



En Producabos.com queremos siempre ofrecerte una experiencia de compra que sea relevante y personalizada.

Para lograr esto ahora requerimos algunos datos adicionales al momento de registrarse para poder conocerte mejor y comunicarte sobre productos que pueden ser de su interés.

Debido a esto creado nuestra Política de Privacidad, así como nuestros. Términos y Condiciones, los cuales entraron en vigencia el día 01 de junio de 2020.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este documento describe los términos y condiciones generales (los "Términos y Condiciones Generales") y las políticas de privacidad (las "Políticas de Privacidad") aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. ("los Servicios") dentro del sitio www.producabos.com, y/u otros dominios (urls) relacionados (en adelante "producabos.com" o el "Sitio"), en donde éstos Términos y Condiciones se encuentren. Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar el Sitio o los Servicios podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales y las Políticas de Privacidad, junto con todas las demás políticas y principios que rigen [producabos.com](http://www.producabos.com) y que son incorporados al presente directamente o por referencia o que son explicados y/o detallados en otras secciones del Sitio. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en este Sitio, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en la Colombia.

Los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio entre los usuarios de este sitio y PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. (en adelante "Productora de Cabos de Colombia S.A.S." o "la Empresa", indistintamente), y por cualquiera de las otras sociedades o empresas que sean filiales o vinculadas a ella, y que hagan uso de este sitio, a las cuales se las denominará en adelante también en forma indistinta como las "Empresas", o bien la "Empresa Oferente", el "Proveedor" o la "Empresa Proveedora", según convenga al sentido del texto.

En caso que las Empresas hubieran fijado sus propios Términos y Condiciones y sus Políticas de Privacidad para los actos y contratos que realicen en este sitio, ellas aparecerán en esta página señalada con un link o indicada como parte de la promoción de sus ofertas y promociones y prevalecerán sobre éstas. **CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.**

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad de PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a su registro como Usuario de [producabos.com](http://www.producabos.com) y/o a la adquisición de productos y/o entrega de cualquier dato con cualquier fin.

Si el usuario hiciera uso del Sitio de PRODUCABOS, ello implicará la aceptación plena de las



condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. Por dicha utilización del sitio y/o sus servicios, el Usuario se obligará a cumplir expresamente con las mismas, no pudiendo alegar el desconocimiento de tales Términos y Condiciones Generales y de la Política de Privacidad.

1. CAPACIDAD LEGAL

Los Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad, ni los menores de edad. Los actos que éstos realicen en este sitio serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan. Quien registre un Usuario como empresa, deberá tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

2. REGISTRO Y USO DEL SITIO

Es obligatorio completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos para convertirse en Usuario autorizado de producabos.com (el "Miembro" PRODUSUARIO), acceder a las promociones, y para la adquisición de productos y/o servicios ofrecidos en este sitio. El futuro Miembro PRODUSUARIO deberá completar el formulario de registro con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera ("Datos Personales") y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Miembros, pero PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Cada miembro sólo podrá ser titular de 1 (una) cuenta en PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S., no pudiendo acceder a más de 1 (una) cuenta PRODUSUARIO con distintas direcciones de correo electrónico o falseando, modificando y/o alterando sus datos personales de cualquier manera posible. Si se verificara o sospechará un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S., tendrá el derecho inapelable de dar por terminados los créditos, dar de baja las cuentas y hasta de perseguir judicialmente a los infractores.

PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S., se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, PRODUCABOS podrá dar de baja la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización.

El Miembro, una vez registrado, dispondrá de su dirección de email y una clave secreta (en adelante la "Clave") que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. En caso de poseer estos datos, el Usuario tendrá la posibilidad de cambiar la Clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el sitio respectivo. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de acceso, asumiendo totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su Clave secreta registrada en este sitio web, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información (la "Cuenta"). Dicha Clave es de uso personal, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de PRODUCTORA DE



CABOS DE COLOMBIA S.A.S. o de las empresas en caso de utilización indebida, negligente y/o incorrecta.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en y desde su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de una Clave secreta, de conocimiento exclusivo del Usuario. El Miembro se compromete a notificar a PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S., en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta y/o Clave, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión, préstamo o transferencia de la Clave y/o Cuenta bajo ningún título.

PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

3. MODIFICACIONES DEL ACUERDO

PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los 10 (diez) días de su publicación. Dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Usuario deberá contactarnos, si no acepta las mismas; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual y será inhabilitado como Miembro. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.

