

## Términos y Condiciones de Uso

Bienvenido al portal de comercio electrónico de COOMULTRASAN. El presente documento establece las condiciones mediante las cuales se registrará el uso del Sitio Web <http://www.coomultrasan.com>. (En adelante “COOMULTRASAN” o “la plataforma”). Al utilizar la plataforma, Usted acepta quedar vinculado por las presentes condiciones, las cuales se entenderán como un contrato.

### 1. Quiénes somos.

La plataforma es controlada por LA COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DE SANTANDER - COOMULTRASAN, cooperativa constituida en Colombia, identificada con NIT 890.201.063.

Para cualquier notificación se disponen los siguientes datos:

Dirección de notificación física: Carrera 35A No.48 – 57 (Bucaramanga).

Correo electrónico: [gerencia@coomultrasan.com.co](mailto:gerencia@coomultrasan.com.co)

### 2. Condiciones para utilizar los servicios.

El presente documento define las condiciones de uso de la plataforma, así como los derechos y deberes de los usuarios. Por lo anterior, la persona que no acepte estos términos y condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar la plataforma.

### 3. Capacidad legal.

La plataforma únicamente está disponible para personas que tengan capacidad legal para vincularse jurídicamente y contratar (como es el caso de los mayores de edad). De no cumplir este requisito, no podrá utilizar la plataforma.

### 4. ¿Qué hace COOMULTRASAN?

La plataforma ofrece en calidad de distribuidor productos y servicios relacionados con el hogar, entretenimiento, tecnología, comercial-industrial, motos, construcción y decoración.

Coomultrasan está comprometido por respetar los derechos de los consumidores y promueve que los productores también lo hagan. Por lo tanto expresa que en Colombia se encuentra vigente el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), el cual define los deberes, derechos y marco de lineamientos a cumplir por parte de los actores de las relaciones de consumo.

### 5. Etapas de la compra.

#### 5.1. Registro

- i) El registro en la plataforma es gratuito. El registro no es obligatorio para realizar compras en la plataforma.
- ii) Los Usuarios pueden diligenciar el formulario de registro, que recolecta información y datos personales. La información suministrada deberá ser veraz, exacta, precisa y actualizada.
- iii) La plataforma se reserva el derecho de solicitar algún comprobante, documento o evidencia adicional a efectos de corroborar la calidad de la información suministrada.
- iv) El Usuario accederá a su cuenta personal ("cuenta") mediante el ingreso de su nombre de usuario y clave de seguridad personal elegida ("clave de seguridad"). El usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su clave de seguridad.
- v) La cuenta es personal, única e intransferible. Todas las actividades que se realicen con su cuenta serán de su exclusiva responsabilidad.

## 5.2. Proceso de Compra

Los pasos para el proceso de compra son:

- i) Revisar la información del producto
- ii) Seleccionar el producto a comprar (Agregar a Mi Canasta de Compras).
- iii) Ingresar los datos solicitados para la facturación y envío del producto (en caso que el Usuario no tenga una cuenta en la plataforma).
- iv) Realizar el checkout para confirmar los datos de facturación y demás requeridos en el caso que el usuario tenga una cuenta registrada en la plataforma.
- v) Revisar el Resumen de la Compra.
- vi) Aceptar los términos y condiciones (cuando el usuario no haya creado previamente una cuenta en la plataforma).
- vii) Realizar el pago
- viii) Recibir la confirmación y el comprobante de pago enviado por la plataforma.

La entrega del producto se realiza conforme a la Política de Envío, en la cual se indican los pasos a seguir. Sin embargo, es importante resaltar que COOMULTRASAN sólo se obliga a realizar la entrega de productos en el Territorio Colombiano, y en el marco de la cobertura de su red logística. En este sentido, podrá negarse a la aceptación de una oferta si el lugar geográfico de destino del producto no está habilitado por la plataforma, por lo que se sugiere al usuario revisar la cobertura antes de efectuar cualquier compra.

