

Términos y condiciones

Antes de ordenar un producto en PINGÜEE S.A.S., por favor asegúrese de que ha leído y entendido estos términos y condiciones.

Los siguientes TÉRMINOS Y CONDICIONES aplican para todas las personas que visiten el sitio **www.pinguee.co** que tiene como función principal proveer información sobre sus productos y promover la compra online por parte de sus usuarios. Adicionalmente, brindar información sobre trámites de compras, servicios y promociones en general ofrecidos al público.

1. DEFINICIONES

- **El Sitio.** Página web de comercio electrónico a través del cual se exhiben productos de **PINGÜEE**, en este caso, cojines, puffs y/o mobiliario
- **Usuario.** Toda persona natural o jurídica que accede a El Sitio y, eventualmente, realiza una compra a través de este.
- **PINGÜEE.** Sociedad denominada PINGÜEE S.A.S., identificada con el NIT. 901429682-4, que, además, controla y opera El Sitio.

2. GENERALIDADES

El presente acuerdo describe y contiene los términos y condiciones generales aplicables al acceso y uso de los servicios ofertados por **PINGÜEE S.A.S.** por medio del sitio de comercio electrónico www.pinguee.co (en adelante El Sitio).

Cualquier persona, al acceder y hacer uso de El Sitio, acepta y, además, aprueba en su totalidad, estar obligado y vinculado bajo los términos y condiciones aquí dispuestos, así como las demás políticas y contenidos reglamentarios de El Sitio. Por lo anterior, toda persona que desee acceder y hacer uso de El Sitio, sólo lo podrá realizar bajo estricto cumplimiento de los Términos y Condiciones, así como de las demás políticas, reglas y principios que aplican a El Sitio, cuyo contenido y consulta, se encuentra disponible en El Sitio.

En cualquier caso, todo acceso y/o uso de El Sitio, constituye una aceptación y sometimiento a los presentes Términos y Condiciones, así como a las demás políticas, reglas y principios de El Sitio. Cualquier persona que no acepte cumplir y someterse a lo aquí dispuesto, deberá abstenerse de acceder y/o hacer uso de El Sitio y de cualquiera de sus contenidos o servicios.

Por lo anterior, toda persona que acceda y haga uso de El Sitio, reconoce que ha leído y entendido los presentes Términos y Condiciones, así como las demás políticas, reglas y principios contenidos en El Sitio y que en señal de aceptación del contenido y alcance de todo lo anterior, realiza de manera efectiva el acceso y uso de El Sitio.

3. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

La página web www.pinguee.co o El Sitio, es una plataforma virtual controlada y operada por la compañía que se describe a continuación:

Razón Social PINGÜEE S.A.S.

Nacionalidad Colombiana

Identificación NIT. 901429682-4

Domicilio Calle 10B # 22 - 10 Apto 2001

Dirección Comercial Calle 10B # 22 - 10 Apto 2001

Dirección Notificación Calle 10B # 22 - 10 Apto 2001

Correo electrónico aescobar0508@gmail.com Mclalinde75@gmail.com

Correo notificación aescobar0508@gmail.com Mclalinde75@gmail.com

Teléfono +(57)3116346941 ó +(57)3105026431

4. CAPACIDAD LEGAL DEL USUARIO

Los Servicios ofrecidos a través de El Sitio se encuentran disponibles única y exclusivamente para personas que sean capaces desde el punto de vista legal para contratar de acuerdo con la legislación colombiana vigente.

Por lo anterior, en ningún caso, las personas que carezcan de la capacidad antes descrita, en especial, quienes no cuenten con la **mayoría** de edad o aquellas personas que hayan sido inhabilitadas, podrán acceder y hacer uso de este.

En cualquier caso, si el Usuario que accede o hace uso de El Sitio es una persona jurídica, la persona natural que actúa en nombre de ella, deberá contar con capacidad y facultades para contratar en nombre de la compañía y, además, de someter a ésta a los términos y condiciones de El Sitio.

5. OBJETO

El Sitio, administrado y controlado por **PINGÜEE S.A.S.** tiene como objeto principal proveer información sobre sus productos y promover la compra online por parte de sus usuarios. Adicionalmente, brindar información sobre trámites de compras, servicios y promociones en general ofrecidos al público.

