

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PÁGINA WEB

<https://www.coimpresoresdeloriente.com/>

COOPERATIVA DE IMPRESORES Y PAPELEROS DEL ORIENTE

COIMPRESORES DEL ORIENTE

Este contrato describe los términos y condiciones generales (en adelante “**TÉRMINOS Y CONDICIONES**”) aplicables al uso de los contenidos, productos y servicios ofrecidos a través del sitio <https://www.coimpresoresdeloriente.com/> (en adelante, “**SITIO WEB**”), del cual es titular la **COOPERATIVA DE IMPRESORES Y PAPELEROS DEL ORIENTE** (en adelante, “**TITULAR**”). Cualquier persona que desee acceder o hacer uso del sitio o lo que en él se ofrece, podrá hacerlo sujetándose a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como a políticas y principios incorporados al presente documento.

CONTENIDO DE LA POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE LA PÁGINA WEB <https://www.coimpresoresdeloriente.com/>

I. DEL OBJETO

El objeto de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES** es regular el acceso y la utilización del **SITIO WEB**, entendiéndose por este, cualquier tipo de contenido, producto o servicio que se encuentre a disposición del público en general dentro del dominio: <https://www.coimpresoresdeloriente.com/>.

EL TITULAR se reserva la facultad de modificar en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación, los contenidos, la funcionalidad, los productos, los servicios y la configuración que pudiera estar contenida en el **SITIO WEB**; en este sentido, el **USUARIO** reconoce y acepta que **EL TITULAR** en cualquier momento podrá interrumpir, desactivar, o cancelar cualquiera de los elementos que conforman el **SITIO WEB** o el acceso a los mismos.

Se pone en conocimiento del **USUARIO** que el **TITULAR** podrá administrar o gestionar el **SITIO WEB** de manera directa o a través de un tercero, sin que se modifique en ningún sentido lo establecido en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

II. DEL USUARIO

El acceso o utilización del **SITIO WEB**, así como de los recursos habilitados para interactuar entre los **USUARIOS**, o entre el **USUARIO** y el **TITULAR** tales como medios para realizar publicaciones o comentarios, confiere la condición de **USUARIO** del **SITIO WEB**, por lo que quedará sujeto a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como a sus ulteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la legislación colombiana, por tanto, se tendrán por aceptados desde el momento en el que se accede al **SITIO WEB**. Dada la relevancia de lo anterior, se recomienda al **USUARIO** revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

EL TITULAR se reserva el derecho de retirar todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren la ley, el respeto a la dignidad de la persona, que sean discriminatorios, atente contra los derechos de terceros o el orden público, o bien, que a su juicio no resulten adecuados para su publicación.

En cualquier caso, **COIMPRESORES DEL ORIENTE** no será responsable de las opiniones vertidas por los **USUARIOS** a través de comentarios o publicaciones que estos realicen.

El sólo acceso al **SITIO WEB** no supone el establecimiento de ningún tipo de relación entre el **TITULAR** y el **USUARIO**.

1. INFORMACIÓN DEL USUARIO

Puede inscribirse como **USUARIO** las personas naturales residentes o no en Colombia, dejándose mención expresa de que la cobertura de entrega es única y exclusivamente el territorio de la República de Colombia. Quien se registre en

la página web <https://www.coimpresoresdeloriente.com/>, declara que la información suministrada es verdadera, real y fidedigna, que quien la suministra es mayor de edad, que se encuentra habilitado para ello, que obra en pleno uso de sus facultades mentales, que mantendrá actualizada la información requerida, y que esta no corresponde a un tercero. Por lo anterior, el **USUARIO** declara que asume las consecuencias jurídicas que se deriven del incumplimiento de estas obligaciones.

Una vez registrado, el **USUARIO** puede verificar, rectificar y actualizar su información, quedando facultado igualmente para cancelar su registro o cuenta. El **USUARIO** que se registre, se compromete a mantener actualizada su información.

