

1. PREGUNTAS FRECUENTES

a. Proceso de compra:

- ¿Cómo me registro?

Para registrarte en la página de Bolsecol.com, debes remitirte a "Regístrate". Al registrarte podrás acceder a beneficios exclusivos y ofertas especialmente diseñadas para ti. Además, podrás revisar el historial de tus compras, el estado de tus envíos y predeterminar tus datos para que puedas realizar tu compra de manera más rápida.

- ¿Qué hago si quiero anular una compra?

Si acabas de realizar una compra a través de la página y deseas anular, debes tener en cuenta las condiciones para poder anular tu pedido, a continuación, te comunicas con servicio al cliente para hacer el proceso de anulación.

- ¿Hay stock del producto que deseo comprar?

Si el botón de "agregar al carrito", correspondiente al producto que deseas comprar se encuentra habilitado, sí contamos con stock disponible para venderte el producto. Por el contrario, si este botón se encuentra desactivado no contamos con unidades disponibles por el momento.

- ¿Cómo puedo saber cuáles promociones están vigentes?

Para obtener información acerca de los eventos y las promociones vigentes que se presentan en la página, debes crear tu usuario en Bolsecol.com y así poder enviarte los correos electrónicos correspondientes.

- ¿El método de despacho "Retirar en tienda" se encuentra vigente?

Bolsecol.com no tiene la disponibilidad de la opción de "Retirar en tienda", por el momento para entrega de tus pedidos manejamos envío a despacho con nuestros aliados: Interrapidísimo, servientrega y coordinadora.

- ¿Cuánto tiempo debo esperar recibir el correo electrónico de aprobación de mi compra?

El correo electrónico de confirmación de tu compra normalmente está llegando el mismo día que realizas tu orden a través de la página o al día hábil siguiente. Debes tener en cuenta que esto se realiza junto con un proceso de validación de datos y confirmación de unidades disponibles.

- ¿Puedo averiguar cuál es el estado de mi pedido?

Sí puedes averiguar el estado de tu pedido. Para hacerlo debes buscar con el número de guía en la página web de la transportadora seleccionada.

- ¿Bolsecol realiza entregas en todo el territorio colombiano?

Los transportistas aliados que entregan los pedidos no se responsabilizan de realizar entregas en todas las zonas de Colombia. Sólo lo realizan en zonas que reconocen como seguras para su trabajo. Si deseas saber de alguna zona del país en específico, comunícate con la línea de Servicio al cliente.

- ¿Cuál es el costo y tiempo de envío?

El costo de envío y el tiempo que tarda tu compra desde que es efectuada hasta que llega a la dirección señalada, dependerá de la localidad en que te encuentres. Así mismo, las tarifas son variables dependiendo del tamaño y el peso del producto.

2. TERMINOS Y CONDICIONES

En Bogotá, Colombia, BOLSAS Y BOLSOS ECOLOGICOS S.A.S., con NIT. 900582723-8, sociedad colombiana, domiciliada en la ciudad de Bogotá, en adelante "Bolsecol", viene en establecer las siguientes Términos y Condiciones ("T&C") de uso del Sitio" (en adelante el "Sitio" o "Portal").

ORIGEN DE INGRESOS:

EL CLIENTE al consentir en cualquiera de los contratos que se perfeccionan al realizar transacciones en Bolsecol.com, declara bajo la gravedad de juramento, que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, que no se encuentra dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento) y que en consecuencia, se obliga a responder frente a BOLSAS Y BOLSAS ECOLOGICOS S.A.S. por todos los perjuicios que se lleguen a causar como consecuencia de esta afirmación. En igual sentido responderá ante terceros. Declara igualmente, que sus conductas se ajustan a la ley y a la ética y, en consecuencia se obliga a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas con o sin su consentimiento y conocimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a éstas actividades. En el mismo sentido, se compromete a actuar dentro del marco legal vigente en Colombia, dando cumplimiento a todos los procedimientos, trámites y obligaciones contemplados en la Ley y demás normas pertinentes y que cualquier evidencia de que estos principios no se cumplen o puedan estar en entredicho será causal suficiente para resolver, a criterio de la parte cumplida, el contrato que resulte de su aceptación.

Bolsecol:

No se hace cargo de los daños o perjuicios derivados del mal uso de la información de la página, pues el usuario entiende y acepta que el acceso a esta herramienta, así como el uso que pueda hacerse de los servicios e información contenida en la misma, son de la exclusiva responsabilidad del usuario que los realiza.

Podrá realizar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones en la presentación y configuración de la página, así como en los contenidos y servicios de la misma.

Advierte que algunos de los textos contenidos en la página, enlaces y/o información incluidos en la misma podrían no ser veraces o no estar actualizados o haber sido recibidos o informados por terceras personas sobre las cuales BOLSECOL no tiene control. Por dicha razón, BOLSECOL no responderá sobre los errores u omisiones relativos a la información que no sea de su autoría, ni tampoco de los daños o perjuicios que se puedan llegar a ocasionar como resultado del uso de dicha información.

