



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA
TIENDA EN LÍNEA "hada co"

1. INFORMACIÓN

HADA S.A., es una sociedad comercial del tipo de las anónimas, constituida legalmente bajo las leyes de la República de Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Manizales, Departamento de Caldas, Colombia, localizada en la Carrera 21 número 64A-33, Piso 9 y 15 del Edificio Multiplaza El Cable Torre Empresarial e identificada fiscalmente con NIT N° 890800467 – 8, que tiene por objeto, entre otras, las siguientes actividades: 1. La elaboración, fabricación, manufactura, producción, transformación, compra, venta, comercialización, distribución, importación y exportación de jabones, detergentes, glicerina, perfumería y cosméticos en general, la transformación de grasas y aceites y la obtención de derivados del sodio; 2. La elaboración, fabricación, manufactura, producción, transformación, compra, venta, comercialización, distribución, importación y exportación de preparaciones para blanquear y otras sustancias para la colada; preparaciones para limpiar, pulir, desengrasar y raspar; productos de perfumería, aceites esenciales, cosméticos, lociones capilares, dentífricos; 3. La elaboración, fabricación, manufactura, producción, transformación, compra, venta, comercialización, distribución, importación y exportación de productos para el aseo personal y del hogar en general y demás actividades previstas en sus estatutos sociales.

HADA S.A., es una compañía matriz y controlante de la siguiente organización empresarial subordinada o controlada:

HADA INTERNATIONAL S.A.

Domicilio: Barranquilla, Colombia

NIT: 9003888392

Dirección: Zona Franca La Cayena Km 8 Lote 7

Contacto: hadainternational@hadainternational.com.co

En consecuencia, entre la compañía HADA S.A., (matriz y controlante) y la compañía HADA INTERNATIONAL S.A., (empresa subordinada y controlada) existe una situación de Grupo Empresarial que, para todos los efectos del presente documento, el conjunto de las compañías así agrupadas se denominará, en lo sucesivo, como “GRUPO HADA”.

2. NATURALEZA JURÍDICA Y OBJETO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

En el presente documento (en adelante, los “Términos y Condiciones”) se establecen los términos y condiciones del GRUPO HADA que serán de aplicación para (i) el acceso y uso por parte de Consumidor o Usuario de la Tienda en Línea “hada.co” de titularidad del GRUPO HADA y (ii) la regulación de la relación contractual de carácter de consumo o comercial que une al Consumidor o Usuario con el GRUPO HADA con ocasión a la realización de las operaciones comerciales por parte del Consumidor o Usuario dentro o a través de la Tienda en Línea “hada.co” y de las aplicaciones móviles y/u otros dominios o portales relacionados con el GRUPO HADA.

El GRUPO HADA se reserva el derecho de actualizar el presente documento siempre que lo estime pertinente de acuerdo con las necesidades que imponga el desarrollo del objeto social de las organizaciones empresariales que lo integran y el giro ordinario de sus negocios.

En ese sentido, recomendamos puntualmente al Consumidor o Usuario examinar periódicamente las modificaciones introducidas al mismo.

3. DEFINICIONES

Base de datos

Conjunto organizado de datos personales físico o electrónico (digital) que sea objeto de tratamiento manual o automatizado.

Consumidor o Usuario

Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, de Derecho Público o Privado que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica a través de la Tienda en Línea “hada.co”, celebrando para el efecto un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito para la adquisición de productos del portafolio ofrecido por el GRUPO HADA a través de la mencionada tienda virtual.

Comercio Electrónico

Comprende las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos a través de la Tienda en Línea “hada.co”, entre el Consumidor o Usuario y el GRUPO HADA respecto de operaciones de adquisición de productos del portafolio ofrecido por el GRUPO HADA a través de dicha tienda virtual. Las dudas que surjan respecto de la eficacia y validez de los mensajes de datos y demás actividades vinculadas al comercio electrónico se interpretarán de conformidad con la ley 527 de 1999.

Calidad

Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él

Dato personal

Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas naturales determinadas o determinables, incluidos los consumidores o usuarios o que pueda asociarse con una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, de derecho público o privado.

Encargado del Tratamiento de datos

Es el GRUPO HADA que por sí mismo o en asociación con el proveedor del servicio de pago electrónico a través de la pasarela de pagos asociada a la Tienda en Línea “hada.co”, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Garantía

Obligación temporal y solidaria a cargo del GRUPO HADA en su condición de productor o proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de éste con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas a través de la Tienda en Línea “hada.co”.

Información

Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que el GRUPO HADA ofrezca al Consumidor o Usuario a través de la Tienda en Línea “hada.co”, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

Idoneidad o eficiencia

Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

Interacción en la Tienda en Línea “hada.co”

Facultad de acceso y uso por parte del Consumidor o Usuario de la Tienda en Línea “hada.co” con la finalidad de ejecutar las actividades de selección, acceso de información sobre precios, ofertas y condiciones de uso, pago en línea, adquisición y entrega de productos ofrecidos por el GRUPO HADA a través de la mencionada tienda virtual.

Mensajes de datos

La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (IED) a través de la Tienda en Línea “hada.co”, en los términos previstos en la Ley 527 de 1999.

Pasarela de pagos

Servicio que permite la realización de pagos en línea por parte del Consumidor o Usuario directamente al GRUPO HADA a través de medios electrónicos utilizando la Tienda en Línea “hada.co”.

Producto

Todo bien o servicio.

Promociones y ofertas

Ofrecimiento temporal de productos por parte del GRUPO HADA a través de la Tienda en Línea “hada.co”, en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el Consumidor o Usuario. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al Consumidor o Usuario, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos. Estas promociones y ofertas serán determinadas por el GRUPO HADA y serán puestas en conocimiento al Consumidor o Usuario a través de la Tienda en Línea “hada.co”

Publicidad

Toda forma y contenido de comunicación del GRUPO HADA a través de la Tienda en Línea “hada.co” que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

Responsable del Tratamiento de datos

Es el GRUPO HADA que con criterio de exclusividad y por sí misma, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Seguridad

Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración y la información suministrada y, si procede, la puesta en servicio no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

Términos y condiciones de uso de la Tienda en Línea “hada.co”

Constituyen los términos y condiciones que regulan el uso que el Consumidor o Usuario da a la Tienda en Línea “hada.co”, así como la regulación de las relaciones contractuales que se pueden generar entre el Consumidor o Usuario y el GRUPO HADA.

