

Términos y Condiciones Generales

Estimado cliente y/o usuario, COLCHONES ELDORADO S.A. le da la bienvenida a su página web www.colchoneseldorado.com y lo invita a leer e informarse sobre los términos y condiciones que, establecidos aquí, rigen su navegación, así como las relaciones contractuales entabladas en el marco de este portal web.

Siendo así, mediante su navegación y/o vinculación contractual con COLCHONES ELDORADO S.A. por medio de la página web www.colchoneseldorado.com, usted acepta de manera incondicional los términos y condiciones que se establecen a continuación.

Las partes

De una parte, el cliente y/o usuario, identificado según los registros electrónicos que constan en el presente portal, quien actúa directamente o en representación de un tercero, siempre que exista documento legal que así lo acredite, y, de otra, COLCHONES ELDORADO S.A., sociedad comercial, identificada con el Número de Identificación Tributaria 860.041.265-0, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, D. C., Colombia, en adelante también “ELDORADO”, suscriben de forma libre, autónoma y entendida los presentes términos y condiciones que regulan el uso de la página web www.colchoneseldorado.com, así como los contratos que, en el marco de esa misma página electrónica, celebren el cliente y/o usuario y ELDORADO.

En cualquier caso, COLCHONES ELDORADO S.A. presumirá de buena fe que está contratando directamente con el cliente y/o usuario o con su representante legal debidamente facultado para celebrar contratos mediante el portal www.colchoneseldorado.com. En consecuencia, COLCHONES ELDORADO S.A. no asume ningún tipo de responsabilidad por la suplantación personal que realice cualquier cliente y/o usuario.

Aceptación de los términos y condiciones

Al ingresar, navegar y/o usar la página web www.colchoneseldorado.com, el cliente y/o usuario admite haber leído y entendido estos términos y condiciones, y está de acuerdo en sujetarse a los mismos y a cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana. Además, cuando

el cliente y/o usuario utilice cualquier bien o servicio suministrado en esta página web, estará sujeto a las reglas, guías, políticas, términos y condiciones aplicables a dicho bien o servicio en particular.

En caso de que el cliente y/o usuario no esté de acuerdo con estos términos y condiciones, favor abstenerse de usar esta página. Cualquier reclamo con relación a este sitio y el material en él contenido estará regulado por las leyes de la República de Colombia.

Estos términos y condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso, bajo el principio de autonomía de la voluntad de COLCHONES ELDORADO S.A.. A partir de la fecha de modificación de estos términos y condiciones, todas las operaciones que se celebren entre COLCHONES ELDORADO S.A. y el cliente y/o usuario se regirán por el documento modificado.

Tienda virtual

A través de la página web ELDORADO ofrece la venta de productos al público.

En la página web ELDORADO exhibe de forma clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa, idónea, en idioma castellano toda la información de los productos, las imágenes de los productos, sus principales características y su precio.

Los colores en los que se pueden adquirir los productos se exhibirán de la manera más real posible. Sin embargo, se advierte que cada equipo, computador y/o terminal electrónica, mediante la cual el cliente y/o usuario visite la página web, puede variar las características del color. Por esa razón, ELDORADO no se hace responsable de los cambios relacionados con el color del producto.

ELDORADO se obliga únicamente a tratar los datos debidamente autorizados de su titular, conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales. El cliente y/o usuario, titular del dato, tiene el derecho de conocer, actualizar, rectificar y retirar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en la base de dato de ELDORADO. En cualquier caso, el usuario y/o cliente garantiza la veracidad y exactitud de la información personal suministrada en el sitio web.

Parágrafo: Es responsabilidad del cliente cualquier uso que de la clave suministrada se realice, la cual no podrá ser transferida o revelada a terceros bajo ningún motivo. Así mismo, el cliente deberá adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar el mal uso o el

conocimiento de ésta por parte de terceros. Se recomienda efectuar el cambio de clave de manera periódica.