Para ello habrá de entenderse lo siguiente: **ORDEN**

- Una vez realice su pedido usted recibirá en su correo electrónico un email con los datos de los productos y la información de contacto. Cuando pague su orden recibirá otro correo electrónico de confirmación del pedido y los datos de cobro, sólo a partir de este momento su tarjeta de crédito será cargada o su cuenta de ahorros debitada.
- El cliente es responsable por la información que proporcione cuando haga un pedido. **PINGÜEE** no aceptará ningún cambio en la dirección de entrega o en las especificaciones del producto **después** de pagado el pedido.
- En caso de que se equivoque haciendo el pedido de una orden que ya pagó, por favor contáctenos lo más pronto posible.

CUENTAS DE USUARIO

- Si usted crea una cuenta de usuario en www.pinguee.co para comprar productos o recibir información relacionada, usted es responsable por mantener la confidencialidad de su cuenta y su clave. Registrando una cuenta con nosotros, los usuarios aceptan la responsabilidad por todas las actividades que se desarrollen en nuestro sitio con su usuario. **PINGÜEE** se reserva el derecho, de rechazar, cancelar o terminar su cuenta.

ENTREGA

- Teniendo en cuenta que para nosotros es muy importante la satisfacción de nuestros clientes y con el fin de brindarle un mejor servicio, nos reservamos el derecho a cancelar su orden si el producto ya no está en nuestros inventarios.
- **PINGÜEE** no será responsable por la demora en la entrega por causa extraña, fuerza mayor o cualquier circunstancia que se vaya más allá del control de nuestra compañía.
- Hasta que no se complete el proceso de pago y todos los requisitos de la orden hayan sido llenados, nos reservamos el derecho de propiedad sobre todos los productos.

DEVOLUCIONES

PRODUCTOS NO DESEADOS

- Si usted recibe un producto que no ordenó, usted puede devolverlo para un reembolso de su dinero incluyendo los costos de envío.

Para hacer una devolución, primero contáctenos llamando al +(57)3116346941 ó +(57)3105026431o enviándonos un email a info@pinguee.co Por favor no haga ninguna devolución **sin** primero habernos contactado.

- Rembolsaremos el dinero una vez confirmemos la llegada del producto a nuestras bodegas.

Productos Dañados

Si sus productos sufren algún daño durante el envío, por favor llame al +(57)3116346941 ó +(57)3105026431 o mande un email a info@pinguee.co Por favor no devuelva ningún producto sin antes habernos contactado. Nosotros coordinaremos la devolución con la compañía transportadora.

- Rembolsaremos el valor del producto y los costos de envío una vez confirmemos la devolución.

Defectos de Fabricación

- Nuestra mercancía vendida está cubierta con la garantía del fabricante. Nosotros lo asistiremos en caso de que requiera obtener una garantía de este tipo.
- Aparte de la garantía del fabricante, nuestra mercancía no está cubierta por otras no expresadas aquí.

COMERCIO ELECTRÓNICO

- **PINGÜEE** ofrece una plataforma de comercio electrónico que puede ser usada para comprar y buscar productos y servicios. Nuestra página no puede ser utilizada por menores de 14 años.
- Nuestras ofertas virtuales son abiertas y no son obligatorias. Nos reservamos todo el derecho de cambiar los ítems, ajustar los precios según el mercado o hacer cambios técnicos.
- Su privacidad es importante para nosotros. La información que recogemos aquí no será compartida con terceros excepto lo necesario para completar su orden. Nosotros usamos su información sólo para propósitos de envío, pago y control de la orden.

GARANTÍAS Y RESPONSABILIDAD

- Los reclamos relacionados con nuestros productos sólo podrán ser hechos por nuestros clientes directos.
- Todos los derechos reservados. Los textos, las imágenes, los sonidos, gráficas, animaciones y videos, así también como el diseño de nuestra página web están cubierto por derechos de autor y otros derechos de marca. Está prohibida la copia, distribución, cambio o enajenación del acceso al contenido de esta página web a terceros con fines comerciales.
- La devolución de los productos por defectos de fábrica está sujeta al proceso de evaluación de la garantía de acuerdo al fabricante

OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Nuestros términos y condiciones, que aplican a todos los acuerdos y ofertas, se entienden aceptados cuando usted ingresa y hace uso de nuestro sitio web. Antes de ordenar, por favor asegúrese que ha leído y entendido todos sus derechos y obligaciones.
- La validez de estos términos y condiciones no será afectada por la anulación de ítems, el resto del contrato continuará obligando a las partes si la anulación del ítem permite continuar con la existencia del mismo.
- Nos reservamos el derecho a cambiar en cualquier momento los términos y condiciones.
- Los precios de nuestra página no incluyen costos de manejo, envío y otros no especificados.