El **USUARIO** acuerda y autoriza al **TITULAR** a verificar la información suministrada, reservándose el derecho de cancelar el registro o cuenta del **USUARIO** en caso de que esta sea falsa o presente inconsistencias que, a su juicio o políticas internas, conlleve a ello.

2. ACCESO A LA CUENTA DE USUARIO

Una vez se haya registrado la persona natural, la guarda y custodia del nombre de usuario y de la clave de acceso a la cuenta de **USUARIO** será de su total y entera responsabilidad y no de **COIMPRESORES DEL ORIENTE**.

En el evento en que el **USUARIO** detecte que existe un acceso no autorizado a su cuenta de la página web, se compromete a informar de esta situación de manera inmediata al **TITULAR** a través de un correo electrónico a diseño@coimpresoresdeloriente.com o informando al teléfono [3003792852] para proceder al bloqueo de la cuenta.

Igualmente, el **USUARIO** acuerda y se compromete a notificar de manera inmediata a la entidad financiera de cualquiera de sus medios de pago para que, de considerarlo necesario, se bloqueen sus productos. El **USUARIO** deberá dar aviso tanto al **TITULAR** como a su entidad financiera por separado en el menor tiempo posible, recordándole que **COIMPRESORES DEL ORIENTE** no será

responsable por los daños y/o perjuicios que se llegaren a generar en caso de accesos no autorizados a su cuenta.

III. DEL ACCESO Y NAVEGACIÓN EN EL SITIO WEB

EL TITULAR no garantiza de ningún modo la continuidad y disponibilidad de los contenidos, productos o servicios ofrecidos a través del **SITIO WEB**, no obstante, el **TITULAR** llevará a cabo las acciones que de acuerdo con sus posibilidades le permitan mantener el buen funcionamiento del **SITIO WEB**, sin que esto suponga alguna responsabilidad de parte de **COIMPRESORES DEL ORIENTE**.

De igual forma **COIMPRESORES DEL ORIENTE** no será responsable ni garantiza que el contenido o software al que pueda accederse a través del **SITIO WEB** se encuentre libre de errores, software malicioso, o que pueda causar algún daño a nivel de software o hardware en el equipo a través del cual el **USUARIO** accede al **SITIO WEB**.

EL TITULAR tampoco se hace responsable de los daños que pudiesen ocasionarse por un uso inadecuado del **SITIO WEB**. En ningún caso **COIMPRESORES DEL ORIENTE** será responsable por las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que surjan por el sólo acceso o utilización del **SITIO WEB**.

IV. AVISO DE PRIVACIDAD

COIMPRESORES DEL ORIENTE es responsable del tratamiento de datos personales, entendido éste como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, de datos personales, los cuales serán incluidos en las distintas bases de datos de manejo institucional, y cuyas finalidades se encuentran publicadas en nuestra política de tratamiento de datos personales que se encuentra el link https://www.coimpresoresdeloriente.com/politica_tratamiento_datos.pdf.

Como titular de la información, el **USUARIO** tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales y a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.

Si desea presentar una consulta, reclamo o petición de información relacionada con la protección de sus datos personales, puede hacerlo a través de los siguientes canales.

CANAL DE ATENCIÓN	DATOS DE CONTACTO
Teléfono	607 6985081
Correo Electrónico	PQRS@coimpresoresdeloriente.com

COIMPRESORES DEL ORIENTE se reserva el derecho a modificar su Política de Términos y Condiciones Generales, y sus Políticas de Tratamiento de datos Personales, de acuerdo con las necesidades o derivado de algún cambio en la legislación aplicable.