4. PROCEDIMIENTO PARA HACER USO DE ESTE SITIO DE INTERNET

En los contratos ofrecidos por medio del Sitio, la Empresa Oferente informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deberán seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al Miembro. El sólo hecho de seguir los pasos que para tales efectos se indiquen en este sitio para efectuar una compra, equivale a aceptar que efectivamente la Empresa Oferente ha dado cumplimiento a las condiciones contenidas en este apartado. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos a disposición del Miembro para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

5. MEDIOS DE PAGO QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN EL SITIO

Los productos y servicios ofrecidos en el Sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen.

PAGOS CON TARJETA: El uso de tarjetas de créditos o débito se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y, en relación con su emisor, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. Tratándose de tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio, los aspectos



relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, cobros de comisiones, interés de compra en cuotas etc., se registrarán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que las Empresas no tendrán responsabilidad por cualquiera de los aspectos señalados. El Sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario. En el caso de realizar el pago con tarjetas de crédito PRODUCABOS solicitará al usuario el número de su documento de identificación, con el fin de realizar validación de riesgo de fraude ante las entidades bancarias y garantizar la integración con las diferentes pasarelas de pago. PRODUCABOS podrá otorgar descuento en la forma de créditos que los Usuarios podrán descontar en su compra. En cada caso PRODUCABOS determinará unilateralmente el monto máximo de créditos que el Usuario podrá utilizar en una compra y lo detallará en el sistema, previo a iniciar el proceso de pago. Los créditos utilizados por los Usuarios serán reintegrados en aquellos casos en los que proceda conforme a la Política de Devoluciones y Garantías, y de acuerdo con la regulación.

Al utilizar una tarjeta de crédito o débito, el nombre del titular de dicha tarjeta debe coincidir con el nombre utilizado al registrarse en el portal de PRODUCABOS. De lo contrario, se podría anular la operación. Bajo cualquier sospecha y/o confirmación de compras no autorizadas PRODUCABOS cancelará la compra, efectuará el reverso a la tarjeta de forma automática y estará facultado para iniciar acciones judiciales en contra de la persona que haya llevado a cabo la transacción sospechosa. Así mismo, PRODUCABOS podrá en los términos de la ley, entregar la información personal de quien haya realizado la transacción sospechosa a los dueños de la tarjeta de crédito afectados.

PAGOS EN TIENDA PRINCIPAL: Cuando el pago se efectuó en la tienda física, se realizará un descuento. Los descuentos se harán sobre el precio del producto sin incluir el valor por concepto de impuestos.

Aviso Legal: La venta y despacho de los productos está condicionada a su disponibilidad y a las existencias de producto. Cuando el producto no se encuentre disponible en la fecha de entrega de pedidos, PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. lo notificará de inmediato al cliente los motivos por los cuales no se ha entregado el pedido y se llegará a un nuevo acuerdo con el comprador sobre la fecha de entrega.

6. 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 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 y servicios disponibles en el Sitio, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, venta telefónica, otros sitios de venta por vía electrónica, catálogos u otros. Los precios de los productos ofrecidos en el Sitio 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.



Adicionalmente, es posible que cierto número de productos puedan tener un precio incorrecto. De existir un error tipográfico en alguno de los precios de los productos, si el precio correcto del artículo es más alto que el que figura en la página, a nuestra discreción, PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. lo contactará antes de que el producto sea enviado, y/o cancelaremos el pedido y le notificaremos acerca de la cancelación.

Las empresas podrán modificar cualquier información contenida en este Sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una aceptación de compra, la cual obligará a la Empresa Oferente, sujeto a las condiciones de validación que se indican anteriormente, es decir, una vez que se haya formado el consentimiento entre las partes de una determinada transacción.

7. PROMOCIONES

Las promociones que se ofrezcan en este Sitio web no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en este sitio. Cuando el Sitio 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. Los descuentos porcentuales que se oferten se aplicaran sobre el precio del producto sin incluir el valor por concepto de los impuestos.

La Empresa Oferente somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la ley 1480 de 2011.

8. DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

Los productos adquiridos a través del Sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en el Sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que la Empresa Oferente haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideraran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo. Los pedidos serán despachados de los depósitos de PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. treinta (30) días hábiles después de finalizada la venta.

El Usuario antes de finalizar su compra podrá conocer el rango de fechas para la entrega estimada de su producto, así mismo los productos solo serán entregados de lunes a sábado de 8 a.m a 6 p.m, sin incluir festivos.