Lo anterior, sin perjuicio de lo que a continuación habrá de disponerse a efectos de complementarlo.

6. USOS NO PERMITIDOS DE EL SITIO

Las siguientes actividades no se encuentran permitidas sobre El Sitio

- Añadir páginas de El sitio dentro de “frames” de Sitios externos.
- Utilizar cualquier dispositivo, programa, algoritmo o método para acceder, adquirir, copiar o monitorear cualquier parte o Contenido de El Sitio.
- Intentar obtener acceso privilegiado a cualquier parte de El Sitio, servidores o redes mediante cualquier método.
- Revisar o escanear el Sitio, servidores en busca vulnerabilidades de seguridad.
- Utilizar cualquier dispositivo o software para interferir con el adecuado funcionamiento de El Sitio y sus operaciones.
- Utilizar El Sitio para fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros o que vayan en contra de estos Términos y Condiciones de Uso o la ley.
- Cualquier otro uso diferente al descrito en los presentes Términos y Condiciones.

7. OFERTA

PINGÜEE S.A.S. a través de su sitio www.pinguee.co, muestran la oferta de los diferentes productos que se enuncian y/o describen en El Sitio. Para efectos de que exista una oferta de compra válida por parte de **PINGÜEE**, se requiere del diligenciamiento por parte del Usuario de forma electrónica disponible en la página web, en la cual se hará constar los datos personales del Usuario, la selección de los productos deseados, la forma en que procederá a su pago, así como los demás datos que se consideren necesarios para que se pueda realizar la compra.

Para que una compra efectuada a **PINGÜEE** a través de El Sitio por medio de la selección de una de sus ofertas, se entienda perfecta, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- a. Diligenciar por parte del Usuario la forma electrónica mencionada y que ésta sea recibida y aprobada por **PINGÜEE**.
- b. Que se haya hecho efectivo por parte del Usuario el pago por el 100% del valor de la mercancía seleccionada.
- c. Que el Usuario haya aceptado los Términos y condiciones, Políticas de Privacidad de este sitio y demás estipulaciones contractuales de El Sitio.

Una vez cumplidas estas condiciones, **PINGÜEE** procederá de conformidad, generando en el sistema una orden de compra e informando al Usuario, mediante aviso en El sitio y mediante correo electrónico a la dirección indicada, que su orden de compra fue registrada en el sistema con un número específico, con el cual el Usuario podrá hacer seguimiento a su estado. **PINGÜEE** se reserva el derecho de modificar los precios de los productos en cualquier momento previo a la aceptación de la oferta por parte del cliente, sin necesidad de notificar dicho cambio de ninguna manera, lo anterior, sin perjuicio de la ley del consumidor. En las ofertas que se tenga la mecánica de código promocional sólo es permitido el uso de un código por pedido.

8. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Es responsabilidad de **PINGÜEE** la actualización y revisión constante de los productos que se exhiben en El Sitio. **PINGÜEE** puede modificar y discontinuar productos en cualquier momento y se obliga a despachar productos de las mismas características de calidad que se exhiben en la pagina www.pinguee.co, sin embargo, los colores de los productos que el cliente ve en su pantalla dependen de las características tecnológicas de dichos dispositivos, por lo tanto, **PINGÜEE** no garantiza que el color que muestre el monitor del Usuario sea exactamente igual al color real del producto.

Dado lo anterior, se precisa que el Sitio exhibe las imágenes de productos con la mayor claridad, nitidez y precisión posible. No obstante, la visualización del color de los productos dependerá de los instrumentos electrónicos que utilice el Usuario Comprador al momento de acceder a El Sitio.

9. ¿CÓMO COMPRAR A TRAVÉS DE EL SITIO?

