

# CONDICIONES DE COMPRA

Las presentes condiciones generales de contratación se aplican a todas las transacciones comerciales realizadas en nuestra tienda virtual, unbox.com.co, en adelante El Vendedor. Para más información sobre El Vendedor y nuestra Política de Privacidad consulte el Aviso Legal alojado en el pie de cada página de esta tienda.

Le rogamos que lea atentamente las presentes Condiciones de Compra y nuestra Política de Privacidad antes de realizar el pedido. Si no está Usted de acuerdo con todas las Condiciones de Compra y con la Política de Privacidad, no debe realizar ningún pedido.

## Identificación

El Vendedor es una unidad de negocio perteneciente a UNBOX - CRISTIAN ALEXANDER LÓPEZ CLAVIJO, provista de NIT 1010 198 461 - 1 y matrícula mercantil: 2881064. Cualquier comunicación se podrá notificar al teléfono 319 - 309 24 57 o la dirección de correo electrónico info@unbox.com.co.

## Actividad

El Vendedor se dedica a la venta a distancia, preferentemente por internet, de relojes, gafas, accesorios de madera y los similares.

## Contenidos e información suministrada en el website

El Vendedor se reserva el derecho a modificar la oferta comercial presentada en el sitio web (modificaciones sobre productos, precios, promociones y otras condiciones comerciales y de servicio) en cualquier momento. El Vendedor hace todos los esfuerzos dentro de sus medios para ofrecer la información contenida en el sitio web de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de El Vendedor, se procedería inmediatamente a su corrección. De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y algún cliente hubiera tomado una decisión de compra basada en dicho error, El Vendedor le comunicará al cliente dicho error y el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

Los contenidos del sitio web El Vendedor podrían, en ocasiones, mostrar información provisional sobre algunos productos. En el caso que la información facilitada no correspondiera a las características del producto el cliente tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte.

El Vendedor no es responsable ni directa ni indirectamente de ninguna de las informaciones, contenidos, afirmaciones y expresiones que contengan los productos comercializados por El Vendedor. Dicha responsabilidad recae en todo momento en los fabricantes o distribuidores de dichos productos. El cliente entiende que El Vendedor es un mero intermediario entre él y dicho fabricante o distribuidor.

## Sistema de venta

Para realizar una compra, el usuario puede elegir entre diversas formas de hacernos llegar su pedido:

- Internet a través del «carrito de la compra»
- Internet a través del «pedido off-line»
- Telefónicamente al teléfono de atención al cliente: 319 - 309 24 57
- Correo electrónico a [info@unbox.com.co](mailto:info@unbox.com.co).

## Impuestos aplicables

Los precios de los productos expuestos en la página web de El Vendedor, están exentas del Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA) dada la naturaleza de constitución legal de UNBOX, perteneciente al régimen simplificado ante la Cámara de Comercio de Bogotá – CCB.

## Forma de pago

Al formular el pedido, el cliente puede elegir libremente abonar las compras que realice mediante tarjeta de crédito, débito de cualquier franquicia internacional, TPV, transferencia bancaria u otros medios digitales o análogos. En determinados casos y para prevenir posibles fraudes, El Vendedor se reserva la posibilidad de solicitar a un cliente una forma de pago concreta en el caso de que no se acredite fehacientemente la identidad del comprador.

El pago a través de tarjetas de crédito o débito, serán direccionados a nuestro proveedor de pasarela de pago y estarán sujetos a los términos y condiciones de este, PayU Latam – Colombia, dispuestos aquí:

[https://legal.payulatam.com/ES/terminos\\_y\\_condiciones\\_compradores.html](https://legal.payulatam.com/ES/terminos_y_condiciones_compradores.html) Los datos registrados en PayU Latam por el comprador a los que tiene acceso UNBOX, serán de uso exclusivo para el procesamiento y despacho de la compra.

Los sitios web UNBOX y PayU Latam, respectivamente, utilizan técnicas de seguridad de la información generalmente aceptada en la industria, tales como firewalls, procedimientos de control de acceso y mecanismos criptográficos, todo ello con el objeto de evitar el acceso no autorizado de datos. Para lograr estos fines, el usuario/cliente acepta que el prestador obtenga datos para efecto de la correspondiente autenticación de los controles de acceso. Todo proceso de contratación o que conlleve la introducción de datos personales, serán siempre transmitidos mediante protocolo de comunicación segura (HTTPS://) de tal forma que ningún tercero tenga acceso a la información transmitida vía electrónica.