Por otra parte, el acceso al **SITIO WEB** puede implicar la utilización de cookies, las cuales son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por el **USUARIO**. Las cookies facilitan la navegación, la hacen más amigable y no dañan el dispositivo de navegación, para ello, pueden recabar información para ingresar al **SITIO WEB**, almacenar las preferencias del **USUARIO**, así como la interacción que este tenga con el **SITIO WEB**, como por ejemplo: la fecha y hora en la que se accede al **SITIO WEB**, el tiempo que se ha hecho uso de este, los sitios visitados antes y después del mismo, el número de páginas visitadas, la dirección IP de la cual accede el usuario, la frecuencia de visitas, etc.

Este tipo de información será utilizada para mejorar el **SITIO WEB**, detectar errores, y posibles necesidades que el **USUARIO** pueda tener, lo anterior, con el fin de ofrecer a los **USUARIOS** servicios y contenidos de mejor calidad. En todo caso, la información que se recopile será anónima y no se identificará a usuarios individuales.

En caso de que el **USUARIO** no desee que se recopile este tipo de información deberá deshabilitar, rechazar, restringir y/o eliminar el uso de cookies en su navegador de internet. Los procedimientos para realizar estas acciones pueden diferir de un navegador a otro; en consecuencia, se sugiere revisar las instrucciones facilitadas por el desarrollador del navegador. En el supuesto de que rechace el uso de cookies (total o parcialmente) el **USUARIO** podrá continuar haciendo uso del **SITIO WEB**, aunque podrían quedar deshabilitadas algunas de las funciones de este.

Es posible que en el futuro estas políticas respecto a las cookies se cambien o se actualicen, por ello es recomendable revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, con objetivo de estar adecuadamente informado sobre las finalidades para las cuales utilizamos las cookies que se generan al ingresar o hacer uso del **SITIO WEB**.

V. POLÍTICA EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

COIMPRESORES DEL ORIENTE por sí o como parte cesionaria, es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial del **SITIO WEB**, entendiéndose por este el código fuente que hace posible su funcionamiento, así como el contenido protegido por derechos de autor derivado las imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras, diseños y elementos que distinguen las páginas. Serán, por consiguiente, protegidas por la legislación colombiana en materia de propiedad intelectual e industrial, así como por los tratados internacionales aplicables. Por consiguiente, queda expresamente prohibida la reproducción, distribución o difusión de los contenidos del **SITIO WEB** con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio, sin la autorización de **COIMPRESORES DEL ORIENTE**.

EL USUARIO se compromete a respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial del **TITULAR**. No obstante, además de poder visualizar los elementos del **SITIO WEB** podrá imprimirlos, copiarlos o almacenarlos, siempre y cuando sea exclusivamente para su uso estrictamente personal.

Por otro lado, el **USUARIO**, se abstendrá de suprimir, alterar, o manipular cualquier elemento, archivo, o contenido, del **SITIO WEB**, y por ningún motivo realizará actos tendientes a vulnerar la seguridad, los archivos o bases de datos que se encuentren en él.

VI. HIPERENLACES O VÍNCULOS

Queda expresamente prohibido en páginas web de terceros el uso de hiperenlace o vínculos hacia la página web <https://www.coimpresoresdeloriente.com/>, con fines de lucro o mercantiles. En todo caso, la existencia de hiperenlaces o vínculos en

sitios o páginas web ajenos al **TITULAR**, no implicará en ningún caso la existencia de relaciones comerciales o mercantiles con el titular de la página web donde se establezca el hiperenlace, ni la aceptación por parte del **TITULAR** de sus contenidos o servicios, excepto en los casos en los que se hayan suscrito convenios o acuerdos, los cuales se darán a conocer en nuestra página web o por medios idóneos a los **USUARIOS** previamente inscritos.

Se prohíbe a los **VISITANTES** y/o **USUARIOS** de manera expresa la introducción de enlaces o hipervínculos en la página web <https://www.coimpresoresdeloriente.com/> hacia sitios de terceros. **COIMPRESORES DEL ORIENTE** se reserva el derecho de eliminar dichos enlaces y declara que no se hace responsable ante eventuales daños o perjuicios que se puedan ocasionar al **USUARIO** por entrar a dichos enlaces no autorizados ni por sus contenidos. El ingreso a las páginas web de terceros a través de enlaces o hipervínculos será de total responsabilidad y bajo el riesgo del **USUARIO**.