El Usuario podrá elegir al momento de realizar la compra que su producto sea despachado en una ubicación determinada o podrá elegir la opción de recoger el producto en la tienda física.

En caso que el cliente elija la opción de recoger el producto en tienda física, PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. le informará al cliente por medio de correo electrónico cuando el producto esté disponible para ser recogido, a partir de esta notificación el cliente contará con un término de 5 días hábiles para recoger el producto, vencido este término el pedido será cancelado o se acordará de mutuo acuerdo con el comprador nueva fecha para la entrega.



Al momento de recoger el producto el cliente deberá presentar su documento de identidad, en caso de no ser el titular del pedido quien recoja el producto, se deberá presentar copia del documento de identidad del titular del pedido y carta de autorización.

El Usuario reconoce y acepta que los datos de ubicación suministrados para que PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. efectúe la entrega de los productos adquiridos a través del Sitio son verdaderos y actuales. Por lo anterior, el Usuario voluntariamente declara que, al suministrar tales datos, AUTORIZA irrevocablemente a la persona que para el momento de la entrega se encuentre en la dirección suministrada por el usuario, reciba el producto. En virtud de lo anterior quien se encuentre en la dirección indicada por el Usuario y declare de buena fe su disposición para recibir los productos, actuará en nombre y representación del Usuario y por lo tanto PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. o sus contratistas estarán facultados para entregar los productos adquiridos a través del Sitio. Esta autorización incluye, pero no se limita, a las personas que ocupen continua o temporalmente cargos tales como porteros de edificios y copropiedades, empleadas del servicio doméstico, conserjes y en general a cualquier persona que al momento de la entrega manifieste estar autorizada para recibir los productos. Por lo anterior, PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados en la dirección suministrada por el Usuario. PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. estará exento de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega de los productos en la dirección suministrada por el Usuario.

PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. comunicará por mail a los Usuarios los datos para que se pueda realizar el seguimiento del estado del envío por Internet. Si el Usuario o la persona autorizada para recibir, se encontrara ausente cuando se le visita para dejar el pedido y nadie lo recibe en el lugar de residencia, se dejará un aviso en el que figure la hora de la visita. Durante los siguientes tres (3) días posteriores al primer intento, se realizará un segundo intento de entrega en el domicilio, en caso que nuevamente nadie reciba el producto, el cliente deberá ir por el producto a la tienda física y asumirá el valor de los domicilios adicionales.

Con el fin de facilitar el seguimiento de los pedidos realizados por los Usuarios en la página, PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. podrá enviar información vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o vía "WhatsApp" acerca de la entrega y estado de los pedidos realizados en el Sitio. Los usuarios no podrán presentar dudas acerca de sus pedidos ni interactuar vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o vía "WhatsApp".

Si el Usuario o la persona autorizada para recibir, se encontrara ausente cuando se le visita para dejar el pedido y nadie lo recibe en el lugar de residencia, se dejará un aviso en el que figure la hora de la visita. Durante los siguientes tres (3) días posteriores al primer intento, se realizará un segundo intento de entrega en el domicilio, en caso que nuevamente nadie reciba el producto, el cliente deberá ir por el producto a la tienda física y asumirá el valor de los domicilios adicionales.

Nota: Para los clientes que decidan recoger sus productos en cualquiera de las tiendas físicas recibirán un descuento en su compra. El descuento se aplicará sobre el valor del producto sin incluir el porcentaje del IVA.



Advertencia: PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. no puede garantizar el envío a algunas regiones del país de productos considerados sobre-dimensionados o con peso excesivo por las empresas de correo. Cuando esto suceda, nos reservamos el derecho de revocar los pedidos que se encuentren en estas condiciones, caso en el cual la orden será reversada y el valor del precio será reembolsado al cliente en el menor tiempo posible.

9. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS, DERECHO DE RETRACTO, CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO Y REVERSIÓN DEL PAGO

PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S., ofrecen a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra durante los primeros 5 días hábiles después de la entrega del producto.

Los retractos antes mencionados deberán ser solicitados por medio de la página Web.

Para poder ejercer el derecho de retracto el consumidor deberá cumplir con unas condiciones generales. Cuando un producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de retracto, esto será especificado en las características del producto.

Después de realizar el retracto en página Producabos tendrá máximo 48 horas hábiles para enviar la guía de logística inversa para la devolución de producto, si este no se envía dentro de los primeros 2 días calendario después de enviada la guía se entenderá que el cliente desea cancelar el retracto.

CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques. originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.

CONDICIONES DE REEMBOLSO DEL RETRACTO

- Si el retracto es aceptado, PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. generará en la cuenta del cliente un cupón por el reembolso, en caso que el cliente no desee que el reembolso se efectuó por medio de bono, se realizará a través de un pago a través de efecty, por consignación bancaria a nombre del titular de la cuenta de PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. o reversión a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, lo anterior de acuerdo al método de pago utilizado inicialmente en la compra.
- Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S., el producto se retornará a la dirección registrada por el cliente y no se realizará el reembolso.



CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO

En caso de que el cliente reciba un producto de características diferentes a lo descrito en la página en el momento de la compra, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

El cliente deberá realizar la solicitud de retracto a través de su cuenta de Producabos dentro de los siguientes 5 días hábiles después de haber recibido el producto, ingresando por el botón "Mis Pedidos", dando clic en el botón "Devolver" y seleccionando la opción por la cual desea iniciar el proceso (Si el botón no se encuentra activo, el cliente debe comunicarse con la línea de atención al cliente para hacer la validación y posterior activación de ser el caso).

Una vez el área de Servicio al cliente reciba los documentos requeridos y sean corroborados los datos, en el término de 24 a 48 horas se procederá a enviar la Guía de Logística Inversa para que se haga la devolución.

Una vez realizado el proceso de devolución se procederá a realizar el reordenamiento para que el cliente reciba el producto con las características adquiridas inicialmente.

REVERSIÓN DEL PAGO

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

En caso que el cliente haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Para solicitar la reversión del pago, el cliente deberá presentar una queja ante PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del fraude, de la operación no solicitada o se presentó el inconveniente con el producto adquirido.

En caso que el cliente que desee la reversión del pago no sea el mismo titular del instrumento de pago, la solicitud al emisor deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

En el mismo término de 5 días hábiles el cliente deberá indicar a PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. que el bien objeto de reversión estará a su disposición, PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. generará una guía de logística inversa para que el cliente devuelva el producto objeto de reversión en las mismas condiciones en que el cliente lo recibió.

Cuando el pago corresponda a varios productos, el cliente podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales realiza la solicitud, el cliente en este caso deberá expresar de manera clara cuál es el producto y el valor por el cual solicita la reversión.

Una vez presentada la queja ante PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. y la solicitud



de reversión ante el emisor del instrumento de pago, estos contarán con un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión.

10. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PIEZA FALTANTE

En caso de que el cliente reciba un producto incompleto, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

- Dentro de los dos días hábiles luego de haber recibido el producto, el cliente deberá comunicarse con la línea de Servicio al Cliente para radicar la reclamación sobre la pieza faltante de su ítem
- Una vez el área de Servicio al Cliente reciba la reclamación y sean corroborados los datos, en el término de dos días hábiles se procederá a dar una respuesta al cliente. Dependiente el caso, se enviará la pieza faltante o se solicitará al cliente que inicie el proceso de devolución a través de la página para enviar el producto completo
- Si el cliente no radica la reclamación podrá aplicar al derecho de retracto a través de la página, ateniéndose a los descrito por esta política

POLÍTICA DE GARANTÍAS

En caso que un producto adquirido a través de PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía. Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- La garantía del producto debe estar vigente
- El producto debe contar con la factura y documentos de garantía. En caso en que el producto no tenga un documento que certifique un período de garantía éste debe tener menos de 2 meses de entregado.
- El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.

El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. así lo acepte.

En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. procederá a su reposición dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, después de que se haya validado la información.

La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha que se termine todo el trámite de garantía.

En caso en que se deba hacer la devolución de dinero, este se realizará de la siguiente manera: A partir del día siguiente de la aceptación de la garantía por parte PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S., tiene hasta 30 días para efectuar el reembolso.

En caso que el bien no admita reparación o se repita la falla del producto, PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S., procederá a informar al consumidor su decisión sobre la forma de hacer efectiva la garantía, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro idéntico o por uno de las mismas características.



Todos los productos están sujetos al proceso que cada proveedor tenga para la aplicación de las garantías.

Los productos dañados que estén dentro de los 5 días después de la entrega, y sean objeto de retracto, serán retornados al cliente con la información del proveedor para que éste gestione el proceso de garantía.