Para adquirir productos exhibidos en El Sitio, el Usuario interesado deberá:

1. “Ingresa a www.pinguee.co
2. Selecciona la marca en la que deseas comprar **PINGÜEE**.
3. Si deseas comprar un producto específico puedes navegar a través de las categorías.
4. Selecciona el producto, el color y el tamaño adecuado.
5. Elige la cantidad
6. Da click en “Agregar al Carrito”
7. Si tu pedido está completo, selecciona “Carrito de Compras”
8. Si deseas seguir comprando, selecciona “Continuar Comprando”

9. Si tienes un código de descuento ingrésalo en “Cupón de Descuento”
10. Da click en “Finalizar Compra”
11. Diligencia tus datos de envío y elige tu forma de pago. Puedes pagar con las plataformas Wompi o PSE.
12. Efectúa el pago y finaliza la compra.

10. ¿CÓMO COMPRAR A TRAVÉS DE EL SITIO?

PINGÜEE será responsable durante el transporte de la mercancía por los gastos de manejo y seguro de los productos que se adquieran y el envío de los productos a su lugar de destino. El Usuario asumirá el valor del envío del producto a su lugar de destino. Así mismo, el Usuario será responsable 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, siempre y cuando le correspondan en virtud de la legislación aplicable. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el Usuario acepta la oferta de compra en el Sitio, y por tanto podrá conocer el valor exacto a pagar antes de hacerlo.

11. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS.

PINGÜEE se compromete a realizar entregas exclusivamente dentro del territorio colombiano, en las zonas y lugares a los que tenga acceso de acuerdo con la red de distribución disponible. Por consiguiente, el perfeccionamiento del contrato de compraventa está condicionado a que el domicilio registrado por el Usuario para realizar la entrega se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas, las cuales se indican dentro del sitio. De no encontrarse un municipio del territorio colombiano en la lista que despliega El Sitio para el efecto, deberá entenderse que no se tiene esa zona geográfica habilitada y que por tanto no se entenderá celebrado el contrato al no cumplirse la condición mencionada para su perfeccionamiento y en consecuencia no se procederá al envío de las mercancías.

Los productos objeto de la compraventa serán entregados en el lugar que el Usuario haga constar en el formulario electrónico que le presenta el sitio, dentro de un plazo de 4 a 6 días hábiles, contados a partir de la fecha en que se envíe por parte de **PINGÜEE** la confirmación de la orden de compra que genera el sistema y, siempre y cuando se hayan determinado por anticipado los términos y condiciones de pago y no se presenten causas ajenas a la voluntad de **PINGÜEE** que pudieran retrasar la entrega, como cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor.

"Nos permitimos informar que los periodos de entrega son referencias suministradas por los transportadores que actualmente empleamos, por tal motivo las fechas de entrega podrán variar de 4 a 6 días hábiles en ciudades principales y de 7 a 9 días hábiles para el resto del país; estas mismas fechas podrían verse afectadas debido a las novedades de transporte que se presentan en el territorio nacional. Las

condiciones ajenas a nosotros como: **RESTRICCIONES DE MOVILIDAD** a nivel nacional que afecten la entrega de tus pedidos no darán lugar a compensación de ninguna índole.

De presentarse alguno de los eventos descritos anteriormente, **PINGÜEE** se contactará para brindar una solución óptima, por lo tanto, es necesario que se suministren de manera correcta y exacta todos los datos de contacto: teléfono, correo electrónico y dirección de envío. De haber errores en alguno de los datos de contacto suministrados, no será posible la entrega dentro del tiempo mencionado anteriormente."

Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, está autorizada por el Usuario para recibir su pedido, y, por tanto, **PINGÜEE** queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en El Sitio.

Si nadie recibe el pedido en el domicilio señalado, la transportadora procederá a la devolución de los productos, y el Usuario estará en la obligación de contactar a **PINGÜEE** en un término máximo de cinco (5) días calendario para que se proceda con su reenvío, en cuyo caso, los gastos generados por el mismo, correrán por cuenta del Usuario, y hasta tanto los mismos no sean cancelados, no se estará en obligación de hacer nuevamente el despacho.

Si el Usuario no procede a solicitar el reenvío en el término indicado, o no cancela el valor adicional por el reenvío, **PINGÜEE** podrá desistir del negocio, y estará obligado sólo a restituir el monto pagado por los productos, descontando el valor de los gastos incurridos por transporte.

12. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS

PINGÜEE se encarga de la actualización de El Sitio y la revisión constante de los productos que se exhiben en el mismo durante cada cierre. Dado lo anterior, durante las ejecuciones de compra que llevan a cabo los Usuarios en el transcurso de día, puede verse afectada la disponibilidad de los productos, en cuyo caso, **PINGÜEE** asumirá de inmediato las reposiciones, cambios de productos o devoluciones a que haya lugar.

13. PAGO

El precio que se deberá pagar por cada artículo adquirido por parte de un Usuario será el establecido en El Sitio al momento de realizarse la oferta de compra.

Antes de procesar cualquier solicitud de compra, el Usuario deberá elegir los términos y las condiciones de pago según los medios de pago que se encuentren habilitados en El Sitio y de los cuales es informado a través de este **PINGÜEE** a través de El Sitio, ponen a disposición de los Usuarios un sistema de conexión

segura para la realización de las transacciones que se efectúen en El Sitio, sistema que es administrado por entidades ajenas a **PINGÜEE**.

Una vez que **PINGÜEE** verifique la realización del pago y, además, la solicitud de compra, se procederá con la consecuente aceptación de dicha solicitud.

El Usuario se obliga a notificar oportunamente a la entidad correspondiente del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta de crédito y demás instrumentos facilitados para realizar transacciones, tales como tarjetas débito, claves personales, entre otros, con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados.

Asimismo, el Usuario acepta no implementar el uso de ningún dispositivo, software, entre otros para obstruir el correcto funcionamiento de El Sitio.

14. INFORMACIÓN PARA PAGOS

Para proceder a realizar el pago de los productos seleccionados por el Usuario, El Sitio pone a disposición de estos un enlace que comunica los respectivos medios de pago autorizados en las que el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva del responsable del medio de pago elegido por el Usuario, donde los mismos deberán aceptar los Términos y Condiciones de Uso del medio de pago antes de realizar sus transacciones.

Por lo anterior, el Usuario entiende y acepta que **PINGÜEE** no es responsable de la administración y control de dichas plataformas de pago, razón por la cual, lo exonera de todo tipo de responsabilidad derivada del pago y uso de sus instrumentos financieros.

15. DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

PINGÜEE procederá a realizar los cambios y a aceptar las devoluciones de los productos que no hayan sido usados hasta 1 mes (30 días) después de la compra.

De presentarse el caso de que se decida efectuar un cambio por un producto de mayor valor, el excedente deberá ser pagado contra entrega por parte del Usuario.

Para que el cambio tenga validez los productos que van a ser cambiados se deben devolver a **PINGÜEE** o a través de contacto directo por el formulario del contáctenos que se encuentra en la página www.pinguee.co, dichos productos deben encontrarse en perfectas condiciones, de lo contrario el cambio no será aceptado.

El tiempo de procesamiento de la solicitud de devolución o cambio será de 48 horas más un término adicional equivalente al tiempo previsto para el transporte (remisión del nuevo envío) de la mercancía según lugar de destino de ésta.

El tiempo de transporte será el que defina la empresa transportadora para cada despacho. **PINGÜEE** no se hará responsable por los perjuicios que pueda ocasionar el retardo en el transporte de la mercancía. El lugar de destino para el envío de los cambios de mercancía solicitados por el cliente deberá encontrarse dentro de las zonas geográficas habilitadas en el sitio para el territorio colombiano.

16. GARANTÍA LEGAL

En cumplimiento de los términos del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, **PINGÜEE** otorgará garantía sobre sus productos en los siguientes términos para aquellos productos susceptibles de ella única y exclusivamente por defectos en su calidad, idoneidad o seguridad, procediendo en caso de ser aceptada por ajustarse a la normatividad vigente.

“Cambio totalmente gratuito del bien, así como su transporte, de ser necesario. En caso de que el nuevo producto presente nuevamente fallas, se procederá, a elección del Usuario, con un nuevo cambio, devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía”.

En cualquier caso, el término de la garantía legal es de treinta (30) días contados a partir de la entrega del producto y, en cualquier caso, para su procedencia, el Usuario debe haber cumplido con todos los estándares de cuidado y uso de los productos.