Parágrafo tercero: En caso de pérdida, olvido o exposición a terceros de la clave, deberá remitirse a la sección de autenticación del sitio en donde hay una opción para recordar contraseña, y en donde, siguiendo las instrucciones, el cliente podrá recuperar su contraseña a través de su correo electrónico o, en su caso, cambiar la clave. Si por algún motivo no logra solucionar el inconveniente debe escribir al e-mail: **paginaweb@colchoneseldorado.com**

Proceso de compra en la tienda virtual

El cliente y/o usuario buscará y seleccionará de manera libre e informada el producto de su preferencia (colchón, base cama, cama, ropa de cama, muebles, etc.). Una vez seleccionado el producto, el cliente y/o consumidor ingresa la cantidad de productos deseados y da clic al botón “Agregar al carrito”. Hecho esto, si el cliente y/o usuario quiere mantenerse en la tienda virtual para continuar con la compra de otros productos o navegación, deberá darle clic al botón “seguir comprando”, de lo contrario, si el interés del cliente y/o usuario es proceder a la compra del producto o productos seleccionados, deberá dar clic en “pagar”.

Antes y durante el proceso de compra, COLCHONES ELDORADO recomienda revisar siempre el producto seleccionado e incluido en el carro electrónico de compra, así como sus cantidades.

Para continuar el proceso de compra, y una vez oprimido el botón “Pagar”, el cliente y/o usuario deberá complementar la información solicitada (nombre, correo electrónico, contraseña, datos de envío y facturación). Posteriormente el cliente y/o usuario seleccionará el método de envío y de pago (ver numeral 5 y 6 de los presentes términos y condiciones).

Parágrafo: COLCHONES ELDORADO S.A., ante el incumplimiento de los términos y condiciones aquí establecidos, se reserva la facultad de no tener por admitida la aceptación de compra realizada por el cliente y/o usuario. En ese evento, ELDORADO procederá a devolver los dineros de forma total o parcial según corresponda, a una cuenta de titularidad del oferente en una cuantía idéntica a la consignada en nuestras cuentas, sin ningún tipo de interés, indemnización u otros rubros. Para la devolución del dinero se observará el medio de pago correspondiente. Para pagos que se hayan efectuado por medio de tarjeta débito o crédito, la devolución se efectuará en un plazo de quince (15) días hábiles. Todo lo cual, sin que

exista responsabilidad de COLCHONES ELDORADO S.A. por las demoras que pueda tener la institución financiera.

Precio

El valor total de la compra estará compuesto de los siguientes rubros, todos ellos a cargo del cliente: valor del producto, impuestos y gastos de transporte, si fuere el caso. Los gastos de transporte se incluirán al momento de finalizar el pedido una vez el cliente registre la ciudad de entrega.

Parágrafo: COLCHONES ELDORADO S.A. informará o publicará la tarifa de transporte y envío que tendrán los bienes los cuales se generarán dependiendo de los costos, rubros y políticas de la empresa transportadora y el lugar de entrega del producto, las cuales son independientes, autónomas y ajenas a COLCHONES ELDORADO S.A.. Dentro del costo del flete se tendrá en cuenta el lugar del territorio colombiano al cual se deban enviar los productos adquiridos, el tamaño y el peso de estos.

Condiciones de pago del precio

El cliente y/o usuario podrá pagar el precio única y exclusivamente por los medios de pago disponibles en esta página web.

Parágrafo: Antes de la compra, el cliente y/o usuario deberá elegir los términos y condiciones de pago del precio correspondiente, según los medios de pago que se encuentran ya específicamente establecidos en este sitio. Aun cuando COLCHONES ELDORADO S.A. ponga a disposición del cliente un sistema de conexión segura para compra, en ningún caso será responsable por los fallos en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los daños causados a los clientes y/o usuarios con ocasión de una acción u omisión de dichas entidades.

Formación y perfeccionamiento

El contrato de compraventa de productos se perfecciona siempre que, con la aceptación de la oferta de ELDORADO, el cliente y/o usuario cumpla con todos y cada uno de los requisitos obligaciones establecidos en los presentes términos y condiciones.

