

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE COMPRAVENTA

COMPULAGO S.A.S. – NIT. 806.015.647-4

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

COMPULAGO S.A.S., identificada con NIT 806.015.647-4, es una sociedad comercial dedicada a la comercialización de productos de tecnología, electrodomésticos, muebles, accesorios y demás bienes ofrecidos a los consumidores a través de sus diferentes canales de comercialización.

Datos de contacto:

- Dirección principal: Avenida Pedro de Heredia, Chipre, Calle 30C No. 60G-45, Edificio Compulago, Cartagena, Bolívar.
- Teléfonos: (314) 445-0057 - (322) 608-0167.
- Correo electrónico: servicioalcliente@compulago.net.
- Página web: www.compulago.com.

2. OBJETO

Las presentes condiciones generales regulan la relación de compraventa entre COMPULAGO S.A.S. y los consumidores que adquieran productos comercializados por la compañía, ya sea a través de establecimientos físicos, comercio electrónico, ventas a distancia, ventas externas o fuerza comercial externa y cualquier otro canal habilitado por la empresa.

Estas condiciones se complementan con las políticas de garantías, derecho de retracto, reversión del pago, medios de pago, compra y envíos, protección de datos personales, atención al cliente y demás políticas publicadas por COMPULAGO S.A.S.

3. CANALES DE COMERCIALIZACIÓN

COMPULAGO S.A.S. comercializa sus productos a través de los siguientes canales:

- Establecimientos de comercio físicos: puntos de venta abiertos al público, donde los consumidores pueden conocer los productos, recibir asesoría, realizar compras presenciales y acceder, cuando se encuentre habilitado, a medios de pago o financiación disponibles.
- Comercio electrónico: compras realizadas a través de la página web www.compulago.com, utilizando los medios de pago habilitados durante el proceso de compra.
- Ventas externas o fuerza comercial externa: canal administrado por la sucursal ELECTROLAGO, mediante el cual asesores comerciales externos pueden presentar ofertas comerciales, material informativo y alternativas de financiación disponibles, cuando corresponda.

Cada canal podrá tener condiciones comerciales, medios de pago, disponibilidad de productos, promociones, mecanismos de atención y procedimientos propios, los cuales serán informados al consumidor antes de la aceptación de la compra.

4. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

Antes de la compra, el consumidor tendrá acceso a la información disponible sobre el producto ofrecido, incluyendo, según corresponda:

- Descripción general.
- Marca o referencia.
- Características principales.
- Precio de venta.
- Disponibilidad.
- Condiciones de entrega.

- Garantía aplicable.
- Restricciones o condiciones especiales, cuando existan.

Las imágenes publicadas en la página web, catálogos, piezas publicitarias o material informativo son de carácter ilustrativo y pueden presentar variaciones frente al producto final, sin afectar las características esenciales informadas al consumidor.

5. PRECIOS

Los precios informados por COMPULAGO S.A.S. corresponden al canal de comercialización mediante el cual el consumidor recibe la oferta y formaliza la compra.

Antes de aceptar la operación, el consumidor conocerá el precio del producto, los impuestos aplicables, costos adicionales cuando existan, gastos de envío cuando correspondan y demás valores asociados a la operación.

Los precios podrán variar según el canal de comercialización, condiciones comerciales vigentes, disponibilidad del producto, promociones, costos logísticos, medios de pago o condiciones propias de cada operación, siempre que dicha información sea comunicada al consumidor antes de la compra.

6. PROMOCIONES, OFERTAS Y DESCUENTOS

Cuando COMPULAGO S.A.S. realice promociones, ofertas, descuentos o incentivos, informará al consumidor las condiciones esenciales aplicables, incluyendo, según corresponda:

- Vigencia de la promoción.
- Producto o productos incluidos.
- Canal o canales donde aplica.
- Condiciones para acceder al beneficio.
- Restricciones.
- Cantidades disponibles, cuando aplique.
- Monto o porcentaje del descuento, cuando corresponda.

Las promociones estarán sujetas a las condiciones informadas en cada pieza publicitaria, publicación, catálogo, factura, página web o medio utilizado para su difusión.

7. MEDIOS DE PAGO

En la página web www.compulago.com, el consumidor podrá utilizar los medios de pago disponibles durante el proceso de compra, tales como tarjetas de crédito, tarjetas débito, PSE, Efecty, pasarelas de pago, links de pago u otros mecanismos electrónicos habilitados.

