

## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINCOMERCIO POLÍTICA DE TERMINOS Y CONDICIONES “CATÁLOGO VIRTUAL”**

La Cooperativa de ahorro y crédito Fincomercio Ltda. en adelante “Fincomercio”, identificada con Nit. 860.007.327-5 con domicilio en la ciudad de Bogotá con dirección de notificación en **Av. Calle 80 # 28ª-05** y al correo electrónico **fincomercio@fincomercio.com**. Somos una entidad perteneciente al sector de la economía solidaria, debidamente autorizada por la Superintendencia de la Economía Solidaria para ejercer la actividad financiera exclusivamente con sus asociados en adelante “**usuarios**”. Ahora bien, en cumplimiento de los principios de solidaridad para con sus asociados, suscribe convenios comerciales con terceros productores y/o prestadores de servicios en adelante “**productos, por lo anteriormente señalado pone a disposición de sus asociados el sitio web de venta virtual en adelante “Catálogo Virtual”,** por medio del cual se permite la exhibición y comercialización de dichos bienes y/o servicios (“**los productos**”) por parte de vendedores nacionales, quienes a su vez actúan a título personal en calidad de “**vendedores**” y que por tanto son independientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio. Así las cosas, se aclara a los asociados, que nuestra entidad en aras de facilitar la compra pone a disposición la plataforma digital que facilita la venta de bienes y/o servicios, sin que por ella se entienda que Fincomercio sea vendedor y/o distribuidor de los productos ofrecidos, en consecuencia, no tiene ninguna posición contractual y/o jurídica dentro de la transacción efectuada entre clientes y vendedores, y tampoco podrá ser calificado como revendedor de los productos ofrecidos por los vendedores en el “**Catálogo Virtual**”.

Fincomercio no aprueba, asegura ni garantiza ningún producto o servicio ofrecido por un tercero a través de sus convenios y no formará parte del mismo ni controlará en modo alguno ninguna transacción realizada entre el asociado y un proveedor o con productos o servicios de un tercero. Por lo tanto, tampoco es responsable por fallas presentadas en el servicio ni ofrece garantía alguna por los servicios contratados. Cualquier inconformidad en el servicio deberá ser tramitada directamente con el proveedor. En caso que uno o más asociados o algún tercero inicien cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra el proveedor, todos y cada uno de los Usuarios involucrados en dichos reclamos o acciones eximen de toda responsabilidad a Fincomercio y a sus funcionarios.

### **Ámbito de aplicación de las Condiciones de Uso.**

Las presentes condiciones generales de uso del “**Catálogo Virtual**” se aplican a todos los pedidos de productos y/o servicios realizados por los asociados a través de la web en la sección “**Catálogo Virtual**”. La política de Condiciones de Uso aplicables son las que se encuentren vigentes en el momento de realizar el pedido por parte del Usuario (asociado). De igual manera, el vendedor y/o proveedor por el sólo hecho de exhibir los productos y/o servicios en el “**Catálogo Virtual**” confirma el entendimiento y acepta incondicionalmente la aplicación de los mismos.

### **Capacidad para el uso de la plataforma.**

Los servicios ofrecidos en la “**Catálogo Virtual**” únicamente podrán ser utilizados por personas

que tengan la calidad de asociado de Fincomercio y tengan la capacidad legal para contratar de conformidad con lo dispuesto por la legislación colombiana vigente, para este proceso el asociado tendrá que ingresar con su usuario y contraseña previamente registrado en la agencia virtual de Fincomercio. (si no se ha registrado deberá realizarlo en <https://app.fincomercio.com/BVPN/Presentacion/Login/SibSolicitarClave.aspx>).

### **La plataforma “Catálogo Virtual”**

Es una plataforma digital por medio de la cual se ofrecen bienes y/o servicios de calidad de terceros con quienes tengan convenio la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio, por lo tanto, el “**Catálogo Virtual**” solamente funge canal de pagos de dichos bienes y/o servicios.