Parágrafo: Si la compra que se pretende efectuar llegare a superar una cantidad de cinco (05) productos, COLCHONES ELDORADO S.A. se reserva

la potestad de enviar esta oferta de compra al canal de negocios empresariales por considerarse una venta corporativa, con el fin de evitar la comercialización indebida de productos.

Origen de los fondos

El cliente y/o usuario solemnemente declara y sostiene que:

- a. Los recursos con los cuales efectuó la compra provienen de operación, oficio, profesión actividad o negocio lícito.
- b. Los dineros con los que efectuó la compra NO fueron obtenidos en virtud de cualquier tipo de conducta que esté consagrada en la ley colombiana como falta constitutiva de infracción penal.
- c. Nunca ha permitido que terceras personas utilicen sus cuentas o sus tarjetas de crédito o débito para consignar o administrar dineros que desconozca su origen o provengan de conductas contrarias a la ley y especialmente a la ley penal.
- d. Exime a COLCHONES ELDORADO S.A. de toda responsabilidad por la información errónea, falsa, inexacta que se hubiese suministrado mediante la declaración aquí efectuada, de tal suerte que será el único responsable por ello.

Factura

La factura se remitirá junto con el producto adquirido a la dirección de despacho indicada o registrada por el cliente y/o usuario y a su correo electrónico.

Entrega de los productos

El envío de los productos se realizará únicamente dentro del territorio colombiano, en un plazo máximo de doce (12) días hábiles, contados a partir de la aceptación de la oferta, siempre y cuando no medie ningún caso fortuito o fuerza mayor, entre los cuales se encuentra a manera de ejemplo, hechos del hombre o de la naturaleza, como huelgas, paros, revoluciones, rebelión sedición, asonada, atentados, cortes de fluidos, derrumbes, terremotos, avalanchas, desbordamientos, caídas de puentes, pandemia, entre otros.

Para ciertas referencias de productos, que el cliente deberá verificar, en las ciudades de Bogotá, D. C., Medellín, Cali, Ibagué y Bucaramanga, las entregas podrán realizarse en dos (2) días hábiles, contados a partir de la fecha de confirmación del pedido. Lo anterior, sujeto a stock o existencias de los productos y al compromiso de la venta que asuma ELDORADO al momento de la confirmación.

El término de entrega de los colchones de medidas especiales o personalizadas, previamente acordadas entre el cliente y COLCHONES ELDORADO S.A., se hará con posterioridad a la fecha de elaboración del colchón, la cual se estima en diez (10) días calendario desde el momento de la confirmación de la compra.

Parágrafo primero: El lugar de envío será a dirección señalada por el cliente y/o usuario en el proceso de compra, el cual podrá ser el mismo lugar de habitación del comprador u otro que este designe. Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde se debe realizar la entrega, se encuentra debidamente autorizado por el cliente y/o usuario para recibir su pedido, por lo que COLCHONES ELDORADO S.A. queda exonerado de cualquier responsabilidad al momento de la entrega, siempre y cuando la misma se haga en el domicilio registrado al momento de la compra en el sitio web.

Parágrafo segundo: La empresa transportadora tendrá la obligación de hacer máximo dos (2) intentos de entrega de los productos adquiridos. En caso de que los intentos de entrega resulten infructuosos, retornarán los bienes a la fábrica y se programará con el cliente un nuevo despacho. Si no se logra acordar la entrega del producto, este será almacenado durante seis (6) meses tiempo durante el cual el cliente deberá comunicarse con COLCHONES ELDORADO S.A. a través de los canales de servicio al cliente para su entrega. Superado este periodo se entenderá que el cliente desiste de la entrega.

Igualmente se considera entrega infructuosa si el destinatario del producto es menor de catorce (14) años y no se encuentra acompañado de un padre, tutor o acudiente que firme junto con el destinatario el recibido del producto.