En los establecimientos físicos, COMPULAGO S.A.S. podrá recibir pagos mediante efectivo, tarjetas débito, tarjetas crédito y demás medios de pago informados al consumidor.

Las compras realizadas a través de la página web www.compulago.com no tienen habilitados los convenios de financiación aliados de COMPULAGO S.A.S. Las operaciones efectuadas por este canal deberán realizarse mediante los medios de pago disponibles durante el proceso de compra.

8. FINANCIACIÓN CON ENTIDADES ALIADAS

COMPULAGO S.A.S. podrá mantener convenios comerciales con entidades de financiación aliadas, mediante los cuales los consumidores podrán utilizar cupos de crédito previamente otorgados o solicitar financiación para la adquisición de productos.

La aprobación, cupo, plazo, tasa, cuotas, seguros, condiciones económicas, administración y recaudo del crédito corresponden exclusivamente a la respectiva entidad financiadora.

COMPULAGO S.A.S. actúa como proveedor del bien comercializado y como comercio aliado, sin que ello implique que otorgue directamente el crédito al consumidor.

Antes de formalizar la operación financiada, el consumidor conocerá y aceptará las condiciones económicas aplicables conforme al procedimiento establecido por la entidad financiadora.

9. ACEPTACIÓN DE LA COMPRA

La compra se entenderá aceptada cuando el consumidor haya confirmado la operación, suministrado la información requerida, aceptado el precio y condiciones aplicables, y realizado el pago o formalizado el mecanismo de financiación correspondiente, según el canal utilizado.

En compras realizadas por medios electrónicos, la aceptación se entenderá efectuada cuando el consumidor finalice el proceso de compra en la página web y el pago sea aprobado por el medio correspondiente.

10. FACTURACIÓN

Toda compra realizada ante COMPULAGO S.A.S. será soportada mediante la correspondiente factura de venta o documento equivalente, de conformidad con la normativa aplicable.

La factura podrá ser entregada en medio físico o electrónico, según corresponda, y servirá como soporte de la operación comercial, sin perjuicio de que el consumidor pueda acreditar la compra por otros medios válidos.

11. ENTREGA DE PRODUCTOS

La entrega de productos se realizará conforme al canal de compra, disponibilidad del producto, ubicación del consumidor, condiciones logísticas y medio de entrega informado al momento de la operación.

Cuando el producto sea entregado en el domicilio del consumidor o enviado mediante operador logístico, podrán generarse guías, órdenes de entrega, actas, constancias o soportes equivalentes que permitan acreditar la trazabilidad de la entrega.

Se recomienda al consumidor verificar el estado externo del producto al momento de recibirlo e informar oportunamente cualquier novedad visible, faltante o inconsistencia, con el fin de facilitar la verificación logística correspondiente.

Esta recomendación tiene como finalidad facilitar la verificación logística y no limita los derechos del consumidor en materia de garantía legal, retracto o PQR cuando estos resulten procedentes conforme a la ley.

12. GARANTÍA LEGAL

Todos los productos comercializados por COMPULAGO S.A.S. cuentan con garantía legal en los términos de la Ley 1480 de 2011.

El término de garantía será el informado al consumidor en la factura de venta, ficha técnica, publicación del producto, documento de garantía o información suministrada por el fabricante o proveedor. Cuando no exista información expresa sobre el término de garantía, se aplicará el término legal correspondiente; para productos nuevos, dicho término será de un (1) año contado a partir de la entrega del producto al consumidor.

Ninguna disposición de estas condiciones generales, ni de las políticas publicadas por la compañía, podrá interpretarse como renuncia, limitación previa o exclusión general de la garantía legal.

La procedencia o improcedencia de la garantía será determinada caso por caso, previa revisión técnica del producto, de la falla reportada y de las circunstancias informadas por el consumidor.

La efectividad de la garantía podrá negarse cuando, previa verificación técnica, se determine que la falla tiene origen en una causal legal de exoneración o en un hecho atribuible al consumidor, tales como uso indebido, manipulación no autorizada, falta de atención a las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento, fuerza mayor, hecho de un tercero o demás eventos previstos en la normativa aplicable.

El trámite de garantía se realizará conforme a la Política de Garantías y Atención al Consumidor publicada por COMPULAGO S.A.S.

13. DERECHO DE RETRACTO

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto cuando la ley lo permita, especialmente en compras realizadas mediante métodos no tradicionales o a distancia, tales como comercio electrónico, ventas telefónicas, ventas puerta a puerta, visitas domiciliarias o fuerza comercial externa.

El término para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto o de la celebración del contrato, según corresponda.