Además cabe resaltar que aunque este es un sitio seguro, no está libre de errores y en consecuencia la información general, así como las características de los productos anunciados y los precios, pueden variar con ocasión de errores humanos, tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, virus o cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica.

Tiene la posibilidad de obtener registros magnéticos con el fin de tener pruebas de las operaciones y/o transacciones realizadas por el usuario.

Se reserva la posibilidad de realizar verificaciones posteriores a toda transacción ejecutada por el usuario, como también de solicitar confirmación de la transacción por parte del usuario. Además, Bolsecol está en la capacidad de rechazar las compras hechas por el cliente, ya sea parcial o totalmente, de cualquier oferta que se presente en la página. En tal caso, Bolsecol le reconocerá al cliente el dinero que corresponda al valor de la transacción rechazada.

ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA QUE

- Confidencialidad de la cuenta

El Usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la Ley 1480 de 2011, Ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012, además de los establecidos en estos T&C. El usuario debe manejar con completa confidencialidad su cuenta, así como de cualquier otro número de identificación o clave del usuario. Todas las actividades que se realicen con su cuenta como: intercambios, consultas, solicitudes y demás actividades; serán de su exclusiva responsabilidad. Los datos proporcionados por el usuario en el formulario serán considerados fidedignos y será de su exclusiva responsabilidad mantenerlos actualizados. Éstos serán tratados de manera confidencial y serán utilizados exclusivamente para las finalidades establecidas en la Política de Privacidad de Bolsecol. En caso de extravío, hurto, robo, mal uso de la clave de acceso o cualquier otro evento de esta naturaleza, el Usuario deberá informar inmediatamente a Bolsecol, a través del chat en línea ubicado en el sitio web <https://bolsecol.com/> o por correo electrónico a servicioalclientebolsecol@gmail.com.

Por lo anterior, así el cliente tenga o no tenga cuenta en la página de Bolsecol, es necesario que cuente con dispositivos de seguridad electrónicos y adopte las medidas necesarias que eviten, entre otros: la suplantación de la persona, la utilización de su información por terceras personas, los fraudes, las intrusiones, los virus, espías y similares. Además, mediante estos dispositivos de seguridad se podrá verificar la identidad del usuario.

- Empresas como usuarios

Bolsecol asume que si el usuario está facturando a nombre de determinada empresa, es porque está en la total capacidad y autorización de hacerlo.

+ Propiedad intelectual:

Los derechos de propiedad intelectual de la página son propiedad de BOLSECOL. Queda estrictamente prohibida la divulgación, reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial de cualquier parte de esta herramienta sin la previa autorización por escrito por parte de Bolsecol. El contenido que se presenta en la página, entiéndase como el material informativo, fotográfico, multimedia y publicitario, es de propiedad exclusiva de Bolsecol, el uso de la información contenida en ésta sólo le corresponde a Bolsecol o a terceros expresamente autorizados para ello. Las personas que no estén autorizadas deberán abstenerse de extraer o reutilizar dicha información.

+ ASPECTOS GENERALES RELATIVOS A LA COMPRA DE PRODUCTOS EN EL SITIO

1. Precios de los productos. Los precios de los productos disponibles en este sitio, mientras aparezcan en él, sólo tendrán vigencia y aplicación en este y no serán necesariamente aplicables a otros canales de venta utilizados por Bolsecol, tales como catálogos u otros.

2. Proceso de compra. Bolsecol informará en el mismo sitio, de manera precisa y fácilmente accesible, los pasos a seguir para la compra de productos y la realización de cualquier otra operación. En particular, se deja constancia que la orden de compra del usuario estará sujeta a un proceso de validación de su identidad, de eficacia del medio de pago propuesto y de la edad del usuario, lo que se informará debidamente.

Una vez concluido exitosamente el proceso de validación, Bolsecol enviará la confirmación correspondiente a la dirección de correo electrónico registrada por el usuario. Desde ese momento, se considerará celebrado el contrato para todos los efectos legales, pudiendo Bolsecol efectuar el cargo en el medio de pago, en la forma convenida. Además, para efectos del despacho de los productos, Bolsecol informará la fecha estimada de entrega.

Bolsecol informará el estado en que se encuentra la entrega del bien, al consumidor que así se lo requiera.

Si la entidad aliada de transporte encargada se encontrara en la imposibilidad de enviar los productos, dentro del plazo indicado en el contrato, Bolsecol informará al cliente esta circunstancia y el nuevo plazo en el que podrá cumplir con el contrato. En este caso el cliente, en forma discrecional, tendrá derecho a dejar sin efecto el contrato celebrado, debiendo entonces Bolsecol gestionar el reembolso del importe del producto si lo hubiese pagado, o la resolución del crédito con el emisor que corresponda, si fuere el caso.

