

GUÍA INFORMATIVA SOBRE COMPRAS CON FINANCIACIÓN

MEDIANTE ENTIDADES FINANCIADORAS ALIADAS

COMPULAGO S.A.S. - NIT 806.015.647-4

Documento informativo. No sustituye el contrato de crédito ni las condiciones particulares informadas y aceptadas ante la entidad financiadora.

1. OBJETO

La presente guía tiene como finalidad explicar de manera clara el funcionamiento de las compras realizadas mediante entidades financiadoras aliadas de COMPULAGO S.A.S., los canales en los que esta modalidad puede encontrarse habilitada y las responsabilidades de la compañía, de la entidad financiadora y del consumidor dentro de la operación.

2. CANALES EN LOS QUE PUEDE ESTAR DISPONIBLE LA FINANCIACIÓN

Los convenios de financiación podrán estar disponibles, según el convenio vigente y las condiciones de cada entidad, en los siguientes canales:

- Establecimientos de comercio de COMPULAGO S.A.S. abiertos al público.
- Fuerza comercial externa administrada por la sucursal ELECTROLAGO.

Importante: los convenios con entidades financiadoras aliadas no se encuentran habilitados para compras realizadas directamente a través de www.compulago.com. En la tienda virtual, el consumidor deberá utilizar exclusivamente los medios de pago disponibles e informados durante el proceso de compra.

3. ENTIDADES FINANCIADORAS ALIADAS

COMPULAGO S.A.S. podrá mantener convenios comerciales con las siguientes entidades, de acuerdo con la disponibilidad del canal, la ciudad, el producto, el cupo y las condiciones vigentes:

Entidad	Canal oficial de consulta
BRILLA - Gases del Caribe	Consultar información oficial de Brilla
PRAMI	Consultar información oficial de PRAMI
SISTECRÉDITO	Consultar información oficial de Sistecrédito
BANCO DE BOGOTÁ - Crediconvenio	Consultar información oficial del Banco de Bogotá

La inclusión de una entidad en esta guía no garantiza la aprobación del crédito ni la disponibilidad permanente del convenio. Las condiciones aplicables serán las informadas por la entidad correspondiente antes de la aceptación de la operación.

4. RESPONSABILIDADES DE COMPULAGO S.A.S.

COMPULAGO S.A.S. actúa como proveedor del producto y comercio aliado. En consecuencia, le corresponde:

- Informar las características esenciales, el precio y las condiciones comerciales del producto.
- Expedir la factura o documento equivalente correspondiente.
- Realizar o coordinar la entrega del bien.
- Atender la garantía legal, el servicio posventa y las PQR relacionadas con el producto o la compraventa.
- Gestionar el derecho de retracto cuando resulte legalmente procedente.
- Coordinar con la entidad financiadora los ajustes derivados de una devolución, retracto, cancelación o corrección de la operación, cuando corresponda.

5. RESPONSABILIDADES DE LA ENTIDAD FINANCIADORA

La relación crediticia se establece directamente entre el consumidor y la entidad financiadora. De acuerdo con sus políticas y la regulación que le resulte aplicable, la entidad es responsable de:

- Evaluar la solicitud y aprobar o negar el crédito.
- Determinar el cupo disponible y el monto que puede financiarse.
- Definir el plazo, la tasa, el valor definitivo de las cuotas y la forma de pago.
- Informar seguros, avales, coberturas, cargos u otros costos asociados, cuando correspondan.
- Administrar, facturar, recaudar y mantener actualizado el estado de la obligación.
- Atender las solicitudes relacionadas con saldos, intereses, mora, extractos, certificados, acuerdos de pago o modificaciones del crédito.

COMPULAGO S.A.S. no aprueba créditos, no asigna cupos y no modifica unilateralmente las condiciones financieras definidas por la entidad.

6. USO DEL CUPO O SOLICITUD DE FINANCIACIÓN

Según la entidad, el consumidor podrá utilizar un cupo previamente otorgado o solicitar una evaluación de financiación. El uso del cupo o la presentación de una solicitud no implica aprobación automática ni obligación de compra.

- El consumidor deberá suministrar información veraz, completa y actualizada.
- La entidad podrá realizar verificaciones de identidad, capacidad de pago, cupo y demás validaciones autorizadas por la ley.
- La operación solo podrá formalizarse cuando la entidad confirme la aprobación y el consumidor acepte las condiciones correspondientes.