La solicitud de garantía puede ser efectuada a través de los canales de atención dispuestos por **PINGÜEE**, esto es, a través del teléfono (+57)3116346941 – (+57)3105026431 o al correo electrónico info@pinguee.co.

En cualquier caso, **PINGÜEE** dará estudio a cada solicitud y la resolverá en los términos de la ley aplicable.

17. DERECHO DE RETRACTO

La Ley 1480 de 2011 ha determinado que sobre las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia aplica el Derecho de Retracto, por lo cual, a través del teléfono (+57)3116346941 (+57)3105026431, o al correo electrónico info@pinguee.co. es procedente solicitar el derecho de retracto si la solicitud es notificada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la entrega del bien.

El Usuario que solicita la aplicación del Derecho de Retracto deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, el producto no debe presentar indicios de uso o problemas de idoneidad no reportados al momento de la entrega.

De igual forma, el bien debe ser entregado con todos sus accesorios y empaques originales. Para el efecto, un representante de **PINGÜEE** verificarán el estado general del artículo. En caso de ser necesario se solicitarán fotografías del estado de los empaques y el producto.

Si el producto presenta alguna novedad de calidad no reportada al momento de la entrega, se enviará el bien a un Centro de Servicios Autorizado para que se efectúe un diagnóstico técnico en cuyo evento se responderá de acuerdo con los plazos estipulados por la Ley 1480 de 2011 (Artículos 7 al 12), para el trámite de garantía y se informara sobre la procedencia o no del Derecho de Retracto.

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011, no es procedente el Derecho de Retracto en los siguientes eventos:

- 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 este 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 bienes que, por su naturaleza, no pueden 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.

La devolución del dinero en ejercicio del Derecho de Retracto se realizará a más tardar a los treinta (30) días calendario contados desde el momento en que se ejerció el derecho.

18. REVERSIONES

En la medida que las ventas realizadas a través de nuestro sitio web son consideradas como ventas hechas a través de mecanismos de comercio electrónico, los participantes del proceso de pago podrán solicitar la reversión de los pagos que solicite el consumidor 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 las reversiones **PINGÜEE**, contará con quince (15) días hábiles a partir de momento en que se reciban los documentos necesarios que apliquen para cada caso y éstos sean objeto de análisis y, en caso de ser posible, aprobado. Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. La solicitud que se presente a **PINGÜEE**, deberá ser presentada a través

del correo electrónico info@pinguee.co. fundamentando la solicitud de reversión (el cliente debe explicar el porqué de su solicitud, de forma clara, precisa, oportuna y veraz), así:

- a. Indicar la causal que sustenta la petición, la cual sólo podrá ser una de las siguientes opciones:
 - Fue objeto de Fraude.
 - Fue una operación no solicitada.
 - El producto adquirido no sea recibido.
 - El producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
 - El producto se encuentre defectuoso
- b. Confirmar valor por el que se solicita la reversión.
- c. Adjuntar copia de la transacción (voucher o comprobante del pago con número, fecha y hora).
- d. Adjuntar copia del documento de identidad del propietario del medio de pago con el cual se efectuó la compra.
- e. Adjuntar certificación de la cuenta bancaria con la cual se realizó la operación. No se admiten extractos o copias vencidas.

19. DATOS PERSONALES O “HABEAS DATA”

Al aceptar los términos y condiciones legales, el Usuario indica que conoce y autoriza de manera previa, expresa e informada a **PINGÜEE**, sus filiales y vinculadas, para que como Titular de sus Datos Personales puedan ser objeto de Tratamiento y almacenamiento en Bases de Datos conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios.

Asimismo, el Usuario reconoce que ha sido notificado acerca de la política para la protección de datos personales disponible en el Sitio, acepta su contenido y, a su vez, acepta que **PINGÜEE** se encuentra autorizado para utilizar su información personal de acuerdo con la Política de Datos Personales disponible en El Sitio.

En cualquier caso, se deja expreso que **PINGÜEE** es responsable del tratamiento de la información personal recaudada con ocasión al comercio electrónico, para cuyos actos se aplicará la normatividad vigente en Colombia, teniendo como sus principales obligaciones:

- Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de hábeas data de los usuarios y/o clientes.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos,

- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley 1581 de 2012, entre otros.

