

## **Términos y condiciones Firplak**

### Definición de las nomenclaturas de el “sitio”, “la empresa” y el “usuario”

El contenido, imágenes, información, acceso, software y servicios presentes en la página <https://www.firplak.com/> y todos sus enlaces internos (En adelante el “sitio”) están regidos por los términos y condiciones que se incluyen a continuación, son propiedad exclusiva de FIRPLAK S.A (En adelante la “empresa”), y son de conocidos y aceptados por los (las) usuarios(as) del sitio (en adelante, el “usuario”)

### Objetivo del sitio

Este sitio existe con fines comerciales y actúa como una plataforma de comunicación y venta de los productos de la empresa, en este, la empresa requerirá información de datos personales del usuario e información de pagos, para efectuar el proceso de venta habilitado en el sitio. La información ingresada en dichos formularios digitales se entenderá como una orden de compra y obliga al cliente a asegurar la veracidad de dicha información. La empresa procederá a verificar la información de la orden de compra, para aceptar o rechazar dicha orden. Ninguna orden de compra obliga a la empresa, hasta que esta haya aceptado.

### Condiciones comerciales

Los productos ofertados en el sitio tienen una promesa de entrega de 15 días hábiles (días laborales: lunes a viernes), desde la aceptación de la orden de compra por la empresa, los datos del usuario y la verificación del pago por el banco, en la cuenta de la empresa (FIRPLAK S.A).

Los datos entregados por el usuario durante el proceso de venta serán protegidos y almacenados bajo procedimientos de seguridad por la empresa. Estos datos solo serán utilizados por la empresa para el apoyo al proceso de venta y fines promocionales, para conocer más acerca del tratamiento de datos personales visite <https://www.firplak.com/proteccion-de-datos/>

## Condiciones de Venta

### Componentes del valor a facturar

En el proceso de venta habilitado en el sitio, el usuario encontrará diferentes productos y accesorios, que según la selección realizada por el usuario pueden modificar el valor final de la orden de compra. Este valor se presentará durante el proceso de venta y deberá ser aceptada por el usuario, antes del proceso de pago, entendiendo que esta aceptación compromete al cliente con dicha configuración de producto (Entiéndase configuración como: color, accesorios y productos complementarios). El valor presentado en el proceso de pago contiene el valor total de los productos seleccionados, con sus respectivas configuraciones, los impuestos asociados, seguros y el valor del envío acorde con la información proporcionada por el cliente.

### Requerimientos de información (datos) para efectuar la venta

Durante el proceso de venta, la empresa a través del sitio solicitará información que le permita validar las condiciones y veracidad de la intención de compra del usuario. Dichos datos serán utilizados por la empresa, incluso si no se celebra una orden de compra, y los datos serán tratados bajo la política de protección de datos previamente mencionada. En caso tal que el usuario desee que sus datos sean retirados de la base de datos de la empresa, debe comunicarlo a [PROTECCIONDEDATOS@firplak.com](mailto:PROTECCIONDEDATOS@firplak.com)

### Condiciones de pago

Antes de la aceptación por parte de la empresa de cualquier oferta de compra, el cliente 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 la empresa ponga a disposición del cliente un sistema de conexión segura para toda la realización de todas las ofertas de compra, en ningún caso la empresa será responsable por los fallos en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los daños causados a los usuarios con ocasión de una acción u omisión de dichas entidades. Una vez que la empresa verifique el pago, podrá proceder a la aceptación de la oferta de compra. En todo caso, no obstante haberse verificado el pago, la empresa podrá denegar la aceptación de una Oferta de compra o aceptarla parcialmente, en cuyo caso sólo estará obligado a restituirle

al usuario, 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. La empresa podrá facturar partes de una misma oferta de compra de manera separada.

#### Cargos por envío e impuestos

El usuario será responsable por los cargos de envío, manejo y seguro de los productos y/o servicios que adquieran a través del sitio, así como de todos los impuestos sobre ventas, impuestos al valor agregado y cualesquiera otros impuestos y 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 realiza su oferta de compra en este sitio, y por tanto podrá conocer el valor exacto a pagar a favor de la empresa, el cual incluirá todos los conceptos mencionados.

#### Condiciones de Producto

La empresa puede modificar, actualizar y eliminar información, características de producto y productos del sitio sin previa notificación y en cualquier momento.

#### Información del producto

La empresa a través del sitio ofrece información y documentos, que permiten al usuario verificar características que apoyarán el proceso de ventas, dicha información y documentos se actualizan según requerimientos internos de la empresa y su modificación no se aceptará como razón para la devolución, cancelación de órdenes de compra aceptadas por la empresa o penalizaciones legales.