No obstante, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio se encuentra comprometida con el respeto de los derechos a los consumidores y promueve el cumplimiento de los mismos respecto de los terceros proveedores de los bienes y/o servicios que ofrecen sus productos a través del “**Catálogo Virtual**” en conformidad con lo establecido en la ley 1480 de 2011 y el decreto 587 de 2016 y demás normas que las modifiquen.

### **Proceso de compra.**

Los Usuarios pueden ordenar los Productos y/o servicios ofrecidos en el “**Catálogo Virtual**” de manera directa e independiente por parte de los Vendedores, los cuales pueden ser claramente identificados por una marca en la descripción de los mismos o por la expresión “**vendido por**”. La descripción de los productos y/o servicios es suministrada por los vendedores en los términos de la ley 1480 de 2011, siendo por tanto éstos los únicos responsables de la integridad de la descripción facilitada y la conformidad de los Productos con dicha descripción. El asociado validará los productos en nuestra página de internet y al seleccionar el mismo este lo llevará a ingresar a la agencia virtual donde finalizará la compra y el pago del mismo, posterior a esto el asociado recibirá un cupón de compra con las especificaciones, precio, condiciones y restricciones del proveedor, el aliado se pondrá en contacto con el asociado para pactar el día de la entrega.

### **Envío y entrega**

Todos los tiempos de entrega anunciados empiezan a correr después de la confirmación de la disponibilidad de los productos / servicio ordenado, y son calculados en días hábiles. Dichos tiempos están igualmente condicionados a la validación del pedido por parte de la pasarela de pagos, por tanto, los controles ejercidos por parte de la pasarela de pagos en los términos del ordinal anterior, pueden ampliar los tiempos especificados por cada vendedor esta información estará descrita en el cupón de compra.

Los tiempos indicados comprenden tanto la entrega de los productos a domicilio, como la preparación y envío de pedidos, y la entrega de los productos al usuario por parte del transportador utilizado por cada uno de los Vendedores.

### **Derecho de retracto**

Conforme al artículo 47 del Estatuto del Consumidor los Usuarios podrán ejercer el derecho de retracto, dentro de los (5) cinco días hábiles contados a partir de la entrega del bien. De conformidad a la norma anteriormente señalada, se exceptúan del derecho de retracto:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del usuario.
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del usuario o claramente personalizados.
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías.
6. En los contratos de adquisición de bienes preceberos.
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

La devolución del producto se realizará de conformidad con los términos y condiciones indicados en el Estatuto del Consumidor, y, en lo que no contradiga a éste, por los términos y condiciones especificados por el vendedor. Todo producto debe ser devuelto en las mismas condiciones en las cuales fue recibido, con todos los accesorios suministrados de ser el caso (cuerdas, garantías, manuales, software, etc.), sin daños, sin ser utilizado, en su embalaje original, y debe ser enviado a la dirección comunicada por el vendedor. No se aceptará la devolución para efectos de retracto los sellos de seguridad que hayan sido usados o manipulados en su operación bajo condiciones que se estiman van más allá de las necesarias para verificar sus condiciones de entrega.

Después de realizar el retracto en la página web de Fincomercio a través de una **PQRS** (<https://app.fincomercio.com/GestionCasos/main.jsp>), opción petición y en descripción **Derecho de retracto**, el asociado tendrá cinco (5) días hábiles para comunicarnos la guía de logística inversa para la devolución de producto, si el producto no es enviado dentro de este plazo, se entenderá que el asociado desea cancelar el retracto.

### **Reversión del pago “Catálogo Virtual”.**

El asociado podrá solicitar que se reverse el pago de un producto adquirido en la plataforma directamente con Fincomercio a través de la misma página web mediante una **PQRS** (<https://app.fincomercio.com/GestionCasos/main.jsp>), opción petición y en descripción **Reversión del pago Catálogo Virtual**. La reversión del pago se podrá solicitar solo si (i) el cliente fue objeto de fraude, (ii) el pago corresponde a una operación no solicitada por el asociado, (iii) el producto adquirido no fue recibido o no corresponde al solicitado, (iv) el producto no cumple con las características inherentes o el producto entregado se encuentre defectuoso. Asimismo, el usuario deberá presentar la queja respectiva dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

### **Obligaciones y prohibiciones de los usuarios.**

Se establecen las siguientes obligaciones y prohibiciones para los usuarios (asociados) de la plataforma.