## 5.3. Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes garantía.

La plataforma tiene destinado canales de información para que los usuarios puedan presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Garantía. En los casos en que el productor directamente atiende una solicitud de garantía, la plataforma realizará seguimiento a la respuesta y solución oportuna de dicha petición. En todo caso, la respuesta será entregada en un término máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día de recepción de la solicitud. Para ejercer los derechos aquí incluidos, los usuarios deben seguir los lineamientos definidos en la Política de Servicio al Cliente - Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Garantía". El usuario podrá realizar la solicitud a través

de la plataforma (formulario de Contacto) o el correo electrónico [servicioalcliente@coomultrasan.com.co](mailto:servicioalcliente@coomultrasan.com.co).

## 6. Obligaciones y prohibiciones de los usuarios.

Se establecen las siguientes obligaciones y prohibiciones para los usuarios de la plataforma. El incumplimiento de las obligaciones y/o prohibiciones dará lugar a que la plataforma ejerza las acciones que considere necesarias.

### 6.1. Obligaciones.

- a. Cumplir el presente acuerdo de términos y condiciones.
- b. Suministrar información personal veraz, exacta y de calidad.
- c. Ejercer sus derechos de acuerdo a los procedimientos establecidos en el presente acuerdo, y en sus anexos.
- d. Leer con detenimiento las condiciones ofertadas o publicadas en relación con cada producto, y en general las indicadas para cada caso, antes de realizar el proceso de compra.
- e. Seguir las instrucciones frente al uso o aplicación que se indiquen para cada producto.
- f. Actuar de buena fe en todas las relaciones que se configuren a través de la plataforma.

### 6.2. Prohibiciones

- a. Infringir cualquier derecho de propiedad intelectual en cabeza de la plataforma, de los productores o de cualquier tercero que interactúe en ella.
- b. Utilizar el servicio para cualquier operación relacionada con fraude, lavado de activos o financiación del terrorismo.
- c. Intentar manipular cualquier información transmitida desde la plataforma para suplantar a otra persona o a Coomultrasan.

## 7. Medios de pago admitidos en Coomultrasan.

Los bienes y servicios ofrecidos en la plataforma podrán ser pagados a través de diferentes medios:

- Tarjetas de crédito, Tarjeta débito (Transferencia bancaria – Botón de Pago PSE) y Pagos en Efectivo. En este caso la operación se realiza a través de un prestador especializado denominado Pasarela de Pago quien cuenta con los más altos niveles de seguridad y confiabilidad garantizando la protección de la información para las transacciones en línea. El manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la pasarela de pagos. Los Usuarios deberán aceptar los Términos y Condiciones de Uso de la pasarela de pagos antes de realizar sus transacciones.
- Consignación bancaria
- Pago contra entrega
- Pago en Tienda Física

El uso de instrumentos de pago electrónico por intermedio de la pasarela de pago (tarjetas de crédito y/o débito) atenderá a las condiciones fijadas por cada usuario y su emisor. En esta operación Coomultrasan no ejerce ninguna acción directa ni indirecta. Coomultrasan podrá

otorgar descuentos por pago con tarjetas emitidas por determinado emisor, y estos descuentos se sujetarán a cada promoción particular y no de manera general.

#### 8. Derecho de retracto.

La venta de productos o servicios por la plataforma concede el derecho de retracto en cabeza del usuario. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien. La plataforma reintegrará la totalidad del dinero cancelado por el usuario cuando el derecho de retracto aplique. El reintegro del dinero al usuario no excederá treinta (30) días calendario contados desde la solicitud del retracto.

El usuario deberá devolver el bien por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el usuario. Para dar exigibilidad al derecho al retracto el usuario deberá seguir el “Política devoluciones, ejercicio de retracto y reversión de pago”.

#### 9. Reversión del pago.

El usuario podrá solicitar que se reverse el pago de un producto adquirido en la plataforma directamente con su entidad bancaria. La reversión del pago se podrá solicitar solo si (i) el cliente fue objeto de fraude, (ii) el pago corresponde a una operación no solicitada por el cliente, (iii) el producto adquirido no fue recibido o no corresponde al solicitado, (iv) el producto no cumple con las características inherentes o el producto entregado se encuentre defectuoso.

Asimismo, el usuario deberá presentar la queja respectiva dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Para ejercer la reversión del pago el usuario deberá seguir el “Procedimiento de ejercicio de retracto y reversión de pago”.

#### 10. Campañas promocionales y ofertas.

Cada campaña promocional podrá estar sujeta a restricciones, las cuales serán informadas al usuario. Las restricciones pueden consistir en limitar el número de compras permitidas por un usuario en la campaña, la vigencia de la promoción o disponibilidad de producto, la necesidad de utilizar determinado medio de pago, entre otros. El usuario deberá leer detalladamente las condiciones de cada una para aplicar.