20. EXONERACIÓN

PINGÜEE no asumirá ningún tipo de responsabilidad cuando no se haya comunicado de manera oportuna por parte del Usuario la existencia de la violación de su información personal, o cuando el Usuario no haya procedido a comunicar a las correspondientes entidades acerca del uso indebido, sustracción o hurto de los instrumentos conferidos por éstas para realizar transacciones, o cuando se realice un uso indebido de sus datos de registro.

En todo caso, todo Usuario de El Sitio mantendrá indemne a **PINGÜEE**, sus filiales, controlantes y todo su personal por cualquier tipo de reclamación o acción legal que se iniciada por cualquier persona por motivo de las actividades y contenido de El Sitio.

21. PUBLICIDAD Y ENLACES

PINGÜEE también podrá comunicar información comercial y publicitaria, identificándola como tal, a los usuarios del portal que lo hayan autorizado al momento del registro y/o actualización de sus datos. La información comercial y publicitaria que se remita será leal e indicará las condiciones en las cuales proceda una oferta, rebaja, concurso o premio.

La información comercial y publicitaria que llegue a comunicarse a los usuarios de nuestro portal estará enmarcada en la ley, la moral y las buenas costumbres.

22. PROPIEDAD INTELECTUAL

Debido a que el contenido de El Sitio está protegido por la normatividad relativa a los derechos de propiedad intelectual, el uso no autorizado de los materiales que se encuentren en el mismo puede representar una infracción a esta normativa e incluso, leyes de otro tipo como penal.

En caso de que algún Usuario utilice los materiales de El Sitio para uso personal o no comercial, éste ha de mantener todos los avisos relativos a los derechos de propiedad intelectual, marcas registradas o de tipo similar que se encuentren en los materiales originales o en las copias de los materiales.

No se encuentra permitido modificar ni reproducir los contenidos de El Sitio, ni mostrarlos en público, usarlos o distribuirlos para fines públicos o comerciales.

Adicionalmente, los contenidos de El Sitio, así como todos los programas, archivos, bases de datos, redes que permiten a los Usuarios ingresar a El Sitio, son propiedad

exclusiva de **PINGÜEE**. Cualquier uso indebido, no autorizado o reproducción de cualquier parte de dichos contenidos se encuentra prohibida.

En ese sentido, 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 **PINGÜEE**, o en algunos casos, de terceros que han autorizado a **PINGÜEE** para su uso y/o explotación (en adelante "los contenidos").

Igualmente, el uso en El Sitio de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la ley. Todos los contenidos en El Sitio están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas 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, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de **PINGÜEE** o del titular de los derechos de autor.

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 marcas, derechos de autor y/u otras normas de propiedad intelectual tanto nacionales e internacionales aplicables.

23. SEGURIDAD INFORMÁTICA

23.1. COOKIES

Las cookies son pequeños archivos de datos que los sitios web como El Sitio o los correos electrónicos almacenan en el buscador y opcionalmente en el disco duro con el fin de contar con la información acerca de las preferencias de los Usuarios que hacen uso de El Sitio.

PINGÜEE utiliza un tercero para instalar las respectivas cookies en el sistema del respectivo Usuario y así, conseguir la información que no sea de tipo personal e identificable. Lo anterior, es conocido a través del presente documento, por parte de los Usuarios de El Sitio por lo que, además, aceptan el uso que se realiza de las cookies.

23.2. PROTECCIÓN DEL SITIO

PINGÜEE prohíbe de manera expresa el uso de cualquier signo distintivo de su propiedad, a menos que su uso sea aprobado por parte de **PINGÜEE** a través de

un escrito debidamente suscrito por quien legalmente corresponda, caso en el cual, podrá realizarse dicho uso bajo los parámetros otorgados en la autorización.

El despliegue, utilización, exhibición, copia o cualquier otra forma de reproducción de El Sitio, en sitios no controlados por **PINGÜEE**, quedan expresamente prohibidos.

24. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con la legislación colombiana y en todo caso, toda controversia que surja con base a estos Términos y Condiciones se someterá a la misma.

25. INDEPENDENCIA DE DISPOSICIONES

En caso de que una o algunas de las disposiciones contenidas en el este documento sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad y exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones del presente documento no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

26. NOTIFICACIONES

El Sitio recibirá notificaciones a través del correo electrónico info@pinguee.co o del teléfonos +(57)3116346941 ó +(57)3105026431.