## Forma, gastos y plazo de envío

El cliente podrá seleccionar la forma de envío de entre las posibles para su zona de envío. Deberá tener en cuenta que los plazos de entrega, la calidad del servicio, el punto de entrega y el coste será diferente para cada forma de transporte.

El Vendedor envía los pedidos a sus clientes a través de correo certificado como: **TCC y/o Coordinadora mercantil o Interrapidísimo**. La fecha de entrega en el domicilio del cliente depende de la disponibilidad del producto escogido y de la zona de envío. Los plazos de transporte orientativos están disponibles en el apartado de nuestra web «Gastos de Envío». Antes de confirmar su pedido se le informará al cliente sobre unos gastos de envío y plazos de transporte, ambos orientativos, que aplican a su pedido en concreto. No obstante, ambos podrán variar en función de las circunstancias concretas de cada pedido. En especial:

Los plazos de transporte se pueden ver alterados por incidencias extraordinarias en el transportista y por

dificultades en la entrega de la mercancía.

Los gastos de envío que aparecen en la web al realizar el pedido son orientativos y se calculan en base a un peso estadístico medio de [1000] grs. El Vendedor se reserva el derecho a alterar los costes de envío cuando el peso solicitado varíe en más/menos un 10% con respecto al peso medio mencionado. En caso de producirse una variación de precio, El Vendedor comunicará por medio de correo electrónico al cliente la variación y el cliente podrá optar por anular su pedido sin que se le pueda imputar ningún coste.

## Derechos del comprador y política de devoluciones

El Vendedor no garantiza a sus clientes la disponibilidad ni el plazo de entrega exacto de los productos que se ofrecen en su sitio web. Los tiempos de entrega son orientativos y pueden sufrir alteraciones por agentes exógenos a UNBOX como: restricciones viales, cierre de ciudades, medida gubernamentales y/o las de control de los entes reguladores del tránsito, las demoras logísticas por parte de los terceros contratados por UNBOX para el transporte, envío y entrega de los productos adquiridos por los compradores en el sitio web [www.unbox.com.co](http://www.unbox.com.co)

El Vendedor garantiza a sus clientes la posibilidad de anular su pedido en cualquier momento siempre que la anulación se comunique antes de que el pedido haya sido puesto a disposición del transportista para su envío. Aplicará la respectiva deducción de las comisiones pagadas a terceros durante el proceso de pago, como lo son las comisiones de uso de pasarela de pago Payu Colombia, valor que NO será asumido por el Vendedor y será descontado y/o deducidos del importe total cancelado por el Comprador. Dichas tasas de comisión se encuentran entre el **5%** al **8%** según el medio de pago utilizado en el proceso de pago y serán informados por escrito al interesado antes de proceder con la devolución.

El cliente dispondrá de un plazo de **14 días calendario** desde la recepción del pedido para realizar la devolución del producto adquirido (Válido exclusivamente para productos NO personalizados), siempre y cuando el producto sea errado o no corresponda al producto adquirido, se encuentre defectuoso o el cliente no se encuentre satisfecho con este y desee devolverlo. El cliente comunicará a El Vendedor dentro del plazo estipulado y por cualquier medio admitido en derecho, su deseo de ejercitar el derecho de resolución del contrato. El pedido devuelto deberá ser entregado junto con el soporte de entrega y en su caso factura emitida por El Vendedor, corriendo El cliente con los gastos de devolución que correspondan. Con sujeción a lo anterior, el método de devolución, transportista, empresa transportadora o de logística serán las de escogencia de El cliente, siempre y cuando se considere como Correo Certificado; el cual debe contener un número de guía o número de tracking que certifique que el producto ha sido devuelto al vendedor. Únicamente se procederá con la devolución del importe pagado por El cliente, hasta que El vendedor reciba y verifique que el producto devuelto se encuentre en óptimas condiciones físicas y de funcionamiento y se logre verificar la anomalía. De lo contrario y hasta que esto suceda, el Vendedor se reserva la devolución del importe. El importe de devolución será el pagado por el cliente en el momento de la compra aplicables a relojes o gafas de madera y NO de costos de envío. Finalizados los **14 días calendario**, finaliza el periodo de **solicitud de cambio o reembolso** y aplicará exclusivamente el periodo de garantía expresado por el Vendedor en el literal **GARANTÍA DE PRODUCTOS**.

### **NO son sujetos de garantía o reembolso:**

- Relojes de madera que durante su periodo de garantía hayan sido manipulados, desarmados y/o modificados por el comprador o por terceros no autorizados por UNBOX.
- Gafas de madera que hayan sido manipuladas, desarmadas, modificadas por el comprador sin previa consulta a UNBOX.