Tratamiento de datos

Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión o supresión.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL

La Tienda en Línea “hada.co” está protegida por la Leyes de la República de Colombia y los Instrumentos Internacionales ratificados por Colombia en materia de Derechos de Autor y Propiedad Industrial. El GRUPO HADA es el titular exclusivo de los derechos de Propiedad Intelectual de la tienda virtual y sus contenidos, algunos de los cuales han sido licenciados por terceros proveedores. El uso de la Tienda en Línea “hada.co” no le otorga derechos de propiedad sobre los contenidos a los que pueda acceder en o a través de la misma. En consecuencia, queda expresamente prohibida la reproducción, copia, alteración, modificación o divulgación de esta tienda virtual y sus contenidos, sin la previa autorización expresa y por escrito por parte del GRUPO HADA sin perjuicio de las excepciones establecidas en la Legislación Colombiana sobre la materia y en los presentes términos y condiciones. Para todos los efectos legales el uso de la información que se encuentra en la Tienda en Línea “hada.co” es de titularidad del GRUPO HADA y así lo acepta el Consumidor o Usuario.

5. COMERCIO ELECTRÓNICO

En cumplimiento de las disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según la ley 527 de 1999, se comunica que la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entiende el Consumidor o Usuario que mediante el intercambio de mensajes de datos a través de la Tienda en Línea “hada.co”, los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su resorte exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

Las transacciones comerciales que surgen a través de la Tienda en Línea “hada.co” entre el Consumidor o Usuario y el GRUPO HADA corresponden a la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito para la adquisición de productos comercializados por el GRUPO HADA a través de la misma.

6. MODIFICACIÓN

El GRUPO HADA podrá modificar autónomamente y en cualquier momento en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones de uso de la Tienda en Línea “hada.co”, los cuales serán actualizados y puestos a disposición del Consumidor o Usuario en la tienda virtual, siendo la última versión publicada la que regulará las relaciones de consumo o comerciales que se generen al momento de efectuarse cualquier transacción. Así mismo, el GRUPO HADA cuenta con plena autonomía para modificar los usos de la Tienda en Línea “hada.co” permitidos al Consumidor o Usuario, con el único deber de informar por un medio virtual que permita su publicación y comunicación al público en general.

7. CONTENIDOS

A través de la Tienda en Línea “hada.co”, el GRUPO HADA podrá poner a disposición del Consumidor o Usuario información de carácter comercial y publicitario de nuestros Aliados Comerciales de conformidad a las buenas costumbres comerciales. En estos casos, el GRUPO HADA no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a los productos o servicios que se comercialicen por éstos, toda vez que, en estos casos, la Tienda en Línea “hada.co” sirve como canal de comunicación y publicidad de nuestros Aliados Comerciales, mas no como herramienta de prestación de productos o servicios. En consecuencia, es total responsabilidad del Consumidor o Usuario el acceso a los sitios que remite la publicidad de nuestros Aliados Comerciales, asumiendo la obligación de verificar y conocer los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos por nuestros Aliados Comerciales.

Toda la información puesta a disposición en la Tienda en Línea “hada.co” como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual, son utilizados legítimamente por el GRUPO HADA, sea porque son de su propiedad, porque tiene autorización para ponerlos a disposición, o porque se encuentra facultado para hacerlo en virtud de las disposiciones legales vigentes de la República de Colombia sobre la materia, en particular por lo dispuesto en las Decisiones 351 de 1993 y 486 de 2000 de la Comisión de la Comunidad Andina del Acuerdo de Cartagena.

8. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

- Consumidor o Usuario no podrá manifestar ante el GRUPO HADA o ante una autoridad judicial o administrativa, la aplicación de condición, norma o convenio que no esté expresamente incorporado en los presentes términos y condiciones de uso de la Tienda en Línea “hada.co”.

- Estos términos y condiciones serán gobernadas por las leyes de la República de Colombia, en los aspectos que no estén expresamente regulados en los mismos.
- Si cualquier disposición de estos términos y condiciones pierde validez o fuerza obligatoria, por cualquier razón, todas las demás disposiciones, conservan su fuerza obligatoria, carácter vinculante y generarán todos sus efectos.
- Para cualquier efecto legal o judicial, el lugar de las presentes términos y condiciones es la ciudad de Manizales, Departamento de Caldas, República de Colombia, y cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación se someterá a los jueces de la República de Colombia.

9. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA TIENDA EN LINEA “hada.co”

Los siguientes Términos y Condiciones rigen el uso que Usted en su calidad de Consumidor o Usuario haga de de la Tienda en Línea “hada.co” (en adelante la “Tienda Virtual”) y a cualquiera de los contenidos disponibles en o a través de la Tienda Virtual, incluyendo cualquier contenido emanado de la misma.

La Tienda Virtual está dirigida a personas naturales mayores de edad o jurídicas de Derecho Público o Privado con residencia o domicilio en Colombia, así como a los Consumidores o Usuarios que sean personas naturales o jurídicas de Derecho Público o Privado residentes o domiciliadas en otros países y que deseen registrarse, acceder, usar y establecer una relación comercial con el GRUPO HADA dentro o a través de la Tienda en Línea “hada.co”.

El GRUPO HADA se reserva el derecho a introducir cambios a los Términos y Condiciones del uso de la Tienda Virtual en cualquier momento, sin ninguna notificación, para efectos de lo cual sólo bastará la publicación de los cambios en la misma. AL USAR LA TIENDA VIRTUAL, USTED ACEPTA Y ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN LO QUE RESPECTA AL USO DEL SITIO WEB. Si usted no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, no puede tener acceso a la misma y menos aún usar la Tienda Virtual de ninguna otra manera.

9.1. Capacidad legal del Consumidor Usuario

La Tienda Virtual, sus contenidos y los productos relacionados con la misma, se ofrecen por parte del GRUPO HADA a los Consumidores o Usuarios o que tengan capacidad legal para otorgar contratos y obligarse legalmente según la legislación de derecho privado aplicable en Colombia.

En consecuencia, únicamente podrán acceder, usar y establecer una relación jurídica de consumo o comercial con el GRUPO HADA en o a través de la Tienda Virtual, los Consumidores o Usuarios que sean personas naturales, mayores de edad, residentes o domiciliadas en Colombia o en otros países que, de acuerdo con la legislación colombiana, puedan obligarse por sí mismas y sin ministerio o autorización de otra. De igual forma, las personas jurídicas, nacionales o extranjeras, de Derecho Público o Privado.