7. INFORMACIÓN PREVIA A LA ACEPTACIÓN

Antes de formalizar la compra financiada, el consumidor deberá recibir, conocer y aceptar, según corresponda, información sobre:

- Precio del producto y descuentos aplicables.
- Cuota inicial o pago parcial, cuando exista.
- Monto total que será financiado.
- Número, periodicidad y valor de las cuotas.
- Plazo, tasa de interés y forma de pago.
- Seguros, avales, coberturas, cargos o costos asociados.
- Valor total estimado o definitivo de la financiación, según la información disponible al momento de contratar.
- Canales de pago, consulta y atención de la entidad financiadora.
- Identidad de la entidad financiadora y documentos que instrumentan el crédito.

El consumidor deberá revisar los documentos, autorizaciones, pagarés, contratos, resúmenes o condiciones de crédito antes de aceptarlos.

8. CUOTAS PUBLICADAS EN CATÁLOGOS O PIEZAS PUBLICITARIAS

Cuando COMPULAGO S.A.S. o ELECTROLAGO publiquen valores de cuotas, estos serán aproximados y únicamente referenciales. Su publicación no constituye aprobación, promesa ni oferta definitiva de crédito.

La cuota final podrá variar según el cupo aprobado, el plazo seleccionado, la tasa vigente, los seguros, avales, coberturas y demás condiciones establecidas por la entidad financiadora. El precio del producto no corresponde al valor total financiado.

9. PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA COMPRA FINANCIADA

1. **Consulta:** el consumidor consulta su cupo o solicita la financiación por un canal autorizado.
2. **Selección:** escoge el producto y conoce su precio, disponibilidad y condiciones comerciales.

3. **Evaluación:** la entidad financiadora estudia la solicitud o valida el cupo y comunica las condiciones disponibles.
4. **Información y aceptación:** el consumidor revisa y acepta las condiciones de la compra y del crédito.
5. **Confirmación:** la entidad confirma la operación y COMPULAGO S.A.S. verifica la información necesaria para la facturación y entrega.
6. **Facturación y entrega:** COMPULAGO S.A.S. expide la factura y entrega o coordina la entrega del producto.

10. APROBACIÓN, NEGACIÓN O INSUFICIENCIA DEL CUPO

Si la entidad no aprueba la solicitud o el cupo disponible resulta insuficiente, la compra no podrá formalizarse bajo esa modalidad, salvo que exista una alternativa previamente informada y aceptada por el consumidor. El consumidor podrá consultar otros medios de pago disponibles, sin que la solicitud de crédito implique obligación de compra.

11. ACEPTACIÓN Y SOPORTES DE LA OPERACIÓN

La aceptación de la compra y de la financiación podrá acreditarse mediante firma física, firma electrónica, firma biométrica, códigos de validación, grabaciones, mensajes de datos, documentos digitales u otros mecanismos legalmente válidos.

El consumidor deberá conservar la factura, los documentos de crédito, comprobantes de entrega, mensajes de confirmación y demás soportes relacionados con la operación.

12. FACTURACIÓN Y ENTREGA DEL PRODUCTO

COMPULAGO S.A.S. facturará el producto una vez se encuentre confirmada la operación y coordinará su entrega conforme a las condiciones informadas al consumidor. La entrega del bien y el nacimiento de la obligación crediticia se registrarán por los documentos aceptados y por la confirmación emitida por las partes involucradas.

13. PAGO DE CUOTAS Y CONSULTAS SOBRE EL CRÉDITO

Las cuotas deberán pagarse únicamente a través de los canales oficiales habilitados por la entidad financiadora. COMPULAGO S.A.S. no recibe pagos de cuotas crediticias, salvo que exista autorización expresa, soporte de recaudo y procedimiento formalmente habilitado para ello.

Las consultas sobre saldos, intereses, fechas de pago, certificados, mora, refinanciaciones, acuerdos o modificaciones de la obligación deberán dirigirse directamente a la entidad financiadora.

14. GARANTÍA LEGAL

La modalidad de pago o financiación no modifica los derechos del consumidor respecto de la garantía legal. Las solicitudes relacionadas con calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento del producto serán atendidas por COMPULAGO S.A.S. conforme a la Ley 1480 de 2011 y a la Política de Garantías y Atención al Consumidor publicada por la compañía.

15. DERECHO DE RETRACTO EN COMPRAS FINANCIADAS

Cuando el derecho de retracto resulte legalmente procedente por la modalidad de venta y no se configure una excepción legal, el consumidor podrá ejercerlo dentro del término aplicable y conforme a la Política de Derecho de Retracto de COMPULAGO S.A.S.