#### Condiciones de entrega de producto

##### Tiempo de entrega

La empresa tiene un tiempo de entrega del (los) producto(s) seleccionado(s) por el usuario dentro de una orden de compra a través del sitio, de aproximadamente 15 días hábiles (días laborales: lunes a viernes) desde el momento en que la empresa acepte la orden de compra. La empresa no se hace responsable por el incumplimiento de la promesa de entrega en caso de eventos fortuitos o de causa mayor. El despacho de este(estos) producto(s) se realizará a la dirección ingresada por el usuario durante el proceso de venta habilitado en el sitio, la empresa no despachará a otra dirección a menos que el usuario modifique la información de despacho ingresada previamente. Para hacer efectiva esta

modificación se deberá notificar a la empresa y deberá ser aprobada por esta o un asesor de venta autorizado para el canal de venta del sitio, esta debe ser notificada y aceptada por correo electrónico al usuario para hacerla efectiva. Para solicitar el cambio de información del domicilio, debe solicitarlo al siguiente correo: [comercial@firplak.com](mailto:comercial@firplak.com).

#### Cobertura

Los pedidos que se realicen a través de <https://www.firplak.com>, se entregarán exclusivamente en las ciudades principales del territorio Colombiano como: Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Medellín, Montería, Pasto, Pereira, Santa Marta, Sincelejo.

Por consiguiente, si algún pedido realizado no cumple con lo anteriormente descrito, la empresa podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra, cuando el domicilio registrado por el cliente, no se encuentre dentro de las ciudades establecidas en nuestra red de distribución nacional.

#### Alcance de información del proceso logístico

El usuario podrá consultar el estado de su pedido y entrega a través del correo [comercial@firplak.com](mailto:comercial@firplak.com)

Firplak no se compromete a entregar el producto antes de los 15 días hábiles estipulados en los términos y condiciones, sin embargo, por condiciones de disponibilidad de algunos productos, el usuario podrá ser notificado para la entrega del producto con un tiempo menor a los 15 días hábiles.

#### Restricciones de entrega

Los productos solicitados a través del sitio, se entregarán en el primer nivel del domicilio que el usuario solicitó para el envío.

La empresa de transporte no estará obligada a ingresar el producto a otros niveles del domicilio, ni a recibir pagos extras para realizar dicho trabajo.

### Condiciones de devolución, no entrega, no recepción y pago de reenvío

En caso de devolución de los productos, la empresa exige que el usuario reempaque o adecúe el empaque de los productos para que estos puedan ser reenviados de manera correcta a través de una compañía de transporte asignada por la empresa. La empresa procederá bajo lo establecido en los términos y condiciones a reponer el producto o restituir los dineros asociados con la orden de compra en caso tal que las condiciones requeridas se cumplan. En caso de no entrega por parte del transportador o la empresa, se procederá según las políticas de la empresa, reprogramando la fecha de entrega o procesando la solicitud de retracto del usuario.

En caso de no recepción de los productos la empresa contactará al usuario haciendo uso de la información suministrada en los formularios de orden de compra, para la reprogramación del envío, el cual será cobrado al usuario identificado en la factura. Para los casos en los cuales el usuario no responde para la reprogramación del envío o no se clarifican cambios en la dirección de envío haciendo imposible la entrega de los productos, la empresa procede a anular la orden de compra restituyendo el valor neto de los productos presentes en la factura, descontando los valores de envíos y una penalidad correspondiente al 15% del valor neto del producto.

### Información para y del envío

La empresa a través del proceso de venta habilitada en el sitio requiere que el usuario digite en el formulario de orden de compra los siguientes datos: Nombre y apellido, documento de identidad, correo electrónico, ciudad y departamento, dirección del domicilio, teléfonos de contacto y notas aclaratorias de ser necesario para facilitar el despacho y la facturación del(los) producto(s). En caso tal que la dirección de despacho sea diferente de la dirección de facturación y/o la persona que recibe no sea la persona indicada en el formulario de compra base, el usuario debe indicar la opción de “¿Enviar a una dirección diferente?” y diligenciar la información requerida en la sección habilitada del formulario. Es necesario que los datos diligenciados en dichos formularios coincidan con las personas y direcciones involucrados en la recepción del (los) producto(s), la empresa no se responsabiliza de la no entrega en casos tal que esta información no coincida con los formularios de venta.

## Devoluciones y retracto

La empresa procederá a realizar los cambios y aceptar las devoluciones de los productos, de acuerdo con los términos de la ley y los siguientes parámetros:

- El incumplimiento de la garantía del producto.
- El producto no corresponde al que se solicitó en el sitio.
- El producto esta averiado.

El usuario podrá solicitar el cambio o devolución del producto a través del correo [servicioalcliente@firplak.com](mailto:servicioalcliente@firplak.com), o a través del link de contacto que está en el sitio.