Los menores no están autorizados para utilizar la Tienda Virtual. Si usted es menor de edad, por favor, no utilice este Sitio Web.

Cualquier persona, natural o jurídica, nacional colombiana o extranjera, que se registre en la Tienda Virtual y que realice una operación o transacción comercial con el GRUPO HADA, en o a través de la misma, declara que conoce y acepta todas y cada una de las indicaciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones. Así las cosas, todos los actos y contratos que se celebren en o a través de la Tienda Virtual quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en el presente documento y por la legislación colombiana de derecho privado vigente y aplicable sobre la materia contractual respectiva.

9.2. Obligaciones del GRUPO HADA respecto de la Tienda en Línea “hada.co” y frente a los Consumidores o Usuarios

En virtud de los presentes Términos y Condiciones, el GRUPO HADA se obliga a:

- a) Suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que el GRUPO HADA ofrezca al Consumidor o Usuario a través de la Tienda en Línea “hada.co”, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.
- b) Suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea al Consumidor o Usuario respecto de las promociones y ofertas de productos que sean determinadas por el GRUPO HADA en la Tienda en Línea “hada.co
- c) Suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea al Consumidor o Usuario respecto de la publicidad determinada por el GRUPO HADA y comunicada a través de la Tienda en Línea “hada.co y que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo de los productos ofrecidos en el Sitio Web.
- d) Suministrar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea al Consumidor o Usuario sobre los medios habilitados para que los Consumidores o Usuarios realicen el pago de los productos adquiridos a través de la Tienda Virtual.
- e) Poner a disposición de los Consumidores o Usuarios los presentes Términos y Condiciones de uso de la Tienda Virtual y de forma actualizada.
- f) En su calidad de encargado y responsable del tratamiento de los datos personales de los Consumidores o Usuarios, el GRUPO HADA se obliga a utilizar y dar tratamiento a sus datos únicamente para los fines establecidos en los presentes Términos y Condiciones;
- g) Utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes, que permitan al Consumidor o Usuario aceptar o no cada paso del proceso de adquisición y pago del producto o productos ofrecidos a través de la Tienda Virtual.

9.3. Obligaciones del Consumidor o Usuario respecto del uso de la Tienda en Línea “hada.co”

En relación con los contenidos que aparecen en la Tienda Virtual del GRUPO HADA, el Consumidor o Usuario se obliga a:

- a) Suministrar información veraz y fidedigna al momento de interactuar a través de la Tienda Virtual;
- b) Usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita;
- c) Abstenerse de suprimir, eludir, o manipular los derechos de autor y demás datos que identifican los derechos GRUPO HADA.;
- d) Abstenerse de utilizar la Tienda Virtual para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra del GRUPO HADA;
- e) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Consumidores o Usuarios;
- f) No emplear los contenidos y en particular, la información de cualquier otra clase del GRUPO HADA., o de los servicios o productos que sea obtenida a través de la Tienda Virtual para emitir publicidad;
- g) Asumir la responsabilidad por cualquier uso indebido, ilícito o anormal que haga de los contenidos, información o de productos o servicios de la Tienda Virtual del GRUPO HADA;
- h) Abstenerse de atentar, por sí mismo o interpuesta persona, de ninguna manera contra la Tienda Virtual del GRUPO HADA, contra su plataforma tecnológica, contra sus sistemas de información ni tampoco interferirá en su normal funcionamiento;
- i) Abstenerse de alterar, bloquear o realizar cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información, servicios o productos de la Tienda Virtual del GRUPO HADA o que estén incorporados en las páginas Web vinculadas a la Tienda Virtual del GRUPO HADA;
- j) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Tienda Virtual o de cualquiera de sus partes;
- k) Abstenerse de enviar o transmitir a través de la Tienda Virtual o hacia la misma, a otros Consumidores o Usuarios o a cualquier persona, cualquier información de alcance obsceno, difamatorio, injurioso, calumnioso o discriminatorio contra el GRUPO HADA., contra sus colaboradores, contra los responsables de la administración de la Tienda Virtual o contra terceros;
- l) Abstenerse de incurrir en conductas ilícitas en o desde la Tienda Virtual, como daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, uso no autorizado de terminales, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedad en los documentos y en general, cualquier conducta punible descrita en la Ley 599 del 2.000 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- m) No infringirá las obligaciones contractuales o de confidencialidad del Consumidor o Usuario;
- n) El Consumidor o Usuario utilizará la Tienda Virtual únicamente para los fines legalmente permitidos;
- o) Facilitar y mantener los datos personales que conforman la Información del Consumidor o Usuario de forma completa, correcta, actualizada y veraz;

- p) Habilitar la utilización de ventanas emergentes durante el uso de la Tienda Virtual para la ejecución y cumplimiento de la relación contractual de naturaleza comercial o de consumo con el GRUPO HADA, y,
- q) Utilizar su propio criterio, precaución y sentido común al adquirir a través de la Tienda Virtual uno o varios de los productos ofrecidos por GRUPO HADA y la información conseguida a través del Sitio Web.

El GRUPO HADA no será responsable por el uso indebido que hagan los Consumidores o Usuarios del contenido de su Tienda Virtual.

9.4. Formación del consentimiento en la adquisición (compra) de los productos relacionados en la Tienda en Línea “hada.co”

El consentimiento por parte del Consumidor o Usuario se manifiesta en los pasos de compra del Portal aceptando cada uno de ellos y se perfecciona con la manifestación final de compra después de haber revisado el resumen del pedido donde se encuentran cada uno de los productos, su precio individual, los gastos de envío en caso en que apliquen y los demás que tenga a su cargo y la sumatoria total que debe cancelar, lo anterior con el fin que el Consumidor o Usuario pueda verificar que la operación a realizarse refleja su intención de adquisición de los productos y las demás condiciones del contrato y de ser su deseo, hacer las correcciones que considere necesarias o cancelar la misma en cualquier momento antes de la confirmación final de compra. El GRUPO HADA expedirá un acuse de recibo del pedido al correo electrónico suministrado por el Consumidor o Usuario, con información de productos, precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío, los demás que tenga a su cargo y la forma en que se realizó o va a realizar el pago. Adicionalmente se relacionan los enlaces a través de los cuales el Consumidor o Usuario podrá consultar y hacer seguimiento a la información de envío de los productos objeto de la orden de pedido.