Recibida y validada la solicitud, COMPULAGO S.A.S. informará a la entidad financiadora y solicitará la cancelación, corrección, reversión o actualización de la obligación, según corresponda. La devolución del dinero y los ajustes asociados deberán gestionarse dentro del término máximo legal aplicable. Actualmente, el término máximo general para la devolución derivada del retracto es de quince (15) días calendario, una vez el consumidor haya cumplido las condiciones legales correspondientes.

16. DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS Y AJUSTES DEL CRÉDITO

La devolución del producto, el reembolso de valores pagados y la corrección o cancelación del crédito son actuaciones relacionadas, pero pueden requerir trámites distintos. COMPULAGO S.A.S. gestionará lo que corresponda a la compraventa y comunicará a la entidad financiadora la novedad que deba reflejarse en la obligación.

El consumidor deberá atender las instrucciones de entrega o devolución del producto y suministrar la información necesaria para identificar el crédito. Mientras se actualiza la obligación, podrá solicitar constancia del trámite y hacer seguimiento ante COMPULAGO S.A.S. y la entidad financiadora.

17. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para asuntos relacionados con el producto, la entrega, la factura, la garantía, el retracto o la atención de la compra, el consumidor podrá comunicarse con COMPULAGO S.A.S. a través de:

- **Formulario PQR:** <https://www.compulago.com/atencion-al-cliente-pqrs/>
- **Correo electrónico:** servicioalcliente@compulago.net
- Teléfonos: (605) 6930423, (314) 445-0057 y (322) 608-0167.
- Atención presencial en los establecimientos habilitados por la compañía.

Las reclamaciones relacionadas con aprobación, cupo, intereses, liquidación, extractos, recaudo, mora o administración del crédito deberán presentarse ante la entidad financiadora, sin perjuicio del acompañamiento que COMPULAGO S.A.S. pueda brindar dentro de sus competencias.

18. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales suministrados durante la compra o el proceso de financiación serán tratados por cada participante conforme a sus respectivas políticas de tratamiento de datos, las autorizaciones otorgadas por el titular y las finalidades legítimas informadas.

Cuando resulte necesario para tramitar la operación, entrega, garantía, retracto, devolución o PQR, la información podrá ser consultada, transmitida o compartida entre COMPULAGO S.A.S., la entidad financiadora y los operadores autorizados, dentro de los límites legales y de la autorización correspondiente.

19. CONSERVACIÓN DE SOPORTES

COMPULAGO S.A.S. podrá conservar facturas, contratos, autorizaciones, firmas, registros electrónicos o biométricos, fotografías, grabaciones, comprobantes de entrega, actas, órdenes de servicio, mensajes y demás evidencias relacionadas con la operación, de conformidad con la normativa aplicable y su Política de Tratamiento de Datos Personales.

20. RELACIÓN CON LAS CONDICIONES DE LA ENTIDAD FINANCIADORA

Esta guía tiene carácter informativo. Las condiciones particulares del crédito serán las contenidas en el contrato, pagaré, autorización, resumen, reglamento o documento equivalente aceptado por el consumidor ante la entidad financiadora.

En caso de diferencia, se aplicarán las condiciones particulares informadas y aceptadas para el crédito, sin perjuicio de los derechos mínimos e irrenunciables reconocidos al consumidor por la ley.

21. VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES

La presente guía rige a partir de su publicación. COMPULAGO S.A.S. podrá actualizarla cuando cambien sus canales, convenios, procedimientos o la normativa aplicable. La versión vigente será la publicada en los canales oficiales de la compañía.

22. MARCO NORMATIVO

Esta guía deberá interpretarse conforme a la Ley 1480 de 2011, la Ley 2439 de 2024, la Sentencia C-192 de 2026 de la Corte Constitucional, el Decreto 1368 de 2014 cuando resulte aplicable, la regulación especial correspondiente a cada entidad financiadora y las demás normas colombianas vigentes en materia de protección al consumidor, financiación y tratamiento de datos personales.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

COMPULAGO S.A.S. - NIT 806.015.647-4

Av. Pedro de Heredia, Barrio Chipre, Calle 30C No. 60G-45, Edificio Compulago, Cartagena, Bolívar

Teléfonos: (605) 6930423 - (314) 445-0057 - (322) 608-0167

Correo: servicioalcliente@compulago.net | www.compulago.com

