



Política de Devoluciones y Garantías Tienda Virtual CODISCOS

Contenido

1. Términos Generales.....	2
2. Definiciones	2
3. Alcance de la Política de Devoluciones y Garantías	3
4. Aceptación de los Términos y Condiciones.....	3
5. Capacidad	4
6. Procedimiento para hacer uso de la Tienda Virtual	4
7. Aceptación de acuerdo y validez de información.....	4
8. Formalización del contrato de venta de productos.....	5
9. Condiciones de entrega	5
10. Retracto	6
10.1. Condiciones Generales para el retracto en productos	6
10.2. Condiciones Generales para el retracto de compra de servicios en la Tienda Virtual ..	6
11. Condiciones de reversión del pago al usuario	6
12. Plazo de validez de la oferta y precio.....	7
13. Promociones	7
14. Políticas comerciales de cambio	7
15. Garantías.....	7
16. Devolución de dinero	8
17. Autorización para tratamiento de datos personales.....	8
18. Propiedad Industrial e Intelectual.....	8
19. Responsabilidad de CODISCOS.....	8
20. Peticiones, quejas y recursos (PQR).....	9
21. Términos de Ley.....	9
22. Modificaciones a la política de devoluciones y garantías	9



1. Términos Generales

La presente política de devoluciones y garantías corresponde a las tiendas virtuales de la sociedad **Codiscos S.A.S** identificada con NIT 890.900.229-0 mediante los cuales se podrá comercializar productos tales como CDs, tocadiscos, discos de vinilo, merchandising y audio especializado entre otros.

CODISCOS solicita al Usuario de dichas tiendas, que lea detalladamente los términos generales, así como nuestros términos de uso de los Sitios Web, que puede consultar [aquí](#), así como nuestra política de privacidad y datos personales, que puede consultar [aquí](#), antes de iniciar la exploración o utilización de nuestras tiendas virtuales.

Cuando un usuario ingresa a los Sitios Web lo hace bajo su total responsabilidad, por lo tanto, acepta plenamente el contenido de los términos y Condiciones de Uso de los Sitios Web. **CODISCOS** se reserva, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y, de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso, las presentes Condiciones de Uso, políticas de privacidad y los contenidos de la página.

Así mismo, por el hecho de ingresar a los Sitios Web, el Usuario reconoce que ha leído, entiende y acepta sin reservas los términos y Condiciones de Uso, así como la política de privacidad y manejo de información personal.

Por el acto de navegar en los Sitios Web el Usuario se compromete a revisar estas secciones para estar informado de las modificaciones que pudieran realizársele a las mismas, por lo que cada nuevo acceso del Usuario a la página será considerado una aceptación de las nuevas condiciones.

2. Definiciones

Para facilitar la comprensión de este documento, se hace necesario aclarar el significado de las siguientes palabras:

- a) **CODISCOS:** Se refiere a la sociedad Codiscos S.A.S. identificada con NIT 890.900.229-0 domiciliada en la ciudad de Medellín (Antioquia) en la República de Colombia.
- b) **Política de Devoluciones y Garantías:** se refiere a este documento.
- c) **Usuario:** Es toda persona que ingresa a la tienda virtual. Puede registrarse en caso de que requiera suscribirse.
- d) **Cliente:** Persona que ha realizado la compra de alguno de los productos ofertados dentro de la tienda virtual. La compra de productos físicos debe hacerse dentro del territorio colombiano y solo se realizará el correspondiente envío dentro del territorio colombiano.
- e) **Derechos de Propiedad Intelectual:** incluye lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, *know how*, diseños



industriales, patentes, modelos de utilidad, derechos de autor y derechos conexos, y demás bienes regulados por las normatividades de la propiedad industrial y los derechos de autor y conexos.

- f) **Internet:** Herramienta de comunicación con decenas de miles de redes de computadoras unidas por el protocolo TCP/IP. Sobre esta red se pueden utilizar múltiples servicios como por ejemplo correos electrónicos, www, etc.
- g) **Página web:** Resultado en hipertexto o hipermedia que proporciona un navegador del www después de obtener la información solicitada. Su contenido puede ir desde un texto corto a un voluminoso conjunto de textos, gráficos estáticos o en movimiento, sonido, etc.
- h) **Link:** Apuntadores en hipertexto que sirven para saltar de una información a otra, o de un servidor web a otro, cuando se navega por Internet.
- i) **Link de pago:** Link suministrado por parte de **CODISCOS** para que los usuarios completen si desean adquirir un producto.
- j) **Leyes de la Republica de Colombia:** por esto entiéndase, leyes, decretos, circulares, resoluciones, actos administrativos y sentencias con calidad de precedente judicial.