Aviso Legal: La venta y despacho de los productos ofrecidos en La Tienda Virtual está condicionada a su disponibilidad y a las existencias de producto. Cuando el producto no se encuentre disponible, el GRUPO HADA lo notificará de inmediato al Consumidor o Usuario, y acordará si es posible enviarle un producto sustituto, bono o realizará devolución del dinero, de acuerdo con lo pactado con el Consumidor o Usuario.

9.5. Uso del la Tienda en Línea “hada.co”

En la Tienda Virtual se informa de manera inequívoca y fácilmente accesible al Consumidor o Usuario, los pasos que deben seguirse para comprar productos a través de esta. La Tienda Virtual indica la dirección de correo postal y correo electrónico del GRUPO HADA y los medios técnicos a disposición del Consumidor o Usuario para identificar, actualizar y corregir errores en sus datos. Todas las personas naturales o jurídicas, nacionales colombianas o extranjeras, de derecho público o privado registradas en la Tienda Virtual podrán pedir al GRUPO HADA información respecto del

uso que le está dando a sus datos personales, revocar la autorización y solicitar la eliminación de sus datos personales en cualquier momento, conforme con lo indicado en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales publicada en la Tienda Virtual.

La Tienda Virtual dispone de un espacio relativo a “Preguntas Frecuentes”, al que el Consumidor o Usuario, puede acceder y en el cual, el GRUPO HADA le suministra información concisa sobre el proceso de compra, envíos, devoluciones, pagos e información complementaria.

Igualmente, la Tienda Virtual dispone del servicio de Chat al que el Consumidor o Usuario puede recurrir con el objeto de obtener información adicional y de su interés sobre nuestra organización.

Así mismo, el GRUPO HADA podrá informar a petición del Consumidor o Usuario sobre los mencionados aspectos vía telefónica.

El Consumidor o Usuario podrá utilizar los medios de pago informados en la Tienda Virtual. En caso de utilizarse las tarjetas bancarias aceptadas en la Tienda Virtual, están sujetas al contrato existente entre el Consumidor o Usuario y el Banco emisor, sin que el GRUPO HADA tenga responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos. Asimismo, la información sobre los datos de sus cuentas bancarias, tarjetas de crédito y tarjetas débito son administrados exclusivamente por el operador de la pasarela de pagos que brinda este servicio o uno similar que se indique en la Tienda Virtual o en cualquiera de los medios de contacto del GRUPO HADA, como chat o línea de atención al cliente, sin que el GRUPO HADA tenga ningún tipo de responsabilidad en la administración de estos. En consecuencia, cualquier reclamación sobre estos datos y/o usos de estos, deberá realizarse directamente ante el operador de la pasarela de pagos.

En el evento en que el GRUPO HADA identifique que el Consumidor o Usuario está haciendo un uso inadecuado de la Tienda Virtual, tales como, pero sin limitarse a, dos o más cancelaciones repetitivas, fraude, entre otros, sin importar el medio de pago utilizado, el GRUPO HADA tendrá la facultad de bloquear al Consumidor o Usuario, sin que este tenga la facultad ni el derecho a pedir ningún tipo de indemnización por dicha situación. Todo uso de la Tienda Virtual como se manifestó anteriormente se rige por los presentes Términos y Condiciones y en consecuencia lo aquí indicado son las cláusulas de los contratos que se deriven del acceso, registro, uso y realización de cualquier actividad comercial o de consumo como, a título de ejemplo, la compra de los productos que se comercializan a través de la Tienda Virtual, por lo que en consecuencia, estas disposiciones podrán ser copiadas e impresas en cualquier momento para que el Consumidor o Usuario las verifique cuando así lo disponga.

9.6. Información y sitios Web de terceros

La Tienda Virtual puede ofrecer hipervínculos o acceso a páginas Web y contenidos de otras compañías nacionales o extranjeras, con el propósito de informar al Consumidor o Usuario sobre la existencia de otras fuentes susceptibles de ampliar los contenidos que ésta ofrece, o que guardan relación con aquéllos. El GRUPO HADA no controla, refrenda ni garantiza el contenido incluido en dichos sitios, tampoco se responsabiliza del funcionamiento o accesibilidad de las páginas Web vinculadas; ni sugiere, invita o recomienda la visita a las mismas, por lo que tampoco será responsable del resultado obtenido.

El Consumidor o Usuario acepta que el GRUPO HADA., no es responsable de ningún contenido, enlace asociado, recurso o servicio relacionado con el sitio de un tercero. Asimismo, el Consumidor o Usuario acepta que el GRUPO HADA no será responsable de ninguna pérdida o daño de cualquier tipo que se derive del uso que se realice de los contenidos de un tercero.

El GRUPO HADA no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento y/o conservación de datos en el sistema en cualquiera de los menús de su Tienda Virtual.

Así mismo, el GRUPO HADA no podrá garantizar la disponibilidad de los servicios en línea y de la información que los Consumidores o Usuarios requieran en determinado momento. Tampoco incurrirá en responsabilidad con el Consumidor o Usuario, cuando su Tienda Virtual no se encuentre disponible.

El GRUPO HADA no responderá en ningún caso y en ninguna circunstancia, por los ataques o incidentes contra la seguridad de su Tienda Virtual o contra sus sistemas de información; o por cualquier exposición o acceso no autorizado, fraudulento o ilícito a su Sitio Web y que puedan afectar la confidencialidad, integridad o autenticidad de la información publicada o asociada con los contenidos y servicios que se ofrecen en ella.

El GRUPO HADA no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

10. INFORMACIÓN SOBRE LA TIENDA VIRTUAL Y LOS PRODUCTOS

El GRUPO HADA se esfuerza por garantizar que toda la información de la Tienda Virtual, incluidas las descripciones de nuestros Productos y los precios, sea exacta y correcta en todo momento. Sin embargo, es posible que cometamos errores. Trataremos de resolver cualquier error en la información ofrecida en La Tienda Virtual tan pronto como sea posible y, en caso de que consideremos que un error ha afectado a alguna de sus adquisiciones de Productos, se lo notificaremos. Sin embargo, dado que seguimos estos

pasos, no nos haremos responsables ante el Consumidor o Usuario de ningún error que pudiera existir en el Sitio Web.