El incumplimiento de las obligaciones y/o prohibiciones dará lugar a que la plataforma ejerza las acciones que considere necesarias.

#### **A. Obligaciones.**

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

#### **B. Prohibiciones**

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

#### **Medios de Pago:**

Los asociados podrán realizar los pagos a través de los medios o las líneas de Crédito dispuestas por Fincomercio en el “Catálogo Virtual” y las cuales están sujetas a aprobación según políticas de crédito.

#### **Responsabilidad**

1. Los Productos ofertados a través del “**Catálogo Virtual**” están sujetos a disponibilidad y se ofrecen de forma limitada hasta agotar las existencias informadas por los Vendedores. Eventualmente podría suceder que un mismo producto sea adquirido por varios Usuarios al mismo tiempo, y que al final del proceso de venta resulte que el producto ya no se encuentre disponible debido al agotamiento de todas las unidades disponibles, aun cuando aparezca en el “**Catálogo Virtual**” que el producto está disponible. En este caso se procederá a informar al Usuario la situación acaecida y a efectuar el reembolso de la cantidad pagada por el producto de ser el caso, o bien se le notificará la imposibilidad de procesar su orden de compra.

2. Los vendedores no podrán ser declarados responsables o que incumplen las presentes Condiciones de Uso por cualquier retraso o incumplimiento derivado de la entrega de los Productos, siempre que dicha eventualidad tenga como causa un evento de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con las Leyes colombianas.
3. Todas las comunicaciones realizadas en el **“Catálogo Virtual”** sobre los productos allí ofertados, especialmente las relativas a la descripción de los Productos, sus especificaciones, características, precio, condiciones de entrega, devoluciones y cambios son efectuadas directamente por los Vendedores, así como aquellas comunicaciones relacionadas con ofertas, promociones, descuentos, liquidaciones, entre otras, de los productos, y las cuales son de su absoluta responsabilidad, manejo y control.
4. Los productos ofrecidos en el **“Catálogo Virtual”** son de absoluta responsabilidad de los vendedores, así como también el uso de las marcas que los identifican. De manera que los vendedores serán los únicos responsables en el evento en que terceros consideren que sus derechos de propiedad intelectual han sido infringidos por la venta de los mismos y, por tanto, cualquier reclamación por este concepto deberá ser remitida directamente a los vendedores, cuyos datos de contacto figuran en el respectivo apartado de "Información sobre el vendedor", accesible a través de cualquiera de las ofertas. No obstante, lo anterior, Fincomercio podrá eventualmente suprimir la información o productos en el **“Catálogo Virtual”**, sin que ello implique en ningún caso admisión alguna de responsabilidad y sin perjuicio de cualquier derecho, acción o defensa que pudiera asistirles a los vendedores.

#### **Peticiones, quejas, reclamaciones y solicitudes de garantías**

La web tiene destinado el canal de información para que los usuarios puedan presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Garantía, en todo caso se aclara que Fincomercio opera como un simple facilitador para la exhibición de los productos por parte de los vendedores y la compra de los mismos por parte de los usuarios, y no como un revendedor de los Productos allí ofrecidos.

Por tanto, cualquier reclamación sobre la no conformidad de la plataforma deberá ser realizada directamente por el usuario a través de la línea de atención en **Bogotá al 3038330 y para el resto del país al 018000111876** o en nuestra página de web a través de una PQRS (<https://app.fincomercio.com/GestionCasos/main.jsp>).

El vendedor es el único responsable de los Productos ofrecidos a través del **“Catálogo Virtual”**. Fincomercio, sin embargo, se reserva el derecho de intervenir en los procesos de reclamación y/o garantías, si el vendedor no proporciona ninguna respuesta a una solicitud del Usuario en relación a dichos conceptos dentro de los diez (10) días hábiles.