Transmisión de la propiedad

La transmisión de la propiedad se realiza tan pronto como COLCHONES ELDORADO S.A. y/o la empresa transportadora entregué el producto en manos del cliente y/o usuarios o quien este designe.

El cliente, usuario y/o a quien este designe como receptor del producto se obliga a no recibir el producto en caso de que el empaque o embalaje presente daños, rupturas, aberturas u otras similares, así como cuando se presente cualquier tipo de falla de idoneidad, calidad y/o seguridad en el producto.

Parágrafo: El cliente y/o usuario, una vez recibe a satisfacción el producto, es el único responsable en relación con su uso debido, siguiendo las instrucciones de uso y las condiciones de la póliza de garantía.

Embalaje de los productos

El cliente y/o usuario acepta que los productos sean empacados y presentados en bolsa plástica de la calidad y especificaciones dispuestas por COLCHONES ELDORADO S.A.

Garantía de los productos

Conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, COLCHONES ELDORADO S.A. ofrece garantía sobre sus productos. Para verificar los términos de la garantía revise la etiqueta y/o la póliza de garantía del producto, suministrada al momento de la entrega y disponible en esta página web.

La garantía es la obligación temporal de COLCHONES ELDORADO S.A. de responder por la falla en el buen estado, la calidad, la idoneidad, el buen funcionamiento y la seguridad del producto, atribuible a ELDORADO, siempre que se hayan acatado las instrucciones de uso, de acuerdo con la póliza de garantía entregada.

Para hacer efectiva la garantía de cualquiera de los productos comercializados por nuestra página web, el cliente debe seguir el siguiente procedimiento y reglas:

1. Es necesario que el cliente y/o usuario cumpla con todas las instrucciones de uso y mantenimiento establecidos en la póliza de garantía entregada con su producto.
2. Recuerde que, ante la primera falla del producto, únicamente procede la reparación y transporte totalmente gratuito del producto, y solo la entrega de un producto nuevo o la devolución del dinero, a elección del consumidor, si el producto no admite reparación, o se presenta una repetición de la falla.
3. Su reclamación será recibida de manera oral o escrita por cualquiera de los siguientes canales de atención: WhatsApp número (+57) 316 309 4166; al teléfono fijo +57 +601 +7561585, opción 3; al correo electrónico **servicioalcliente@colchoneseldorado.com**, o; en el siguiente enlace: **<https://www.colchoneseldorado.com/contacto>**. Conforme a lo dispuesto en el literal a) del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, es necesario que su reclamación directa acompañe: su nombre, tipo de identificación personal, número de identificación personal, datos de contacto (número telefónico y correo

electrónico), identifique el producto materia de reclamación, la fecha (que puede ser tentativa) de adquisición o prestación del servicio y las pruebas de la falla del producto.

4. Si se acompañan fotos o vídeos como prueba de la falla es importante que dichos registros evidencien todas las partes del producto, incluido el entorno en donde se ubica.
5. Una vez recibida su reclamación, ELDORADO la contestará aceptándola o negándola, conforme a razones de Ley que se explicarán por escrito. Recuerde que, por virtud de la Ley, COLCHONES ELDORADO S.A. tiene hasta quince (15) días hábiles para contestar a su reclamación.
6. Si COLCHONES ELDORADO S.A. lo considera pertinente y necesario, ante la reclamación directa por la garantía, enviará un técnico para emitir un diagnóstico del cumplimiento de las condiciones descritas en la póliza y verificar lo expresado en la reclamación.
7. De encontrar sustentos en su reclamación, siempre que se cumplan los términos de la póliza de garantía, entregada con su producto, y lo previsto en la Ley 1480 de 2011, ELDORADO procederá a activar su garantía conforme a lo reglado en la Ley.

Derecho de retracto

Cuando el usuario adquiera el producto mediante sistemas de financiación otorgados por ELDORADO o mediante un método no tradicional o a distancia, el usuario tiene derecho a retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de entrega del producto, sin que medie de parte suya justificación alguna, o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios, siempre que en este último evento no haya comenzado a ejecutarse el negocio antes de cinco (5) días.