Cuando proceda el retracto, el consumidor deberá poner el producto a disposición de COMPULAGO S.A.S. conforme a los mecanismos de devolución establecidos por la compañía.

La devolución del dinero, cuando proceda, se realizará sin descuentos ni retenciones, dentro del término máximo legal vigente aplicable al momento del ejercicio del derecho de retracto. Actualmente, dicho término corresponde a quince (15) días calendario, contados desde que el consumidor haya ejercido válidamente el derecho de retracto y cumplido con las obligaciones necesarias para efectuar la devolución, incluyendo el suministro de los datos correctos y completos requeridos y la devolución del producto en los términos legales aplicables.

La devolución comprenderá las sumas pagadas por el consumidor, conforme a la normativa aplicable al derecho de retracto, y se aplicará directamente sobre el instrumento o medio de pago correspondiente, o a través del medio acordado entre las partes, según la naturaleza de la operación.

El derecho de retracto no procederá en los casos expresamente exceptuados por la Ley 1480 de 2011 y las normas que la modifiquen o sustituyan, conforme a la Política de Derecho de Retracto publicada por COMPULAGO S.A.S.

14. POLÍTICA DE REVERSIÓN DEL PAGO, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

Cuando la compra haya sido realizada mediante mecanismos electrónicos de pago y se configure alguna de las causales previstas en la ley, el consumidor podrá solicitar la reversión del pago conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, el Decreto 587 de 2016 y demás normas aplicables.

La solicitud deberá presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento del hecho que da lugar a la reversión y será tramitada conforme a la Política de Reversión del Pago, Devoluciones y Reembolsos publicada por COMPULAGO S.A.S.

15. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Los consumidores podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de garantía, retracto, reversión del pago o cualquier otra solicitud relacionada con su compra a través de los canales oficiales de atención de COMPULAGO S.A.S.

Los canales habilitados son:

- Formulario web de PQR disponible en: <https://www.compulago.com/atencion-al-cliente-pqrs/>
- Correo electrónico: servicioalcliente@compulago.net
- Teléfonos: (314) 445-0057 - (322) 608-0167
- Atención presencial en sedes o puntos habilitados.
- Comunicación escrita dirigida a la dirección principal de la compañía.

Cuando la solicitud sea presentada a través del formulario web, el consumidor recibirá constancia de radicación o confirmación de recepción con número de radicado o consecutivo, fecha y hora de recepción y canal utilizado.

El consumidor podrá realizar seguimiento a su solicitud mediante los canales habilitados, indicando el número de radicado o los datos que permitan identificar la solicitud.

16. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales suministrados por el consumidor durante los procesos de compra, entrega, garantía, retracto, reversión del pago, PQR o cualquier otro trámite serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de COMPULAGO S.A.S. y la Ley 1581 de 2012.

El consumidor podrá consultar la política de tratamiento de datos personales en la página web www.compulago.com.

17. DISPONIBILIDAD, CONSULTA Y DESCARGA

Las presentes condiciones generales estarán disponibles para consulta de los consumidores en la página web www.compulago.com, antes y después de realizada la transacción.

El consumidor podrá consultar, imprimir o descargar estas condiciones generales en cualquier momento desde el sitio web de COMPULAGO S.A.S.

18. MODIFICACIONES

COMPULAGO S.A.S. podrá actualizar estas condiciones generales cuando lo considere necesario, con el fin de ajustarlas a cambios normativos, comerciales, operativos o tecnológicos.

Las condiciones aplicables a cada compra serán las vigentes e informadas al consumidor al momento de la aceptación de la operación.

19. NORMATIVIDAD APLICABLE

Las presentes condiciones generales se interpretan y aplican conforme a la Constitución Política de Colombia, la Ley 1480 de 2011, la Ley 527 de 1999, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 587 de 2016 y demás normas colombianas aplicables en materia de protección al consumidor, comercio electrónico, protección de datos personales y contratación.

CONTÁCTANOS

COMPULAGO S.A.S.

NIT 806.015.647-4

Dirección Principal: AV. PEDRO HEREDIA, CHIPRE, CLL 30C NO. 60G-45, EDIF. COMPULAGO

CARTAGENA - BOLIVAR

(314) 445-0057 - (322) 608-0167

servicioalcliente@compulago.net

HORARIO DE ATENCION

Lunes a viernes

8:00AM – 12:00PM y 02:00PM – 06:00PM

Sábados

8:00AM – 12:00PM

Domingos y festivos

(no se trabaja)