Nota: Salvo que se indique lo contrario los términos arriba indicados deberán entenderse bajo estas definiciones cuando se encuentren en su forma, plural, singular y cuando aplique en tiempo pasado, presente, futuro o en forma femenina o masculina.

3. Alcance de la Política de Devoluciones y Garantías

La presente política de devoluciones y garantías de la tienda virtual de **CODISCOS** es aplicable para los discos de vinilo, cd's, tocadiscos, merchandising y audio especializado adquiridos con ocasión a una relación de consumo.

Los productos comprados para venta, reventa o para actividades profesionales estarán sometidos a las condiciones y garantías establecidas en los contratos que se celebre entre **CODISCOS** y el comprador.

4. Aceptación de los Términos y Condiciones

Cuando un usuario ingresa a los Sitios Web lo hace bajo su total responsabilidad, por lo tanto, acepta plenamente el contenido de los términos y Condiciones de Uso de los Sitios Web. **CODISCOS** se reserva, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y, de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso, la política de devoluciones y garantías, los términos y condiciones de uso de los sitios WEB y nuestras políticas y condiciones adicionales.

Así mismo, por el hecho de ingresar a la tienda virtual, el Usuario reconoce que ha leído, entiende y acepta sin reservas estos términos y Condiciones de Uso, así como nuestras políticas y condiciones adicionales.



Por el acto de navegar en la tienda virtual el Usuario se compromete a revisar estos términos y condiciones y a estar informado de las modificaciones que pudieran realizársele a las mismas, por lo que cada nuevo acceso del Usuario a la página será considerado una aceptación de las nuevas condiciones.

5. Capacidad

Los Servicios de la Tienda Virtual sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar en la República de Colombia de conformidad a la ley colombiana.

No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad y los menores de edad. Los actos que éstos realicen en la Tienda Virtual, 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. Solamente podrán registrarse como Usuarios de la Tienda Virtual las personas naturales, entendiendo por persona natural todo individuo mayor de edad con capacidad para contratar de conformidad con la ley colombiana.

6. Procedimiento para hacer uso de la Tienda Virtual

Este documento regula el proceso para adquirir los productos ofertados descritos en el numeral 3.

El usuario asume la plena responsabilidad frente a **CODISCOS** y frente a terceros por todas las órdenes y transacciones que reciba **CODISCOS**, directamente o a través de sus plataformas de pagos, que sean realizadas por el usuario mediante su perfil a través de la Tienda Virtual, las cuales presuponen su consentimiento y autorización, pues son de conocimiento exclusivo del usuario.

El usuario es responsable por la adecuada administración de su usuario y clave y acepta por este medio que no puede compartirla o usarla con terceros y que, en caso de que así sea asumirá total responsabilidad por las transacciones que se realicen en el portal mediante el uso de la misma.

El usuario se obliga a notificar por escrito al correo panter@codiscos.com cualquiera de las siguientes situaciones: (i) pérdida o hurto de su clave; (ii) uso no autorizado de su clave; (iii) alguna falla, error o hecho inusual al recibir algún mensaje relacionado con una orden iniciada por el usuario a través de la Tienda Virtual o que haya sido recibida y/o ejecutada a través del mismo.

7. Aceptación de acuerdo y validez de información

Con la aceptación de esta política de devoluciones y garantías el usuario expresamente manifiesta su consentimiento y autorización para que dentro de los negocios jurídicos relativos a la venta de productos celebrados entre **CODISCOS** y el Usuario se utilicen mensajes de datos y métodos de firma electrónica.

El usuario acepta que el contrato de compraventa celebrado por este con **CODISCOS**, así como la información y comunicaciones basadas en mensajes de datos que se intercambien entre el usuario



y **CODISCOS** tienen plena validez, efectos jurídicos y alcance probatorio, en los términos de la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

8. Formalización del contrato de venta de productos

Para todos los casos en que la ley exija un “contrato de venta de Producto” o documento equivalente, se entenderá que esta política de devoluciones y garantías, junto con el precio, modalidad de entrega, forma de pago y características esenciales del Producto, constituyen el Contrato de Venta entre el Usuario y **CODISCOS**. Para tal efecto, una vez aprobada la transacción por parte de la entidad bancaria correspondiente, el Usuario podrá ver un resumen que contendrá las condiciones de la transacción realizada. A su vez, esta política de devoluciones y garantías, estará siempre disponible en la Tienda Virtual.

