningún tipo de reclamación de devolución.

Si el pedido fue solicitado para entrega a domicilio, El Usuario deberá verificar el contenido del producto entregado en presencia del domiciliario antes de que este se retire, de lo contrario no se aceptará ningún tipo de reclamación de devolución.

El Usuario no podrá modificar el producto, cambiar el lugar de entrega del domicilio o de recogida en punto de venta, ni la hora de recogida de éste, una vez haya realizado el pago en El Sitio.

Si El Usuario desea realizar un pedido adicional y no lo incluyó al momento de hacer el pago y desea hacerlo, El usuario deberá realizar un nuevo pedido inmediatamente para poder incluirlo en la misma entrega a domicilio; si el pedido se hizo para recoger en punto de venta y desea pedir un producto adicional al llegar al punto de venta, El Usuario deberá hacer el pedido en el local, y hacer el pago en la caja, siguiendo el conducto regular.

En el caso de que el pedido se haya hecho para recoger en punto de venta, se entiende que cualquier persona que muestre el correo de confirmación de La Compañía, estará debidamente autorizada para recibir el pedido. No es válido el correo de confirmación de la transacción por parte de la entidad bancaria. Por consiguiente, El Sitio y La Compañía quedan exonerados de cualquier responsabilidad por la entrega que se pueda realizar a una tercera persona que haya tenido acceso al correo electrónico de confirmación remitido por la Compañía. Es esencial que El Usuario sea muy cuidadoso con el correo electrónico remitido por La Compañía con la confirmación del pedido, ya que este es el documento que lo habilita para recibir el producto, por lo que será su responsabilidad guardarlo y no dejar que terceras

personas lo usen para reclamar el pedido, situación que como se mencionó anteriormente, exime de responsabilidad a La Compañía.

10. APLICA EL DERECHO DE RETRACTO

El Usuario podrá aplica el derecho de retracto de conformidad con lo establecido en el artículo 47 del Estatuto del Consumidor de Colombia.

11. RECLAMACIÓN POR PRODUCTO

Si El Usuario presenta alguna inconformidad con el producto entregado, no se realizará ningún tipo de garantía ni cambio de producto en caso de encontrarse dentro de la situación indicada en la cláusula novena (9) de estos términos y condiciones.

En caso de que El Usuario al llegar al punto de venta donde solicitó la entrega a través del Sitio, y cuando reciba el producto pedido y proceda a verificarlo, cumpliendo así su obligación de revisar el producto, se percate que existe algún inconveniente en el mismo, por no ser igual a lo pedido a través de El Sitio, este deberá hacer el reclamo de manera inmediata a la persona que le hizo la entrega, presentándole como prueba el correo de confirmación remitido por La Compañía. Lo anterior aplica para servicio a domicilio y recogida en punto de venta.

En caso de que El Usuario no realice la revisión en el punto de venta indicado para reclamar el pedido y salga del mismo, ni verifique al momento de recibir el domicilio que el pedido entregado no coincide con el pedido solicitado en El Sitio, no se permitirá el reclamo.

En caso de cualquier novedad podrá comunicarse con la línea de servicio al cliente 3113125053.

12. REVERSIÓN Y REEMBOLSO DEL PAGO

El Usuario podrá solicitar que se reverse el pago de un producto comprado si el producto adquirido por el Usuario no fue entregado o no corresponde al solicitado.

En caso que El Usuario haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al Usuario y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá iniciar una investigación y posterior sanción a El Usuario por un

inadecuado trato en la relación y por conductas que van en contravía de la buena fe en la relación entre La Compañía y El Usuario.

Para solicitar la reversión del pago, El Usuario deberá presentar una queja ante La Compañía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se realizó la transacción. Lo anterior deberá hacerse a través de los siguientes medios: i) página web www.construuniversal.com o ii) nuestra línea de servicio al cliente 3113125053.

Una vez presentada la queja ante La Compañía, estos contarán con un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión.

El Sitio realizará el reembolso a los Usuarios a través de los mismos medios de pago utilizados para cancelar su pedido. Cuando sea necesario la Compañía podrá solicitar información adicional al Cliente para llevar a cabo este proceso.

13. MODIFICACIONES DEL ACUERDO

Constru Universal S.A.S. podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los diez (10) días calendario después de su publicación. Dentro de los 5 (cinco) días calendario siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Usuario deberá contactarnos, si no acepta las mismas; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual y será inhabilitado como Miembro o Usuario. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes, bajo las modificaciones que se presentaron en los términos y condiciones.

14. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

El cliente cuenta con hasta 5 días hábiles a partir de la entrega del producto para presentar ante La Compañía la solicitud de devolución, para poder aceptar la devolución se deben cumplir con los siguientes criterios:

- Oportunidad: Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- Estado de la mercancía: El usuario deberá devolver el producto a La Compañía, en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta.

- Costos de transporte: Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.
- Productos excluidos: El derecho de retracto no aplicará para productos sobre pedido o aquellos que fueron elaborados, fabricados, armados, cortados o preparados conforme a las especificaciones del usuario o que son claramente personalizados.

No se aceptarán devoluciones de pinturas, ni pegantes, ni material de playa (como adobe, arena, bloque, entre otros.).

No se aceptarán devoluciones de productos vencidos o próximos a vencer.

15. POLÍTICA DE ENTREGAS

Los productos se entregan al Usuario hasta donde el vehículo que, realiza la entrega, pueda ingresar. Los productos solo se entregan en las entradas de los edificios o casas, y no se ingresa el producto hasta la vivienda o un lugar de difícil acceso.

Desde que se hace la entrega a la persona que compra o a quien esta autorice a recibir el producto entra en custodia del Usuario, y la Compañía ya no se hace responsable del mismo.

Los tiempos estimados para la entrega de los productos será hasta de 48 horas. Los tiempos de entrega podrán variar por temas de caso fortuito o fuerza mayor, o por temas de agotados.