3. Medios de pago que se podrá utilizar en el sitio. A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicas, los productos ofrecidos en este sitio sólo pueden ser pagados con los medios mencionados a continuación:

- a. Tarjetas de crédito bancarias Visa, MasterCard, Amex, Diners Club International y MasterCard emitidas en Colombia o en el extranjero;
- b. Tarjetas de débito bancarias emitidas en Colombia por bancos nacionales. El pago con tarjetas débito se realizará a través del botón de pagos PSE, sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario si está disponible.
- c. Cupón de pago a través de Efecty, Baloto, Puntored, Paga todo y Paypal.

El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos T&C y, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, prevalecerá lo dispuesto en este último instrumento.

El Usuario acepta el envío de la factura por parte de Bolsecol a través de medios digitales.

4. Despacho de los productos. Los productos adquiridos a través del sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega informadas en el proceso de compra. La información del lugar de envío de los productos es de exclusiva responsabilidad del usuario. Los plazos para el despacho y entrega se cuentan desde el perfeccionamiento de la compra. Se deja expresa constancia que el costo del despacho de los productos es de cargo exclusivo del usuario. Para seguir el progreso de entrega del producto: Se debe especificar y actualizar la condición independientemente del proceso del aliado de entrega de mensajería seleccionado por la empresa.

5. Política de cambios y devoluciones. Los productos adquiridos gozan de una garantía en los términos de la Ley 1480 de 2011 y Decreto 735 de 2013. Teniendo en cuenta que los productos que comercializa Bolsecol, en caso los productos recibidos presenten posibles defectos, fallas o deficiencias; contáctenos a través del chat en línea en el sitio <https://bolsecol.com/> y le indicaremos paso a paso cómo ejercer su derecho de garantía.

Le ponemos de presente que no procede este derecho si los productos se han deteriorado por un hecho que le sea imputable, y demás causales establecidas en el artículo 16 de la Ley 1480 de 2011.

6. La reversión del pago será realizada con base en lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y Decreto 587 de 2016.

7. Promociones.

7.1. Las promociones que se ofrezcan en este sitio no son necesariamente las mismas que se ofrecen a través de otros canales de venta de Bolsecol, a menos que ello se indique expresamente.

7.2. En las 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 despacho del producto comprado con total normalidad y se informará al usuario que su compra hace parte de dicha promoción.

7.3. Las promociones u ofertas que Bolsecol publique en el sitio son esencialmente transitorias.

8. Para todos los efectos de estos T&C, las partes se someten a las reglas de competencia establecidas ante las autoridades judiciales correspondientes de la ciudad de Bogotá, Colombia.

3. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La compañía realizará el “Tratamiento de los Datos Personales” de acuerdo con las condiciones establecidas por el titular o usuario, la ley o las entidades públicas para el cumplimiento de las actividades propias de su objeto social como pueden ser la contratación, ejecución y comercialización de los bienes y servicios que ésta o sus entidades vinculadas ofrecen. El tratamiento de los datos personales se podrá realizar a través de medios físicos, automatizados o digitales de acuerdo con el tipo y forma de recolección de la información.

La Compañía también podrá tratar los datos personales, entre otros, para los siguientes fines:

1. Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al titular con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual con la empresa, respecto de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos por ésta, que haya o no adquirido o respecto de cualquier relación negocial subyacente que tenga con ella, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
2. Desarrollar actividades comerciales y de mercadeo, tales como análisis de consumo, perfilamiento de clientes, trazabilidad de marca, envío de beneficios, publicidad, promociones, ofertas, novedades, descuentos, programas de fidelización de clientes, investigación de mercado, generación de campañas y eventos de marcas propias, aliados comerciales, plenamente identificadas en la sección política de tratamiento de datos personales de la página web <https://bolsecol.com/>
3. Gestionar consultas, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos relacionados con los servicios y productos ofrecidos por o adquiridos en la empresa y/o sus entidades vinculadas.
4. Realizar encuestas de satisfacción.
5. Notificar al titular sobre pedidos, despachos o eventos conexos a la compra de mercadería o a la prestación de servicios.
6. Llevar a cabo análisis estadísticos, facturación, ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios, telemercadeo, cobranzas relacionadas con Bolsecol o con entidades vinculadas.
7. Verificar la identidad del titular, realizar estudios de seguridad y/o aplicar los protocolos de seguridad a fin de prevenir y mitigar el riesgo de fraude, lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
8. Para fines de seguridad, mejoramiento de nuestro servicio y la experiencia en las instalaciones de Bolsecol, los datos personales podrán ser utilizados, entre otros, como prueba en cualquier tipo de proceso, respecto de los datos (i) recolectados directamente en los puntos de venta, (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal de Bolsecol y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.
9. Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los titulares de datos en una o varias bases de datos, en el formato que estimen más conveniente.

Al aceptar el tratamiento de los datos personales a La Compañía, además, el titular autoriza al responsable a transferir los datos personales a las Entidades Vinculadas para que estas empresas puedan tratar los datos, en su beneficio, para las mismas finalidades indicadas.

La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del Tratamiento en cada caso, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 11 del Decreto 1377 de 2013.