Los términos de uso de la página son los siguientes:

- a) El usuario debe seleccionar los productos que desea comprar y realizar el proceso de pago.
- b) Una vez completada y enviada la solicitud de compra, al Usuario se le mostrará un resumen de la misma.
- c) El usuario podrá pagar con diferentes medios de pago según las políticas propias de Mercado Pago. Consúltelas [aquí](#)
- d) Posteriormente, debe recibirá vía correo electrónico este mismo resumen confirmando su pedido.

9. Condiciones de entrega

Le entrega de los productos comercializados en la Tienda Virtual, se sujetará a las siguientes reglas:

- a) Los productos ofertados en la Tienda Virtual están sujetos a disponibilidad de inventario informada en cada producto.
- b) Si el envío del producto tiene costo, dicho valor se informará al usuario durante el proceso de la compra.
- c) Durante el proceso de compra en la Tienda Virtual, el usuario diligencia los datos de dirección, barrio, departamento y ciudad del lugar en el que debe realizarse la entrega del producto.
- d) El precio final incluye en valor del envío dentro de territorio colombiano.
- e) Solo se harán envíos dentro de territorio colombiano.
- f) Las entregas serán realizadas en días hábiles.
- g) **CODISCOS** se compromete a entregar los productos de acuerdo a la cobertura disponible a nivel nacional, la cual se informa al usuario durante el proceso de compra y corresponde a los departamentos y municipios incluidos en el listado que debe seleccionar el usuario para efecto de la entrega del producto y de acuerdo a las condiciones pactadas con el cliente.
- h) **CODISCOS** se compromete a entregar los productos en la dirección, barrio, departamento y ciudad seleccionadas al momento de la compra, si la misma es variada durante el proceso de



entrega a solicitud del cliente, pueden generarse cargos adicionales que se informarán con el Re agendamiento.

- i) El Usuario recibirá junto con el producto adquirido, la documentación requerida para la legalización de la venta, en los casos en que aplique.

10. Retracto

El comprador tiene la posibilidad de retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del Producto conforme a las reglas y excepciones previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y a las condiciones generales que se detallan a continuación. No obstante, cuando un Producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de retracto, éstas se especificarán en las características del Producto.

10.1. Condiciones Generales para el retracto en productos

- El Producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes al Usuario o cliente.
- 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 comprador debe devolver el producto asumiendo el costo de la devolución.

10.2. Condiciones Generales para el retracto de compra de servicios en la Tienda Virtual

- El usuario puede ejercer el derecho al retracto dentro de los cinco (5) días siguientes a la celebración del contrato, siempre y cuando la prestación del servicio contratado no haya empezado a ejecutarse en dicho plazo.

CODISCOS realizará el reintegro del dinero que el usuario hubiese pagado al momento de la suscripción del contrato o compra del producto, sin efectuar descuentos o retenciones dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en la que el usuario ejerció el derecho al retracto.

El usuario puede solicitar el reembolso de su dinero en efectivo aportando los soportes necesarios para dicho trámite, la devolución de dineros en efectivo debe realizarse en centros de servicio (puntos autorizados).

11. Condiciones de reversión del pago al usuario

Para el caso de los Productos y servicios adquiridos por medio de la utilización de tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico y el usuario podrá solicitar la reversión de los pagos si se presenta alguno de los siguientes eventos: por ser objeto de fraude, corresponda a una operación no solicitada o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o se encuentre con daños o defectos visibles.



12. Plazo de validez de la oferta y precio

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha en que los Productos que se ven en la página y para los que el botón de compra esté habilitado están disponibles, y se entenderá que termina su vigencia en virtud del agotamiento de las cantidades de Productos disponibles para esa oferta debidamente informados al Usuario, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de éstos plazos. Cuando quiera que en una oferta 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 éste. Los precios de los Productos ofrecidos en la Tienda Virtual están expresados en Pesos Colombianos.

13. Promociones

Las promociones que se ofrezcan en esta Tienda Virtual no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por **CODISCOS** u ofrecidos por terceros y distribuidos por **CODISCOS**, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en esta Tienda Virtual o en la publicidad que realicen tales canales para cada promoción.