VII. TIENDA VIRTUAL

1. VISUALIZACIÓN DE PRODUCTOS

Se aclara a todos los **VISITANTES** y **USUARIOS**, que la visualización y/o percepción de los colores, texturas y otras características físicas de los productos aquí anunciados, pueden variar atendiendo a factores como la configuración de su monitor o pantalla, así como la resolución o pixeles de la fotografía. Adicionalmente, se informa que las imágenes expuestas en la página son de referencia y pueden presentar, sin previo aviso, variación en aspectos secundarios con el producto final entregado.

COIMPRESORES DEL ORIENTE no acepta ninguna responsabilidad por los errores de percepción de los colores de los productos que puedan llegar a tener los **VISITANTES** y/o **USUARIOS** y tampoco por la variación en aspectos secundarios del producto entregado con respecto al producto visualizado.

2. TÉRMINOS DEL CONTRATO DE COMPRA DE BIENES EN EL SITIO WEB

El **USUARIO** declara que ha leído y que por lo tanto conoce y acepta la totalidad de los términos del contrato de compra de bienes en el **SITIO WEB**, declarando que se obliga a cumplir y respetar todo lo aquí consignado, así como el documento de Política de Tratamiento de Datos Personales y toda aquella legislación vigente en Colombia que sea aplicable.

COIMPRESORES DEL ORIENTE exhibe en su página <https://www.coimpresoresdeloriente.com/> productos y servicios seleccionados de su catálogo para conocimiento de los visitantes o usuarios registrados. Son los **USUARIOS** registrados quienes pueden realizar una oferta de compra al **TITULAR** para la adquisición de productos.

La oferta de compra hecha por un **USUARIO** no es vinculante u obligatoria para el **TITULAR**, quien se reserva el derecho de no aceptarla.

3. CAPACIDAD LEGAL PARA CONTRATAR

El **USUARIO** declara que es mayor de edad, que se encuentra en pleno uso de sus facultades mentales, que no presenta vicios en su consentimiento ni se encuentra en estado de interdicción y que tiene total capacidad legal para contratar los productos y/o servicios ofertados en el **SITIO WEB**.

4. OFERTA DE COMPRA POR PARTE DEL USUARIO

Se encuentra habilitado para presentar una oferta de compra de los productos anunciados por **COIMPRESORES DEL ORIENTE** en su **SITIO WEB**, las personas que se encuentren debidamente registradas en esta página web diligenciando el formulario de registro puesto a disposición para ello, y que hayan aceptado de manera previa los Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales de **COIMPRESORES DEL ORIENTE**, las cuales se encuentran anunciadas y a disposición de todos los visitantes o usuarios registrados.

El **USUARIO** deberá seleccionar y/o adicionar al carrito de compra los productos que desee adquirir, procediendo posteriormente a verificar toda la información de dichos productos, así como la información de envío, forma de pago y toda

aquella información adicional que se le pueda llegar a requerir y/o aquella que se le solicite verificar para consolidar su oferta de compra. Toda oferta de compra que realice el **USUARIO** será en firme.

Enviada por este medio y en las mencionadas condiciones la oferta de compra, el **TITULAR** procederá al estudio de dicha oferta, pudiendo aceptarla o rechazarla dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. Sólo será vinculante la oferta aceptada por el **TITULAR**.

5. MODIFICACIÓN SOBRE LOS PRECIOS

COIMPRESORES DEL ORIENTE se reserva el derecho de modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso los precios con los que se anuncian los productos y en esta página web.

Se deja constancia expresa de que el precio a pagar por los productos que desee adquirir el **USUARIO**, será el vigente a la fecha y hora de hacer efectivo el pago a través de los canales autorizados y dispuestos por el **TITULAR** en su **SITIO WEB**. Ningún otro precio será válido para efectos del contrato de compra de bienes.