#### 11. Política de tratamiento de información personal.

Coomultrasan recolecta datos personales de los usuarios, tales como: datos de identificación, datos de contacto, registro de compras, entre otros.

Las finalidades para las cuales se utilizarán dichos datos están orientadas a la identificación de perfiles de consumo de los usuarios, mantener contacto para informar cualquier novedad sobre la plataforma, así como responder los requerimientos de los usuarios. Sin perjuicio de lo anterior, toda la reglamentación especial del uso de datos, se hará conforme a la “Política de Protección de Datos Personales”.

#### 12. Declaración de origen fondos.

El usuario declara bajo la gravedad de juramento que los ingresos utilizados para realizar cualquier compra por medio de la plataforma provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales y que en consecuencia, se obliga a responder frente ante la plataforma y/o terceros por todos los perjuicios que se llegare a causar como consecuencia del incumplimiento de esta afirmación.

#### 13. Propiedad intelectual.

El contenido puesto a disposición en la plataforma incluyendo textos, gráficos, logos, íconos, imágenes, fichas técnicas, archivos descargables, y cualquier otra información (el "contenido"), es de propiedad de Coomultrasan o ha sido licenciada a éste por los respectivos titulares.

En tal sentido, el usuario y cualquier tercero debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del contenido sin el consentimiento previo y expreso de Coomultrasan y/o sus respectivos titulares.

#### 14. Disponibilidad de la plataforma.

La plataforma se encontrará disponible 24 horas al día durante los 7 días de la semana. Coomultrasan realizará los esfuerzos necesarios para garantizar que el Sitio Web <http://www.coomultrasan.com/> tenga esta disponibilidad; sin embargo, dada la naturaleza de Internet, dichas condiciones podrían verse eventualmente afectadas. Coomultrasan de manera ocasional y programada realizará actualizaciones y mantenimiento a su plataforma tecnológica, por lo cual no será responsable por el tiempo en que esta se encuentre fuera de línea o por posibles pérdidas de oportunidades que causen estas interrupciones.

#### 15. Fallas en el sistema.

La plataforma no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet.

#### 16. Limitación de responsabilidad por violaciones a su información.

Siempre que no se haya notificado oportunamente por parte del Usuario la existencia de la violación de su información personal, o cuando se realice un uso indebido de sus datos de registro, la

plataforma no asume ninguna responsabilidad por tales acciones desarrolladas al interior del Sitio Web.

#### 17. Jurisdicción y leyes aplicables.

El presente acuerdo de Términos y Condiciones constituye el vínculo legal entre los usuarios y Coomultrasan

Los Términos y Condiciones establecidos en este acuerdo se rigen por las leyes vigentes del Estado Colombiano. Los usuarios que utilicen Coomultrasan desde una ubicación fuera de Colombia, lo harán bajo el cumplimiento de las normas del Estado Colombiano.

#### 18. Independencia de las cláusulas.

En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones sean considerados nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad y exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones del presente Acuerdo de Términos y Condiciones no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

#### 19. Modificaciones al presente acuerdo.

Coomultrasan podrá modificar los Términos y Condiciones para la plataforma en cualquier momento, haciendo públicos los términos modificados. Una vez la modificación se realice, y la misma sea sustancial, se enviará un correo electrónico informando de la modificación a los usuarios.

Todos los aspectos modificados entrarán en vigencia a los diez (10) días siguientes a su publicación.

Todo usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas por Coomultrasan debe abstenerse de usar la plataforma, y podrá solicitar la baja de la cuenta, obligándose a cumplir los compromisos que hubiese adquirido antes de dicha modificación.

#### 20. Anexos.

Forman parte integral del presente acuerdo de términos y condiciones, los siguientes documentos por referencia, donde se detallan políticas, procedimientos o condiciones relacionadas con la plataforma.

Los mismos se podrán consultar accediendo directamente a los documentos correspondientes:

- Política de Envíos.
- Políticas de Servicio al Cliente (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Garantía).
- Política devoluciones, ejercicio de retracto y reversión de pago.
- Política de Protección de Datos Personales.