La empresa procederá a realizar los retractos de los productos, de acuerdo con los parámetros de las garantías conferidas, o de acuerdo con los términos de ley y/o estatuto del consumidor. El usuario deberá devolver el producto a la empresa en las mismas condiciones en que lo recibió. El costo de la devolución o cambio del producto ascenderá al valor neto del producto, sin incluir el valor del transporte, el cual será considerado como un saldo a favor del cliente, la empresa asumirá el valor del transporte de la recolección del producto, o siendo el caso de cambio, el valor del nuevo envío. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato y pago del mismo.

## Caso de devolución con penalidad

En caso que el usuario no esté satisfecho con el producto, la empresa se rige bajo lo establecido en la ley 1480 de 2011 del estatuto del consumidor, permitiendo al consumidor dentro de un plazo de 5 días hábiles hacer la devolución de los productos no deseados, para el caso de productos con opciones de personalización dentro del proceso de venta como: bañeras de hidromasaje y lavamanos con muebles seleccionables, la empresa penaliza la devolución de estos productos por un monto de 15% del valor facturado y la totalidad de los fletes relacionados con la orden de compra.

## Manejo de datos del consumidor

### Condiciones y seguridad de manejo de datos del cliente

Se entiende como datos del cliente, aquella información personal suministrada voluntariamente por el usuario para las solicitudes de información o solicitud de compra del producto, la cual incluye datos como: nombre, identificación, dirección, números de teléfono, correo electrónico, dirección de residencia y facturación.

El usuario podrá modificar o actualizar la información suministrada en cualquier momento a través del correo, [PROTECCIONDEDATOS@firplak.com](mailto:PROTECCIONDEDATOS@firplak.com).

El sitio cuenta con todos los parámetros de seguridad y confidencialidad de la información de los usuarios, la empresa no se hace responsable de cualquier consecuencia derivada del ingreso sin aviso de terceros a la base de datos y/o por cualquier falla técnica en el funcionamiento y/o conservación de los datos en el sistema.

La empresa no garantiza que terceros no autorizados puedan acceder a la información de uso que los usuarios realizan en el sitio.

#### Manejo de datos visibles de clientes

La empresa podrá modificar o eliminar en cualquier momento y por cualquier razón sin previo aviso los términos y condiciones del sitio.

La empresa podrá remover cualquier información que a su juicio sea ilegal, ofensiva, difamatoria, o que en cualquier otra forma no cumplan los términos y condiciones. Así mismo podrá eliminar cualquier contenido que violen los derechos propiedad intelectual.

#### Manejo de datos de pago del cliente

La empresa cuenta con la asistencia de terceros especializados en el manejo de información transaccional de pagos, y delega toda la responsabilidad legal de dichos manejos a esta(s) compañía(s).

#### Manejo de la base de datos y retiro de información solicitada y políticas asociadas

El registro realizado a través del sitio puede ser retirado en cualquier momento, enviando un e-mail al siguiente correo: [PROTECCIONDEDATOS@firplak.com](mailto:PROTECCIONDEDATOS@firplak.com)

#### Acciones de seguridad para datos del cliente y responsabilidad

El sitio puede tener links que remiten a otras páginas de internet, propiedad de terceros. La empresa no se hace responsable de la disponibilidad y seguridad de dichos sitios, el usuario deberá dirigirse al administrador de estos sitios para realizar alguna solicitud.

La empresa no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del sitio web. Cuando ello estuviera a cargo de la empresa, no se advertirá

previamente las interrupciones ocasionadas; tampoco garantiza la utilidad del sitio para la realización de ninguna actividad en particular, ni su infalibilidad y en particular, aunque no de modo exclusivo, que los Usuarios puedan efectivamente utilizar el Sitio, acceder a las distintas páginas web o secciones que forman el Sitio.

La empresa no será responsable por los daños y perjuicios de toda o cualquier naturaleza que puedan derivarse de la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento del Sitio, a la defraudación de la utilidad o confianza que los usuarios hubieren podido atribuir al Sitio y a los servicios ofrecidos, a la falibilidad del Sitio, y en particular, aunque no de modo exclusivo, a las fallas en el acceso a las distintas páginas web o secciones del Sitio.

La empresa no controla ni garantiza, y por lo tanto no se hace responsable por, la presencia de virus ni de otros elementos en los contenidos del Sitio que puedan producir alteraciones en el sistema informático (software y hardware) del usuario o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el sistema informático del Usuario.

La empresa brinda información con contenido de actualidad y de interés para los Usuarios. No obstante, no puede garantizar que dicho contenido esté exento de errores o imprecisiones, en cuyo caso podrán solicitarse las aclaraciones o correcciones que sean del caso. La empresa no puede garantizar que el contenido del sitio sea suficiente y/o útil para el usuario.