En ningún caso **COIMPRESORES DEL ORIENTE** será responsable de los daños o perjuicios que se puedan generar a cualquier **VISITANTE** y/o **USUARIO** por el cambio de precio de los productos, por lo que se les sugiere revisar el precio vigente antes de hacer efectivo su pago.

6. FORMAS DE PAGO

El **USUARIO**, de manera previa a efectuar el pago, deberá haber seleccionado y verificado los datos requeridos para el envío del o de los productos que desea adquirir. Cumplido esto, procederá a efectuar el pago únicamente por los medios autorizados y puestos a disposición por **COIMPRESORES DEL ORIENTE** en su **SITIO WEB**.

El **SITIO WEB** acepta como medios de pago tarjetas de crédito y débito asociadas a las franquicias que su pasarela de pago tenga vinculadas. También podrán habilitarse pagos Contraentrega, Convenios con entidades bancarias y otras que se pongan a disposición por **COIMPRESORES DEL ORIENTE** y que se encuentren disponibles o informadas al momento de realizar el pago. Todas las transacciones se realizarán en pesos colombianos.

En ningún evento será **COIMPRESORES DEL ORIENTE** el responsable de la aprobación o negación del pago de la compra hecha con tarjeta crédito o débito, toda vez que esto se sujeta única y exclusivamente a las políticas, términos y condiciones de la entidad financiera del medio de pago utilizado por el **USUARIO** y/o de la pasarela de pagos.

Después de que el **USUARIO** efectúe el pago de los productos que desee adquirir en el **SITIO WEB**, **COIMPRESORES DEL ORIENTE** podrá aceptar total o parcialmente la oferta de compra. En caso de que sea aceptada parcialmente, **el TITULAR** se encontrará obligado únicamente a devolver al **USUARIO** el dinero efectivamente pagado por el artículo no facturado, sin intereses ni indemnizaciones de ninguna especie o clase. La devolución será por reversión de la transacción y/o por los medios que resulte más eficaz, de acuerdo con las políticas de **EL TITULAR**.

7. CARGOS E IMPUESTOS

El **USUARIO** acuerda y acepta asumir y pagar todos los cargos de impuestos de cualquier tipo, logística, seguros y transporte de los productos adquiridos en el **SITIO WEB**, así como los cargos que se generen por los intentos adicionales que deban hacerse para la entrega de los productos.

Con respecto al valor del flete, la página hará un cálculo aproximado teniendo en cuenta los medios de transporte y/o convenios que tiene **EL TITULAR** para cubrir determinadas áreas de entrega, costos que, al aceptar estos Términos y Condiciones, el **USUARIO** se compromete a asumir.

Todos los conceptos que deba cancelar el **USUARIO**, adicionales al precio de los artículos, serán informados y relacionados en el resumen antes de efectuarse el pago efectivo de los productos. Igualmente estarán disponibles en la factura que se emita. En caso de costos asociados a intentos adicionales de envío, se facturarán y pagarán contra la entrega efectiva de los productos.

8. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

La factura electrónica será enviada al **USUARIO** al correo electrónico informado, previo envío del RUT. En caso de no tener RUT y no estar obligado a tenerlo, se expedirá la factura de conformidad con lo exigido por las normas tributarias aplicables, previa remisión de la copia del documento de identidad y de los datos mínimos requeridos por **COIMPRESORES DEL ORIENTE**. La expedición de la factura electrónica es indispensable para proceder con el despacho de la mercancía.

9. TERRITORIO – COBERTURA DE ENTREGA

El **SITIO WEB** hará entrega de productos única y exclusivamente dentro del territorio de Colombia, y en ella, dentro del área de cobertura definido por la empresa transportadora y/o empresas con que tengan convenios para este servicio.

COIMPRESORES DEL ORIENTE puede negarse a aceptar una oferta de compra efectuada por un **USUARIO** si éste se encuentra fuera del área de cobertura de entrega.