Para efectos de lo anterior, el Consumidor o Usuario debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Los colores de los Productos que se visualizan en La Tienda Virtual dependen de muchos factores, incluida la configuración de su pantalla;
- b) Todos los Productos están sujetos a disponibilidad, y es posible que no podamos suministrarle su pedido;
- c) Todos los plazos de entrega calculados y proporcionados en La Tienda Virtual o por e-mail son aproximados y dependen de las condiciones de la vía en el momento del despacho o transcurso de transporte;
- d) El Consumidor o Usuario es responsable de asegurarse de que sus datos de inicio de sesión, su contraseña y el resto de datos relativos a su cuenta sean confidenciales en todo momento.

El GRUPO HADA se esfuerza por garantizar el derecho a la información que asiste al Consumidor o Usuario en los términos dispuestos en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y demás disposiciones legales complementarias vigentes, para efectos de lo cual en La Tienda Virtual se expone el contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que el GRUPO HADA ofrece al Consumidor o Usuario a través de la Tienda en Línea “hada.co”, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

10.1. Sobre los Productos ofrecidos en la Tienda Virtual (colores e inventario)

En el proceso de fotografía de los productos comercializados en la Tienda Virtual, el GRUPO HADA ha realizado el mayor esfuerzo para que los colores de los productos que se ven en las fotos sean lo más cercanos a la realidad posible. Sin embargo, el color de los productos puede cambiar por factores como la luz, el contraste, la calidad del monitor del computador en el que se visualizan, entre otros. Por lo anterior, el GRUPO HADA no puede garantizar que los colores que se visualizan en la Tienda Virtual correspondan exactamente a los de la realidad de los mismos.

El Consumidor o Usuario de la “Tienda en Línea hada.co” declara entender y aceptar que entre el momento en que realiza la selección del producto y el momento en el que efectivamente se realiza la aceptación de la transacción por parte de la respectiva entidad financiera, el producto seleccionado se puede agotar, razón por la cual el GRUPO HADA procederá a informar dicha situación al Consumidor o Usuario de la Tienda Virtual dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al momento en que se generó la compra, para conciliar si el pedido puede ser completado con productos alternos, se genera un

bono por el valor faltante o realizamos la reposición de su dinero, sin que la misma genere ningún tipo de responsabilidad para el GRUPO HADA, ni la facultad de solicitar indemnización de perjuicios por parte del Consumidor o Usuario.

10.2. Instrucciones de cuidado de los productos

Los productos comercializados por el GRUPO HADA a través de la Tienda Virtual precisan en cada descripción de productos los cuidados que deben ser observados por el Consumidor o Usuario para el uso adecuado de los mismos, y están descritos dentro de modo de uso y conservación y precauciones.

11. PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA Y PRECIO

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha de vigencia indicada en la promoción o en virtud del agotamiento de las cantidades de productos disponibles para esa promoción debidamente informados al Consumidor o Usuario, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de éstos plazos. Cuando quiera que en una promoción no se indique una fecha de terminación se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios correspondientes.

Los precios de los productos disponibles en la Tienda Virtual, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en esta y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por el GRUPO HADA, tales como tiendas físicas aliadas, otros sitios de venta por vía electrónica, catálogos u otros.

Los precios de los productos ofrecidos en la Tienda Virtual están expresados en Pesos colombianos salvo que se manifieste lo contrario. Los precios ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del bien ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente ni ningún otro ítem adicional.

En el caso que un producto tenga un precio incorrecto o de existir un error tipográfico en alguno de los precios de los productos, el GRUPO HADA lo contactará antes de que el producto sea enviado para dar claridad sobre el error y tratará de convenir ya sea la reposición del valor con otro producto equivalente al valor facturado, bono por el valor pagado o la cancelación del pedido y devolución del dinero, de acuerdo con lo pactado con el Consumidor o Usuario.

Cuando en la Tienda Virtual se muestre un precio tachado y en su lugar se indique otro precio de venta, dicho precio tachado corresponde al precio que anteriormente tenía el producto y el precio que no se encuentra tachado corresponde al nuevo precio que debe pagar el Consumidor o Usuario. Se deja publicado el precio tachado para que el Consumidor o Usuario evidencie la disminución del precio inicial de venta de los productos que realizó el GRUPO HADA a su mera liberalidad.

El GRUPO HADA podrá modificar cualquier información contenida en este Sitio, incluyendo las relacionadas con los productos, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso.

12. COMPRA DE PRODUCTOS

El Consumidor o Usuario estará realizando una orden de pedido para adquirir un producto al completar el proceso por etapas de la Tienda Virtual que se establece a continuación:

- a) Añadir un producto al carrito y finalizar compra;
- b) Realizar el pedido y,
- c) Proceso de Pago.

La orden de pedido constituye solamente una solicitud para adquirir nuestros productos y no establece ningún contrato vinculante hasta que lo hayamos aceptado.

Cuando recibamos la orden de pedido, enviaremos al Consumidor o Usuario una confirmación de recepción de pedido a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado. En este e-mail le indicaremos el número de pedido y los datos del (o los) producto (s) solicitado (s). Tenga en cuenta que el propósito de este e-mail no es otro que confirmarle que hemos recibido su pedido; no se trata de una aceptación de su orden de pedido.

Antes de aceptar una orden de pedido, debemos recibir el pago íntegro tanto del importe de los productos como de los gastos de envío del producto escogido por el Consumidor.

Las órdenes de pedido que realice el Consumidor o Usuario para adquirir productos sólo podrán ser consideradas como aceptadas, cuando enviemos al Consumidor o Usuario la factura, a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado.

El GRUPO HADA se reserva el derecho a rechazar cualquier orden de pedido antes de aceptarlo.

En caso de que un producto no esté disponible, se contactará al Consumidor o Usuario por los medios disponibles para conciliar si el pedido puede ser completado con productos alternos, se genera un bono por el valor faltante o realizamos la reposición de su dinero.

Nuestros precios publicados incluyen IVA.

13. PROMOCIONES Y CUPONES DE DESCUENTO

Las promociones que se ofrezcan en la Tienda Virtual no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por el GRUPO HADA, tales como tiendas físicas aliadas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en La Tienda Virtual o en la publicidad para cada promoción. Cuando La Tienda Virtual ofrezca promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado, se hará en el mismo lugar en el cual se despacha el producto comprado. El GRUPO HADA somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la ley 1480 de 2011.