- Cualquiera de nuestros productos que haya sido forzado fuera de sus características y/o afectado por uso inadecuado por el Comprador.
- Las gafas de madera a las que se les cambie los lentes por personal no calificado.
- Las gafas de madera a las que se les cambie los lentes a través de una óptica o profesionales de salud visual que, rompan, fracturen y/o afecten de manera parcial o total el marco y los lentes de fábrica, siendo este último el responsable que deberá compensar al Comprador y anulándose automáticamente la Garantía de UNBOX.
- Gafas o relojes de madera que hayan sufrido: caídas, golpes, forzados en su funcionamiento, que se les haya puesto peso, forzados en su estuche, expuestos a humedad y/o maltratados.

Para cualquier incidencia relacionada con la devolución de artículos de nuestra tienda, puede contactar con nuestro departamento de atención al cliente vía email: [info@unbox.com.co](mailto:info@unbox.com.co). Se devolverá el importe de la compra siempre y cuando UNBOX reciba la mercancía en las condiciones esperadas.

## Devolución productos personalizados

Los productos personalizados (Productos con servicios de grabado personalizado) a través del servicio Custom Design, NO podrán ser devueltos al vendedor ni el importe cancelado por el Comprador reembolsable, ya que los productos personalizados se hacen a medida, por pedido y bajo especificaciones únicas entregadas por el Comprador al Vendedor. El vendedor garantiza al comprador el periodo de garantía de los productos personalizados que llegaran a presentar defectos de fábrica; el producto sea errado, se encuentre dañado, en mal estado o defectuoso o con algún error de redacción o tipográfico que no haya sido aprobado y/o avalado por el comprador; siendo deber del comprador notificar al Vendedor de manera oportuna en un plazo máximo de **90 días calendario**, a del día de registro de la compra en nuestro comercio por parte del comprador.

Para cualquier incidencia relacionada con la devolución de artículos de nuestra tienda, puede contactar con nuestro departamento de atención al cliente vía email: [info@unbox.com.co](mailto:info@unbox.com.co). Se devolverá el importe de la compra siempre y cuando UNBOX reciba la mercancía en las condiciones esperadas.

## Obligaciones del cliente

El cliente de El Vendedor se compromete en todo momento a facilitar información veraz sobre los datos solicitados en los formularios de registro de usuario o de realización del pedido, a mantenerlos actualizados en todo momento y/o informar al Vendedor cualquier anomalía en los plazos previamente especificados.

El cliente se compromete a aceptar todas las disposiciones y condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación entendiéndolo que recogen la mejor voluntad de servicio posible para el tipo de actividad que desarrolla El Vendedor.

Asimismo, se compromete a guardar de forma confidencial y con la máxima diligencia sus claves de acceso personal a nuestro sitio web.

El cliente se compromete a facilitar una dirección en la que pueda ser enviado y entregado el producto adquirido, dentro del horario habitual de entrega de mercancías (de lunes a viernes de 8:00 a 17:00). En caso de incumplimiento por parte del cliente de esta obligación, El Vendedor no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso o imposibilidad de entrega del pedido solicitado por el cliente.

El cliente se compromete a comunicar en el menor tiempo posible cualquier defecto de fábrica.

## **Legislación aplicable y jurisdicción competente**

Las compraventas realizadas con El Vendedor se someten a la legislación de Colombia.

En caso de cualquier conflicto o discrepancia, el fuero aplicable será el de los Juzgados o Tribunales del comprador.

## **Garantía de satisfacción del cliente**

Nos esforzamos por ofrecer el mejor servicio al cliente y productos de la mejor calidad que hay en el mercado. Si no está satisfecho con su compra por cualquier razón, por favor póngase en contacto con nosotros para que podamos remediar rápidamente la situación.

Revise nuestras políticas de devoluciones para obtener más información.

Nuestro equipo trabaja para ofrecer el mejor servicio procesando la correspondencia de su orden lo más rápido posible. Si alguna vez no se siente satisfecho por alguna razón, por favor

## **Garantía de productos**

Nuestro proceso de selección de productos es muy detallado, garantizando la mejor calidad y estética para que nuestros clientes tengan la mejor experiencia de consumo. Sin embargo. En caso de que estos presenten algún defecto o daño de fábrica, lo cambiaremos en el menor tiempo posible por uno nuevo o realizaremos los ajustes en el producto para que cumpla con todas las características ideales para su funcionamiento. El cubrimiento de garantía de cualquiera de nuestros productos es de **3 meses (90 días calendario)** a partir del registro de la compra en nuestro comercio por parte del comprador. Pasados los 90 días calendario, finalizará el periodo de garantía.