Fincomercio no asume responsabilidad alguna y bajo ninguna circunstancia de las garantías otorgadas por los Vendedores de los Productos, por tanto, el Usuario deberá contactar directamente al Vendedor para hacer efectiva la garantía.

#### **Política de tratamiento de información personal.**

Fincomercio recolecta datos personales de los usuarios, tales como: datos de identificación, datos de contacto, registro de compras, entre otros. Las finalidades para las cuales se utilizarán dichos datos están orientadas a la identificación de perfiles de consumo de los usuarios, mantener contacto para informar cualquier novedad sobre la plataforma, así como

Sede Administrativa: Carrera 28 A N° 79-59 Bogotá

Línea Azul Bogotá 3078330- Nivel Nacional 018000-111876 [www.fincomercio.com](http://www.fincomercio.com)

responder los requerimientos de los usuarios. Sin perjuicio de lo anterior, toda la reglamentación especial del uso de datos, se hará conforme a la “Política de Protección de Datos Personales”, la cual puede ser consultada a través del siguiente link <https://www.fincomercio.com/corporativo/politica-general-de-proteccion-de-datos-personales/>.

#### **Propiedad intelectual.**

El contenido puesto a disposición en la plataforma incluyendo textos, gráficos, logos, íconos, imágenes, fichas técnicas, archivos descargables, y cualquier otra información (el "contenido"), es de propiedad de Fincomercio o ha sido licenciada a éste por los respectivos titulares. En tal sentido, el usuario y cualquier tercero debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del contenido sin el consentimiento previo y expreso de Fincomercio y/o sus respectivos titulares.

#### **Disponibilidad de la plataforma.**

La plataforma se encontrará disponible 24 horas al día durante los 7 días de la semana. Fincomercio realizará los esfuerzos necesarios para garantizar que el Sitio Web <https://www.fincomercio.com/catalogo-virtual> tenga esta disponibilidad; sin embargo, dada la naturaleza de Internet, dichas condiciones podrían verse eventualmente afectadas. Fincomercio de manera ocasional y programada realizará actualizaciones y mantenimiento a su plataforma tecnológica, por lo cual no será responsable por el tiempo en que esta se encuentre fuera de línea o por posibles pérdidas de oportunidades que causen estas interrupciones. Para ello se notificará que se estará realizando este ajuste por alguno de los medios de comunicación dispuestos a los asociados (sms, página web ó redes sociales).

#### **Fallas en el sistema.**

La plataforma no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. Jurisdicción y leyes aplicables. El presente acuerdo de Términos y Condiciones constituye el vínculo legal entre los usuarios y Fincomercio. Los Términos y Condiciones establecidos en este acuerdo se rigen por las leyes vigentes del Estado Colombiano. Los usuarios que utilicen el “**Catálogo Virtual**” desde una ubicación fuera de Colombia, lo harán bajo el cumplimiento de las normas del Estado Colombiano.

#### **Independencia de las cláusulas.**

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

#### **Modificaciones al presente acuerdo.**

Fincomercio podrá modificar los Términos y Condiciones para la plataforma en cualquier momento, haciendo públicos los términos modificados. Una vez la modificación se realice, y la misma sea sustancial, se enviará un correo electrónico informando de la modificación a los usuarios. Todos los aspectos modificados entrarán en vigencia a los diez (10) días siguientes

Sede Administrativa: Carrera 28 A N° 79-59 Bogotá

Línea Azul Bogotá 3078330- Nivel Nacional 018000-111876 [www.fincomercio.com](http://www.fincomercio.com)

a su publicación. Todo usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas por Fincomercio debe abstenerse de usar la plataforma, obligándose a cumplir los compromisos que hubiese adquirido antes de dicha modificación.

**Anexos.**

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

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

- Política de Envíos. (Cupones de compra)
- Políticas de Servicio al Cliente (Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Garantía). A través del link <https://www.fincomercio.com/GestionCasos/main.jsp>
- Política devoluciones, ejercicio de retracto y reversión de pago (mencionados en este documento)
- Política de Protección de Datos Personales. A través del link <https://www.fincomercio.com/corporativo/politica-general-de-proteccion-de-datos-personales/>