El Consumidor o Usuario autoriza expresamente al GRUPO HADA para enviarles al correo electrónico registrado en la Tienda Virtual un boletín de noticias donde se podrán incluir promociones conforme a las preferencias de consumo cada Consumidor o Usuario según las compras y enlaces visitados, de acuerdo con la autorización que otorgan cuando realizan el ingreso en la Tienda Virtual. El Consumidor o Usuario podrá solicitar la cancelación de toda comunicación promocional o publicitaria enviada a su correo electrónico, para efectos de lo cual podrá hacerlo a través de correo electrónico, chat, por la línea de atención al cliente en los números telefónicos relacionados en la Tienda Virtual o dando click en el enlace “cancelar suscripción” que aparece en la Tienda Virtual o en el mensaje de datos en el que consta la promoción previamente remitida.

Para efectos del uso de cupones de descuento, el Consumidor o Usuario deberá tener en cuenta las siguientes Términos y Condiciones específicos:

1. El uso del cupón de descuento es completamente gratuito;
2. El cupón de descuento indicará la fecha en que es válido su uso en la Tienda Virtual y las demás condiciones que apliquen, como: productos seleccionados, compras mínimas requeridas, las fechas válidas para su redención, entre otras;
3. El cupón de descuento aplica para compras realizadas exclusivamente en la Tienda Virtual hada.co
4. Podrá hacer uso del cupón de descuento cualquier persona natural mayor de dieciocho (18) años;
5. El cupón de descuento solamente podrá ser usado una vez por cada Consumidor o Usuario. No es transferible a terceros;
6. El uso y aplicación de valores de descuento descritos en el cupón están 100% sujetos al correcto uso del mismo, es decir, antes de finalizar la compra el Consumidor o Usuario debe ingresar el código del cupón en el campo dentro del carrito de compras y dar click en aplicar cupón. Si el cupón se usa correctamente el valor del descuento se verá reflejado en el carrito de compra;
7. Ningún cupón será redimible en efectivo, cheque, devolución a la tarjeta de crédito o débito y en general por ningún otro medio de pago;
8. En el evento en que se utilice el cupón y después el Consumidor o Usuario proceda a ejercer el derecho de retracto sobre el producto adquirido con el uso de este, se podrá dar una de las siguientes opciones:
 - a) Si el cupón fue creado para un Consumidor o Usuario en particular y para su uso personal, se le expedirá un nuevo cupón para que sea utilizado en otra compra, bajo las mismas condiciones del cupón inicial.
 - b) Si el cupón fue creado para el público en general, para los Consumidores o Usuarios que ya se encuentran registrados, para publicidad de compras en las aplicaciones móviles, y en consecuencia no fue creado para un

Consumidor o Usuario particular, el cupón se extinguirá con su uso en la primera compra y en consecuencia no será redimible nuevamente.

9. Cuando se realice un ofrecimiento que contiene condiciones más favorables para el Consumidor o Usuario, éste declara entender y aceptar que el producto ofrecido se puede agotar durante la vigencia de la oferta y/o promoción, sin que ello implique ningún tipo de responsabilidad para el GRUPO HADA.
10. Al hacer una compra con el cupón se entiende que el Consumidor o Usuario ha aceptado íntegramente los Términos y Condiciones generales de la Tienda Virtual, así como estos Términos y Condiciones particulares.

Aviso Legal: Las ofertas y/o Promociones tendrán la vigencia indicada y comunicada al Consumidor o Usuario, de lo contrario se entenderá que la promoción se extiende hasta agotar el inventario destinado para esa oferta.

14. ENTREGA DE PRODUCTOS

Los productos serán entregados a nuestros Consumidores o Usuarios en un tiempo entre 2-4 días hábiles para ciudades principales, los demás destinos pueden tomar más días de acuerdo a su localización, por lo que estos tiempos son informados dentro de la Tienda Virtual y pueden ser validados a través del link ubicado dentro del carrito de compras.

El GRUPO HADA., no se hace responsable del funcionamiento de ninguna de las obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones y en especial respecto de la entrega de productos en caso de eventos que queden fuera de nuestro control por causa de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, pero sin limitarse, a huelgas, cierres patronales, fallos de sistemas o redes de terceros, desastres naturales, incendios, terremotos, tormentas, inundaciones, disturbios sociales, acciones terroristas, sabotajes intencionados o daños maliciosos a nuestros equipos o datos o daños o destrucción de nuestras instalaciones o equipos.

15. RIESGO DE PÉRDIDA

Todos los productos comprados en hada.co están sujetos a un contrato de despacho. Esto significa que el riesgo de pérdida del producto lo asume el GRUPO HADA y por lo tanto, este riesgo no será trasladado al Consumidor o Usuario en el transporte de los productos hasta el lugar de destino. Se entenderá como entregado el producto al Consumidor o Usuario, una vez este último haya suscrito los documentos de entrega expedidos por el transportador.

16. GARANTÍA, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

16.1. Garantía Legal

La garantía legal es la obligación, en los términos de la Ley 1480 de 2011, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

De conformidad con lo dispuesto en la mencionada legislación y demás disposiciones legales complementarias y vigentes, el Consumidor o Usuario deberá tener presente que, tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Para hacer efectiva la Garantía Legal, el Consumidor o Usuario debe dar cumplimiento a la totalidad de las condiciones indicadas en el aparte de “Política de Cambios” de los presentes Términos y Condiciones.

El GRUPO HADA tendrá el derecho de reparar o reponer el bien, o reembolsar el dinero pagado por el producto. El producto reparado o su reposición por otro nuevo se enviarán al Consumidor o Usuario a la dirección suministrada en el registro o al lugar indicado por escrito a través del Chat dispuesto para la atención al servicio al Consumidor Usuario.

La reparación en caso de que se pueda efectuar se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha en que se reciba el producto. En caso de que el producto no pueda ser reparado o la falla inicial persista se procederá a reponer el producto por uno idéntico o de características similares; o se generará bono o reembolso de dinero al Consumidor o Usuario, según lo que este decida. En ningún caso las características del producto podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía. Las reparaciones realizadas a los productos no tendrán ningún costo y su transporte será asumido por GRUPO HADA. Si se decide reponer el bien por otro igual o uno con características similares, el cambio se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha en que se reciba el producto objeto de cambio en las bodegas del GRUPO HADA y el término de la garantía empieza a correr nuevamente. Para los casos de devolución de dinero el GRUPO HADA tiene hasta treinta (30) días hábiles a partir de la aceptación de la garantía para efectuar el reembolso.