10. DESPACHO Y ARRIBO DE PRODUCTOS

El despacho del producto será efectuado dentro los tres días hábiles siguientes a la aceptación de la oferta por parte de **COIMPRESORES DEL ORIENTE**, en el horario comprendido entre las 9:00 am y las 12:00 m y de 2:00 a 6:00 pm, el producto arribará a su destino en Bucaramanga y el área metropolitana dentro de los tres días hábiles siguientes a la aceptación de la oferta, mientras que, si el destino del producto es en una ciudad diferente, el producto tardará entre 3 a 8 días hábiles en arribar a su destino.

El **USUARIO** reconoce y acepta que las entregas se harán dentro de una fecha límite sin una hora exacta. El tiempo de entrega previamente informado es un estimado y no es un término exacto, ya que este puede variar debido a factores diversos como la logística, estado de vías, distancia y factores climáticos, sin limitarse a estos conceptos, incluyéndose aquí eventos de fuerza mayor.

11. ENTREGA DEL PRODUCTO

La entrega de los productos será en la dirección indicada por el **USUARIO** en el formulario de compra. Es responsabilidad del cliente que la dirección sea correcta y completa para facilitar la entrega del producto por parte del transportista.

El cliente acepta que tanto **COIMPRESORES DEL ORIENTE** como el transportista puedan contactarlo a través de llamadas telefónicas, emails u otros medios para realizar la entrega.

En el momento de la entrega, quien recibe debe verificar el estado físico en que recibe el paquete y dejar constancia escrita del estado. En caso de presentarse algún defecto físico en los empaques, quien recibe podrá rechazar el producto, dando a conocer el caso a COIMPRESORES DEL ORIENTE de manera inmediata, idealmente, incluyendo evidencia fotográfica, al correo electrónico diseño@coimpresoresdelorientec.com o a través de la línea telefónica [6985081].

Una vez **COIMPRESORES DEL ORIENTE** conozca de la presunta irregularidad en la mercancía entregada, tendrá un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente la radicación, para emitir una respuesta.

Después de tres días hábiles contados desde la recepción de la factura del pedido, sin que se haya informado por los canales acá dispuestos novedad sobre su idoneidad, se entenderá que fue recibido a satisfacción.

- **Procedimiento ante entregas fallidas y/o imposibilidad de entregar los productos.**

En caso de fallas en la entrega por datos insuficientes, dirección errada o cualquier otra razón, El **USUARIO** deberá contactarse a través del link de “CONTÁCTENOS” dispuesto en el **SITIO WEB**, al correo electrónico diseno@coimpresoresdeloriente.com o a través de la línea telefónica [6985081].

En caso de no recibir comunicación por parte del cliente, **COIMPRESORES DEL ORIENTE** lo contactara para confirmación de datos y realizar el reenvío de los productos. Si pasados cinco (5) días hábiles y en caso de que el **USUARIO** no se contacte por los medios mencionados para solicitar el reenvío de los productos, el **TITULAR** podrá desistir del negocio y, si ya se encuentran pagos, quedarán a disposición de **EL USUARIO** en las bodegas de **COIMPRESORES DEL ORIENTE** durante un mes calendario.

En el evento en que los productos definitivamente no puedan ser entregados y tampoco sean recogidos, **EL TITULAR** podrá desistir del negocio, restituyendo el valor pagado y deduciendo los costos de transporte, fletes, costos financieros y aquellos en que haya incurrido por la venta no exitosa.

12.SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE PEDIDOS

Si el **USUARIO** desea cancelar el pedido realizado, deberá comunicarlo dentro de los tres (3) días siguientes a la realización del pedido, a través del correo electrónico diseno@coimpresoresdeloriente.com, suministrando todos los datos

de la transacción y el número de orden de pedido. La solicitud será atendida dentro los horarios hábiles de la tienda virtual, de lunes a viernes de 9:00 am a 12:00 m y de 2:00 a 6:00.