Para ese efecto, el usuario deberá devolver el producto a COLCHONES ELDORADO S.A. por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, diligenciando los formatos solicitados. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el usuario.

Una vez ELDORADO reciba el producto a satisfacción se entenderá ejercido el derecho de retracto y procederá a devolver el dinero al usuario, sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. La devolución del dinero al usuario no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Con fundamento en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, se exceptúan del derecho de retracto los siguientes casos:

- En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
- En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
- En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
- En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

Parágrafo primero: COLCHONES ELDORADO S.A. y/o su transportadora podrá prestar el servicio de transporte de la reversión, siempre que el usuario lo solicite, acuerde y pague de forma previa.

Reversión del pago

En las ventas de bienes efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el usuario cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario 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, el usuario deberá presentar queja ante COLCHONES ELDORADO S.A. y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

Propiedad industrial

Todas las marcas, enseñas, logos, nombres y cualquier otro signo distintivo, así como los modelos de utilidad y/o diseños industriales y demás elementos de propiedad industrial o intelectual insertados, usados y/o desplegados en esta página web son propiedad exclusiva de COLCHONES ELDORADO S.A.. En consecuencia, el cliente y/o usuario se abstiene de usar la marca de ELDORADO, sin su previo conocimiento, autorización legal y por escrito. Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre propiedad industrial.

Derechos de autor

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 su disposición en este sitio, son de propiedad exclusiva de COLCHONES ELDORADO S.A.. Todos los contenidos en página web están protegidos por las normas sobre derechos de autor y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables. Exceptuando lo expresamente estipulado en estos términos y condiciones, 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, más no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de COLCHONES ELDORADO S.A..

En ningún caso estos 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 derechos de autor.

Únicamente se otorga al usuario una licencia y un derecho personal, intransferible y no exclusivo para desplegar www.colchoneseldorado.com en pantalla de un computador ordenador o dispositivo PDA bajo su control, y para copiar los contenidos de propiedad de COLCHONES ELDORADO S.A. única y exclusivamente para uso personal no comercial, con la condición de que el usuario no modifique de ninguna forma los contenidos y que conserve todas las leyendas de derechos de autor y de otro tipo de propiedad contenidas en los mismos. El cliente y/o usuario se obliga por los presentes términos y condiciones a no modificar el software del sitio de ninguna manera.

La existencia, validez y eficacia de los términos y condiciones

En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en estos términos y condiciones sean declaradas inexistentes, nulas y, en consecuencia, ineficaces, la existencia, validez y eficacia de las demás disposiciones aquí contenidas no se verán afectadas o anuladas por dicha declaratoria. En virtud de la declaratoria judicial de la eventual inexistencia, nulidad y/o ineficacia de alguna de las cláusulas aquí contenidas, las partes se obligan a acordar de buena fe los nuevos términos de la cláusula declarada inexistente, nula y/o ineficaz.

Comentarios

COLCHONES ELDORADO S.A. se reserva el derecho de publicar, abstenerse de publicar o retirar cualquiera de los comentarios efectuados por los clientes y/o usuarios de la página web.

Todo comentario que se publique deberá ser efectuado con un lenguaje cordial, respetuoso y relacionado con el objeto sobre el cual se comenta.

Sostenibilidad de la página web

ELDORADO no garantiza el acceso permanente e ininterrumpido a la página web y no asume responsabilidad ante los clientes y/o usuarios actuales o potenciales, por problemas de conexión a Internet, falta de disponibilidad o continuidad del funcionamiento de la página web y de sus servicios, ni por cualquier otra situación que pueda afectar el acceso a este canal. El cliente y/o usuario reconoce que se pueden presentar circunstancias ajenas a la voluntad de ELDORADO que implique que la página web o la plataforma computacional no se encuentren operativas durante un determinado período de tiempo. En tales casos, la página web procurará restablecer el portal y el sistema computacional con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad a ELDORADO.