Para todos los casos el Consumidor o Usuario deberá seguir las recomendaciones e instrucciones de empleo proporcionadas junto con el empaque del producto y en las señaladas en la Tienda Virtual.

16.2. Derecho de retracto

De conformidad con lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2.011), los productos comercializados por el GRUPO HADA a través de la Tienda Virtual, están sujetos al ejercicio del derecho de retracto, para efectos de lo cual el Consumidor o

Usuario dispone de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega de su pedido para solicitar la devolución de los productos entregados y en consecuencia su respectiva devolución del dinero o solicitar al GRUPO HADA en el caso en que así lo decida, la entrega de un bono por el valor de los productos que quiere devolver.

No obstante y conforme a lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2.011, se exceptúan del derecho de retracto, entre otros, en los siguientes casos:

- En los contratos de suministro de bienes cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
- En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

En todo caso el GRUPO HADA se reserva el derecho a determinar en cada caso concreto si acepta el retracto que efectúen los Consumidores o Usuarios de cara a las excepciones que frente a ese derecho se encuentran tipificadas en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2.011) y en los presentes Términos y Condiciones.

Para que el Consumidor o Usuario pueda ejercer el derecho de retracto deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió, nuevo, sin daños o deterioro, sin uso, sin desgaste, sin suciedad con todas las etiquetas y empaques originales. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el Consumidor o Usuario.

Si el producto a devolver fue pagado con tarjeta débito se reembolsará la totalidad del dinero efectivamente pagado a la cuenta bancaria que nos informe mediante transferencia bancaria. En el evento en que el Consumidor o Usuario no cuente con una cuenta bancaria, el GRUPO HADA realizará el reembolso a través de la entidad de giros que estime pertinente y así lo notificará al Consumidor o Usuario.

La devolución del dinero por transferencia bancaria o a través de la entidad de giros respectiva, se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el GRUPO HADA reciba los productos devueltos en sus instalaciones y que informe que los mismos se encuentran en las mismas condiciones en las que se entregaron al Consumidor o Usuario, que el derecho de retracto se ejerció en el término indicado en los presentes Términos y Condiciones y en la ley para ello y que en consecuencia acepte el retracto.

En el caso de devoluciones de dinero para compras con tarjeta de crédito los tiempos de reversión dependen directamente del banco emisor de la tarjeta, no obstante, el GRUPO HADA tramitará dicha devolución dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el GRUPO HADA reciba los productos devueltos en sus instalaciones y que informe que los mismos se encuentran en las mismas condiciones en las que se entregaron al Consumidor o Usuario, que el derecho de retracto se ejerció en el término indicado en los presentes Términos y Condiciones y en la ley para ello y que en consecuencia acepte el retracto.

En caso en que el Consumidor o Usuario decida solicitar la devolución del dinero por un medio de pago diferente al que utilizó originalmente, así deberá informarlo a través del correo electrónico con el que se realizó la compra, junto con la información y/o datos necesarios para efectuar dicho reembolso. En caso en que el Consumidor o Usuario decida solicitar la entrega de un bono por el valor de los productos sobre los cuales ejerció la devolución, el mismo será enviado a su correo a más tardar en un plazo de diez (10) días hábiles, y podrá ser utilizado desde ese momento y hasta los seis (6) meses siguientes a su recepción.

En el evento de expirar el término para hacer la entrega del producto o cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, los Consumidores o Usuarios tendrán derecho a solicitar la resolución del contrato y obtener la devolución total de su dinero sin que haya lugar a retención o descuento alguno.

16.3. Derecho de retracto en relación con los productos con promociones y cupones de descuento

Además del cumplimiento de los requisitos generales para ejercer el derecho de retracto, en el evento en que el GRUPO HADA, realice ofertas o promociones, entendidas como el ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o con incentivos, otorgando un producto de manera gratuita por la compra de otro, o disminuyendo el precio de ambos productos por su compra conjunta como es el caso de las ofertas "2x1" o "3x2" y similares (en adelante la "Promoción"), el Consumidor o Usuario deberá ejercer el derecho de retracto de que trata el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes contados a partir de la entrega de los bienes, para generar la devolución de los mismos, la restitución de su dinero y por consiguiente la terminación del contrato de compraventa. En todo caso, para hacer efectivo el mencionado derecho en esta Promoción, el Consumidor o Usuario deberá devolver materialmente todos los productos adquiridos, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que fueron recibidos por él, es decir nuevos, sin daños o deterioro, con todas las etiquetas y empaques originales. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el Consumidor o Usuario.

Por ningún motivo, el GRUPO HADA aceptará devoluciones parciales, es decir sobre solo uno de los productos adquiridos, en relación con el ejercicio del derecho de retracto.

Respecto de los descuentos otorgados en la Tienda Virtual, los mismos nunca serán redimibles en efectivo, cheque, devolución a la tarjeta de crédito o débito o cualquier otro medio de pago no especificado. De igual forma, cuando se ejerza el derecho de retracto en las ofertas o promociones que contengan un descuento otorgado mediante un cupón, se aplicará lo dispuesto en la sección “Promociones y cupones de descuento” indicado anteriormente en los presentes Términos y Condiciones.

16.4. Reversión del pago

En el evento en que en el pago se haya realizado con una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el Consumidor o Usuario solicitará la reversión del pago a la respectiva entidad bancaria o al intermediario que provea al servicio, cuando el Consumidor o Usuario notifique que ha sido objeto fraude, o que corresponda a una operación no solicitada, o que el producto adquirido no sea recibido o que el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. En los últimos dos casos, el Consumidor o Usuario deberá devolver el producto de acuerdo con el procedimiento establecido para ejercer el derecho de retracto. Para que proceda lo anterior, el Consumidor o Usuario deberá notificarlo al área de servicio al cliente del GRUPO HADA a través del Chat dispuesto en la Tienda Virtual o mediante correo electrónico, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Asimismo, la notificación de las situaciones descritas con anterioridad al área de servicio al cliente del GRUPO HADA, no lo exime de la responsabilidad que tiene de notificar la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

En todo caso, las condiciones y procedimientos para la reversión de los pagos solicitada por el Consumidor o Usuario se regirán por lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor); por las disposiciones reglamentarias contenidas en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y por las demás disposiciones legales vigentes sobre la materia.