11. REEMBOLSOS

Los reembolsos de dinero por procesos de retracto, garantías o cancelación de orden, se realizarán a través de un cupón, el cual podrá verse reflejado en la cuenta de Producabos en la sección “Mis cupones”. Si el cliente no desea el cupón, podrá contactarnos para solicitar que se realice el reembolso por el mismo método de pago utilizado inicialmente. En los casos que la sección “Mis Cupones”, no se encuentre habilitada, el Proveedor deberá comunicarse con las líneas de atención descritas en este documento, con el fin de atender al Cliente.

PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. sólo realizará el reembolso del dinero al titular de la cuenta en Producabos, una vez el reembolso sea aprobado.

Tipos de reembolso

Cupón: El cupón podrá utilizarse en cualquier producto de Producabos.com en cuantas compras como el saldo lo permita. El cupón se enviará en un plazo de un día hábil una vez cancelada la orden o aceptada la devolución o garantía del producto.

Efecty: Para reclamar el dinero es necesario que el titular de la cuenta de Producabos que realizó la compra se acerque al punto Efecty con su cedula de ciudadanía y reclame el pago. El monto del reembolso debe estar entre \$20.000 y \$500.000 pesos, de lo contrario deberá realizarse mediante consignación bancaria. El reembolso puede tardar hasta 3 días hábiles.

Consignación bancaria: Para recibir el dinero en la cuenta bancaria, el titular de la cuenta de Producabos deberá suministrar la siguiente información: la entidad bancaria, el número de cuenta, tipo de cuenta, nombre completo del titular de la cuenta y su número de identificación. El reembolso puede tardar hasta 4 días hábiles.

Reversión a tarjeta de crédito: Los reembolsos que se realizan por este método podrán ser parciales o totales, según sea el caso. PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. realizará la solicitud de reversión en la plataforma de pago para que esta notifique al banco del dueño de la tarjeta de crédito sobre la reversión del dinero. A partir de la confirmación de la solicitud la entidad bancaria contará con un plazo máximo de 30 días hábiles para tarjetas nacionales y de hasta de 120 días hábiles para tarjetas internacionales para la aplicación de la reversión.

El cliente deberá sujetarse a los términos de duración de proceso de aplicación estipulados por su banco.

En caso que el titular de la cuenta de Producabos haya utilizado una tarjeta de crédito de una persona diferente, el único método de reembolso habilitado será reversión a la tarjeta utilizada.



12. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en el Sitio, incluyendo textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales y cualquier otra información (el "Contenido"), es de propiedad de PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. La compilación del Contenido es propiedad exclusiva de PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. y, en tal sentido, el Usuario debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del Contenido sin el consentimiento previo y expreso de la Empresa.

13. RESPONSABILIDAD DE PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S.

PRODUCABOS, hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión del Sitio sea ininterrumpida y libre de errores. Sin embargo, dada la naturaleza de la Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas. En el mismo sentido, el acceso del Usuario a la Cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos Servicios. PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. , no será responsable por pérdidas (i) que no hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; (ii) lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; (iii) cualquier daño indirecto.

16. TÉRMINOS DE LEY

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

17. NOTIFICACIONES

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a PRODUCTORA DE CABOS DE COLOMBIA S.A.S. a la siguiente dirección: Cra 13a No. 51-52, Bogotá, Colombia.

SEGURIDAD

Tenemos en marcha medidas técnicas y de seguridad para evitar el acceso no autorizado o ilegal o la pérdida accidental, destrucción u ocurrencia de daños a su información. Cuando se recogen datos a través del Sitio, recogemos sus datos personales en un servidor seguro. Nosotros usamos programas de protección en nuestros servidores. Cuando recopilamos información de tarjetas de pago electrónico, se utilizan sistemas de cifrado Secure Socket Layer (SSL) que codifica la misma evitando usos fraudulentos. Si bien no es posible garantizar la consecución de un resultado estos



sistemas han probado ser efectivos en el manejo de información reservada toda vez que cuentan con mecanismos que impiden el acceso de amenazas externas (i.e. hackers). Se recomienda no enviar todos los detalles de tarjetas de crédito o débito sin cifrar las comunicaciones electrónicas con nosotros. Mantenemos las salvaguardias físicas, electrónicas y de procedimiento en relación con la recolección, almacenamiento y divulgación de su información. Nuestros procedimientos de seguridad exigen que en ocasiones podremos solicitarle una prueba de identidad antes de revelar información personal. Tenga en cuenta que Usted es el único responsable de la protección contra el acceso no autorizado a su contraseña y a su computadora.