14. Políticas comerciales de cambio

Cuando un Producto comprado en la Tienda Virtual presenta algún defecto de fabricación en las primeras setenta y dos (72) horas después de haber sido recibido, debe reportarse dentro de este plazo de tiempo al correo panter@codiscos.com y se le darán las indicaciones para hacer el cambio, siempre y cuando cumpla con las condiciones definidas para ello.

15. Garantías

Cuando un Producto comprado en la Tienda Virtual presenta alguna falla técnica que no sea causada por manipulación indebida del usuario, dentro de las setenta y dos (72) horas posteriores a la falla el usuario deberá reportar la misma al correo panter@codiscos.com quien dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes le indicará al usuario mediante correo electrónico las indicaciones para enviar el producto a reparación.

El usuario acepta que los productos electrónicos y accesorios puestos en venta en la tienda virtual tienen un término de garantía de seis (6) meses. Los CDs, DVDs, LPs y casetes tienen un término de garantía de un (1) mes. Los términos de garantía empiezan a correr desde la fecha de recepción de Producto por parte del Usuario.

Cuando se repare o cambie un bien a título de efectividad de la garantía, comenzará a correr un nuevo término de ésta a partir de la última entrega o reparación.



16. Devolución de dinero

En caso que el producto puesto en garantía no pueda ser reparado y no se encuentre en stock para realizar la reposición **CODISCOS** devolverá al Usuario el valor pagado por el producto.

CODISCOS tendrá, previa solicitud escrita aportando la información financiera del usuario, quince (15) días hábiles para realizar la devolución mediante consignación.

17. Autorización para tratamiento de datos personales.

CODISCOS podrá recoger sus datos personales a través de **la Tienda Virtual** para lo cual el usuario, con el ingreso de sus datos, acepta nuestra política de Privacidad y Datos Personales la cual pueda consultar [aquí](#).

18. Propiedad Industrial e Intelectual

CODISCOS es titular o licenciataria de las marcas que se muestran en la tienda virtual, así como de los textos y demás obras que se encuentren en la página, nada en la presente política de devoluciones y garantías, así como en nuestros términos de uso de los Sitios Web o en nuestra política de privacidad y datos personales constituyen una licencia o autorización para usar la propiedad industrial e intelectual de **CODISCOS** o la de los terceros que han licenciado o autorizado a **CODISCOS**.

19. Responsabilidad de CODISCOS

La obligación de **CODISCOS** de mantener una transmisión ininterrumpida y libre de errores de la tienda virtual es de medios, en ese sentido, **CODISCOS** hará sus mejores esfuerzos para garantizar dicha transmisión.

El usuario acepta que, dada la naturaleza del Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas en forma de un resultado. En el mismo sentido, el usuario acepta que el acceso a su Cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido voluntariamente por motivo de reparaciones o actualización no solo a la Tienda Virtual sino a los sitios web de **CODISCOS**. En tal caso **CODISCOS** buscará avisar con antelación si la reparación o actualización no corresponde a una causa sobreviniente.

Adicionalmente, el Usuario acepta que es responsable por el uso adecuado de la Tienda Virtual, esto implica, utilizarla de manera ágil, eficiente, racional y además, cumplir con las Normas para el uso de los mismos. Esto incluye informar a **CODISCOS** sobre las irregularidades, problemas o inconvenientes relacionados con los servicios, para que puedan aplicar los correctivos oportunamente. Para ello el usuario podrá informar de cualquier irregularidad a panter@codiscos.com



El usuario acepta que **CODISCOS** 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.

20. Peticiones, quejas y recursos (PQR)

Para cualquier petición, queja o reclamo el usuario podrá comunicarse mediante correo electrónico a la dirección de correo electrónico panter@codiscos.com o por correo físico a nuestra dirección Carrera 67 1sur 92 Mallorca, Medellín.

21. 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 esta política de devoluciones y garantías 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.

22. Modificaciones a la política de devoluciones y garantías

CODISCOS podrá modificar las Condiciones de Uso aquí contenidos, a su libre elección y en cualquier momento y los mismos estarán vigentes una vez hayan publicado en los Sitios Web. El Usuario se compromete a revisar periódicamente esta sección para estar informado de tales modificaciones y cada nuevo acceso del usuario a la página será considerado una aceptación tácita de las nuevas condiciones.