La cancelación del pedido será aceptada por parte de **COIMPRESORES DEL ORIENTE** siempre y cuando este no se haya despachado.

Aceptada la cancelación del pedido, la devolución del dinero se realizará por los mismos medios de pago utilizado por el **USUARIO** y/o por el medio más eficaz a consideración de **EL TITULAR**. La reversión se hará dentro de los siguientes treinta (30) días calendario, previa deducción de los costos financieros a que haya lugar.

13.RETRACTO

El **USUARIO** tiene la facultad de ejercer el derecho de retracto consagrado en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011 en los siguientes términos:

- El **USUARIO** puede retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del (los) producto(s) adquirido(s) a través de **SITIO WEB**.
- Esta decisión debe darla a conocer al **TITULAR** dentro de este término a través del correo electrónico diseno@coimpresoresdeloriente.com o llamando a la línea telefónica [...] de lunes a viernes de 9:00 am a 12:00 m y de 2:00 a 6:00.
- El producto debe encontrarse en perfectas condiciones, así como sus empaques originales, accesorios, manuales y demás elementos que lo conformen o acompañen, sin señales de apertura y/o uso. Es decir, de acuerdo con la Ley 1480, en las mismas condiciones en que lo recibió.
- Los gastos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto, serán cubiertos por el **USUARIO**.

- El cliente dispone de tres (3) días para devolver el producto, una vez ejercido adecuadamente el derecho de «Retracto».
- **COIMPRESORES DEL ORIENTE** efectuará la devolución del dinero pagado por el producto por los mismos medios en que efectuó el pago el **USUARIO** y/o por el que se considere más eficaz previo acuerdo entre las partes. Del valor que se deba devolver, se deducirán todos los gastos que se generen por el retractor (ej. Costos financieros, de transporte, etc)
- De acuerdo con la Ley, no procede el derecho de retractor, entre otras causales, cuando se trate de productos “*confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados*”. En este caso, productos que deban ser manipulados en cuanto a su tamaño por medio de procesos de corte, entre otros similares, estarán claramente excluidos del derecho de retractor.

14.GARANTÍA DE PRODUCTO

El **USUARIO** acepta y acuerda acatar la normatividad vigente en Colombia de Protección al Consumidor para el respectivo trámite de garantía.

El término de la garantía de los productos comercializados será el que corresponda con la calidad y características informadas para el producto respectivo en la página web. En caso de inconsistencias, el **USUARIO** informará de manera inmediata a **EL TITULAR**, con el fin de que se proceda con la validación y se actúe de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor vigente en Colombia para el momento de la reclamación.

- Procedimiento de garantía de producto

Las solicitudes de garantía de productos serán tramitadas a través del correo electrónico PQRS@coimpresoresdeloriente.com, en el que podrá radicar sus solicitudes de garantía de producto entre otros.

Para toda PQR radicada por el **USUARIO**, **COIMPRESORES DEL ORIENTE** tendrá un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de radicación para emitir una respuesta.

El **USUARIO** autoriza por este medio para que la respuesta de su PQR sea enviada al correo electrónico registrado en su cuenta de usuario del **SITIO WEB**.

En la respuesta que dé a la PQR, **COIMPRESORES DEL ORIENTE**, atendiendo la naturaleza y la razón que se invoca para la garantía, informará el término y medio más expedito para su trámite.

VIII. PRINCIPIO DE TERRITORIALIDAD - LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

EL TITULAR se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida del **SITIO WEB**, sus contenidos, productos o servicios, o por el incumplimiento de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, caso en el cual será competente el juez del territorio en donde se haya realizado la utilización indebida del **SITIO WEB**.

Para otros efectos, la legislación aplicable será la de la República de Colombia, y en caso de algún tipo de controversia relacionada con el uso del **SITIO WEB**, podrá divulgarse ante la jurisdicción ordinaria de Colombia.