## Condiciones legales

Los usuarios que ingresen al sitio deberán cumplir con los términos y condiciones establecidos en el documento, así como la reglamentación que se menciona sobre el uso del sitio, además de las condiciones generales que se mencionan a continuación:

El contenido o el software del sitio, no puede ser modificado, copiado, transmitido, distribuido, utilizado, reproducido, publicado, cedido, transferido, vendido o cualquier otra forma de uso que afecte la empresa, sin autorización previa, expresa y por escrito de la empresa.

El sitio, solo puede usarse con fines lícitos. Algunas pueden ser, falsificación de identidad, utilizar agentes de compra y llevar a cabo actividades fraudulentas a través de este.

Bajo ninguna circunstancia se podrá utilizar el Sitio como vehículo o medio para enviar o transmitir cualquier clase de información o material que pueda

considerarse ilegal, falso, engañoso, abusivo, injurioso, difamatorio, vulgar, obsceno, escandaloso, provocador, pornográfico, irreverente, correo basura o cualquier otra información o material que pueda constituir un delito o que pueda dar lugar a procesos de responsabilidad civil o que pudiera infringir cualquier otra ley.

Está prohibido utilizar el Sitio para transmitir cualquier tipo de virus, troyano, huevo de pascua, bomba de tiempo, spyware o cualquier otro código informático, archivo o programa que pueda dañar o controlar el funcionamiento o el uso de cualquier hardware, software o equipo.

Está prohibido restringir o impedir que cualquier persona utilice el Sitio, así como perturbar e interferir en el funcionamiento del Sitio, las redes o los servidores utilizados para que el Sitio esté disponible y violar cualquier requisito, procedimiento, política o reglamentación de tales redes.

Queda prohibida toda modificación, adaptación, traducción, ingeniería inversa, des compilación o desmontaje de cualquier parte del Sitio.

Los números telefónicos y correos de contacto presentes en el sitio solo son de uso comercial, está prohibido usar estos medios de contactos para ofrecer productos y servicios de otras entidades. Además, está prohibido, solicitar información personal o enviar información que afecte la integridad de nuestros empleados o usuarios.

#### Transferencia de propiedad

En caso de devoluciones, reclamaciones o cambios, la empresa exigirá la factura y los datos de los usuarios registrados en la orden de compra, para hacer efectivo y valido cualquiera de las solicitudes mencionadas.

#### Marco legal en el cual se rigen los términos y condiciones

Estos términos y condiciones de venta se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a los tribunales del Municipio de Medellín (Colombia), y tanto la empresa como el cliente renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a los tribunales del Municipio de Medellín (Colombia), y tanto la empresa como el usuario renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

### Manejo de la marca y la propiedad intelectual

El contenido, imágenes y documentos presentes en el sitio, son propiedad intelectual de la empresa, por lo tanto, el tratamiento de dicha información se rige bajo los parámetros expresados en los términos y condiciones, y el marco legal habilitado por la superintendencia de industria y comercio.

### Uso de la Propiedad intelectual permitido por Firplak

La empresa a través del sitio permite que los usuarios hagan uso del contenido, imágenes e información con fines de promoción y facilitación del proceso de venta habilitado por el sitio, nunca para la celebración de actividades comerciales no relacionadas con la empresa.

### Responsabilidad de la página con la actualización de la información

La empresa tiene derecho a cambiar, modificar, actualizar y / o eliminar cualquier información incluida en el sitio cuando lo crea necesario, sin previa información o aviso a los usuarios.

### Responsabilidad del usuario al correcto manejo de la pagina

El usuario se compromete el uso adecuado, responsable y legal de los contenidos e información del sitio, la empresa no permite la alteración o distribución de dicha información sin el previo consentimiento de la empresa.

### Exoneración y garantías

#### General por no cumplimiento de términos y condiciones

En caso de que uno o más puntos contenidos en este documento sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez y legalidad del resto de disposiciones de este documento, no se verán afectadas o anuladas por dicho evento.

La empresa no garantiza que las imágenes de los productos correspondan exactamente a las características de los mismos. Éstas son una imagen representativa de la realidad. Las garantías de los productos ofrecidos en el sitio se limitarán a las ofrecidas por la empresa, éstas serán vigentes únicamente cuando se verifique el pago íntegro del precio del respectivo producto.

La garantía de los productos de firplak no aplica cuando:

- No es un producto identificado con la marca de nuestra empresa.

- Cuando se ha pasado el tiempo de la garantía.
- Cuando se evidencia mala manipulación del producto.

Para el caso de los muebles, cuando se presente un realce o irregularidad en la superficie.

Para el caso de los hidromasajes, cuando son fugas por el desagüe. Esto siempre y cuando la instalación no se haya realizado por el personal de la empresa.

Para el caso de los lavarropas, cuando la (flauta) es intervenida o manipulada incorrectamente por personas no vinculadas a nuestra empresa.

Fecha: febrero del 2018