16.5. Política de cambios

La política de cambios en el GRUPO HADA aplica para cuando se reclame por el Consumidor o Usuario la garantía legal.

Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

En el evento de presentarse defectos en la calidad o idoneidad en los bienes adquiridos a través de la Tienda Virtual dentro del término de garantía del respectivo producto, se podrá hacer uso de la garantía legal en los términos estipulados en los presentes Términos y Condiciones, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y por las demás disposiciones legales vigentes sobre la materia.

Para que sea procedente realizar cambios por garantía se requiere que el producto se encuentre defectuoso o sea inútil para su normal uso, que tenga deficiencias de fabricación, elaboración, en sus materiales o en caso de que no sea enteramente apto para el uso al que está destinado y que sea solicitado dentro del término de la garantía determinado para el respectivo producto. El producto debe estar sin uso, con etiquetas, en perfectas condiciones y debe tener los embalajes originales.

En consecuencia, para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de la responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

Con fundamento en la normatividad vigente el GRUPO HADA no realizará cambios respecto de artículos de uso personal.

El GRUPO HADA actúa tanto como comercializador de marcas de terceros, que promueve a través de su Tienda Virtual y como productor en las marcas propias, razón por la cual en el evento en que no se pueda reparar el producto o no se pueda cambiar por uno igual o de las mismas condiciones, el Consumidor o Usuario puede solicitar la entrega de un bono por el valor de los productos sobre los cuales ejerció el cambio por garantía legal, el mismo será enviado a su correo a más tardar en un plazo de diez (10) días hábiles, y podrá ser utilizado desde ese momento y hasta los seis (6) meses siguientes a su recepción.

Así mismo, para solicitar la efectividad de la garantía legal, el Consumidor o Usuario debe informar el daño que tiene el producto y ponerlo a disposición del GRUPO HADA, para que el GRUPO HADA pueda recogerlo a través del transportador, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que haya notificado la solicitud de la garantía.

La reposición del producto por otro de similares características o especificaciones se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien para la reposición. En el evento en que no haya un producto de similares características o especificaciones técnicas por el que se pueda

cambiar, se aplicará lo establecido para el derecho de retracto que se menciona en uno de los puntos de estos Términos y Condiciones.

17. TÉRMINOS GENERALES RELATIVOS A NUESTRA RELACIÓN CON NUESTROS CONSUMIDORES O USUARIOS

El GRUPO HADA no se hace responsable del funcionamiento de ninguna de las obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones en caso de eventos que queden fuera de nuestro control por causa de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, pero sin limitarse, a huelgas, cierres patronales, fallos de sistemas o redes de terceros, desastres naturales, incendios, terremotos, tormentas, inundaciones, disturbios sociales, acciones terroristas, sabotajes intencionados o daños maliciosos a nuestros equipos o datos o daños o destrucción de nuestras instalaciones o equipos.

Todos los avisos que tengamos que proporcionar de acuerdo con estos Términos y Condiciones se los enviaremos a su dirección de correo electrónico registrado.

Estos Términos y Condiciones establecen la totalidad del contrato entre Usted en su calidad de Consumidor o Usuario y nosotros respecto a la venta, la adquisición y el uso de los productos relacionados en nuestra Tienda Virtual. Estos Términos y Condiciones prevalecen sobre cualquier contrato o acuerdo anterior relativo al asunto indicado. Sólo podrán modificarse si así se acuerda por separado y por escrito entre Usted y nosotros.

En caso de que cualquiera de las disposiciones de estos Términos y Condiciones fuera considerada inválida o no ejecutable, ya sea total o parcialmente, ello no afectará al resto de las disposiciones (ni a la parte restante de la disposición en cuestión).

Salvo en la medida en que Usted ejerza su derecho como consumidor de iniciar una acción o de depender de las leyes de su país de residencia, la interpretación, el significado, el efecto y la aplicación de estos Términos y Condiciones estarán regidos por la Legislación de la República de Colombia y la jurisdicción y competencia para dirimir los conflictos que eventualmente se susciten radican en los Jueces de la República de Colombia.

Los derechos de propiedad intelectual de todo el software y de los contenidos disponibles para el público en o a través de la Tienda Virtual son de titularidad del GRUPO HADA., o son propiedad de las partes que nos otorgan la licencia, por lo que dichos derechos nos están reservados a nosotros y a nuestros licenciantes. No está permitido publicar, manipular, distribuir ni reproducir de manera alguna, ni en ningún formato, los contenidos ni copias de los contenidos que le suministramos o que se ofrezcan a través de la Tienda Virtual. Asimismo, no está autorizado el uso de dichos contenidos en relación con ningún negocio o empresa comercial.

18. ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El Consumidor o Usuario manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar la Tienda en Línea “hada.co” y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con el GRUPO HADA a través de la misma. Así mismo, manifiesta haber

suministrado información real, veraz y fidedigna; por ende, de forma expresa e inequívoca declara que ha leído, que entiende y que acepta la totalidad de las situaciones reguladas en el presente escrito de Términos y Condiciones de Uso de la Tienda en Línea “hada.co”, por lo que se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y abstenciones aquí expresadas.

En caso de que Consumidores o Usuarios de otros países utilicen la Tienda en Línea “hada.co” para adquirir los productos que el GRUPO HADA comercializa a través de la misma, se sujetan completamente a lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones.

19. RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.

Los Términos y Condiciones de la Tienda en Línea “hada.co” se regirán e interpretarán de conformidad con las Leyes de la República de Colombia, en particular, por las disposiciones contenidas en la normatividad que pasa a reseñarse a continuación:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1480 de 2011 *“Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones”* y demás disposiciones que la reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Decreto 1074 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”* y demás disposiciones que lo reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Ley 527 de 1999 *“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”* y demás disposiciones que la reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan.

20. VIGENCIA

La primera versión de los Términos y Condiciones de la Tienda en Línea “hada.co” empezó a regir desde 23 de Abril de 2019.

La presente versión actualizada de los Términos y Condiciones de la Tienda en Línea “hada.co” rige a partir de 8 de noviembre de 2021.

