

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA USO DE E-COMMERCE REDLLANTAS**

### **1. OBJETO:**

El presente contrato contiene los términos y condiciones generales (en adelante "TÉRMINOS") aplicables al uso de la plataforma REDLLANTAS y en general a los servicios ofrecidos por REDLLANTAS S.A. (en adelante "LOS SERVICIOS") el E-COMMERCE de su página web [www.redllantas.com](http://www.redllantas.com) (en adelante "LA PLATAFORMA"). Aunado a los TÉRMINOS descritos en el presente documento, toda persona que desee acceder a LOS SERVICIOS deberá sujetarse a las demás políticas y principios que rigen LA PLATAFORMA y que hacen parte integral de la presente reglamentación.

### **2. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES:**

Al marcar la casilla "Acepto Términos y Condiciones" o al suscribir el presente acuerdo, usted reconoce y acepta expresamente, en su nombre propio como persona natural, en nombre de su empleador o en nombre y representación de legal de una persona jurídica, que se está adhiriendo a un acuerdo legal vinculante con REDLLANTAS S.A, identificada con NIT 811041369 - 1 como persona natural que tiene más de 18 años de edad o de ser persona jurídica posee capacidad de representación legal para ello, tiene plena facultad para obligarse en forma directa o personal, o a la entidad que representa, a su empleador o a la entidad que postuló para el servicio, y ha entendido y está de acuerdo en cumplir con los TÉRMINOS, adquiriendo así la calidad de usuario (en adelante "USUARIO" o "USUARIOS" según el caso).

La persona jurídica o natural que no acepte los TÉRMINOS deberá abstenerse de utilizar LOS SERVICIOS ofrecidos en LA PLATAFORMA toda vez que son de carácter obligatorio para el acceso los mismos.

Mediante LA PLATAFORMA se presta un servicio de corretaje para la compra y venta de bienes y servicios, los cuales no son ofrecidos por REDLLANTAS sino directamente por los proveedores que se encuentren debidamente registrados en LA PLATAFORMA. En este sentido debe entenderse que la relación comercial es la que trata el artículo 1340 y siguientes del Código de Comercio, toda vez que para la prestación del servicio, REDLLANTAS no ejerce la representación o mandato de los USUARIOS que concurran en la plataforma, sino que consiste en el acercamiento de los mismos a través de LA PLATAFORMA en aras de que estos celebren negocios jurídicos.

Por lo anterior, el USUARIO podrá tener dos relaciones contractuales distintas: en primer lugar, un contrato con REDLLANTAS que se rige por los TÉRMINOS aquí descritos y que tiene por objeto la prestación del servicio de corretaje y, por otro lado, los contratos de compraventa de bienes y/o prestación de servicios que se celebren entre los distintos USUARIOS que concurran en LA PLATAFORMA.

### **3. REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE USUARIOS:**

Para adquirir la calidad de USUARIO la persona jurídica o natural deberá suministrar la información requerida en LA PLATAFORMA al momento de la compra, la cual será validada posteriormente por REDLLANTAS.

Tras la aceptación de los TÉRMINOS y validación de la información suministrada en el registro, LA PLATAFORMA permitirá al USUARIO realizar la compra. Cualquier operación realizada con la información personal será válida y vinculante para el USUARIO.

El USUARIO deberá ingresar sus datos a la plataforma cada vez que pretenda realizar una compra.

### **4.FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA**

EL USUARIO reconoce que REDLLANTAS S.A. dispondrá de una plataforma tipo E-COMMERCE para actuar como intermediario entre usuario final y distribuidores que funcionará así:

- El cliente seleccionará el producto de su interés y buscará el distribuidor más cercano. Mediante la plataforma se gestionará el recaudo y remitirá al consumidor final para que el producto sea reclamado ante dicho distribuidor.
- El usuario escogerá el producto y seleccionará mediante georreferenciación, el distribuidor más cercano, para ello REDLLANTAS emitirá una remisión liquidada y realizará el recaudo del valor total. Con la orden de compra, el consumidor se acercará en los 3 días hábiles siguientes y reclamará el producto, en dicha fecha, el distribuidor deberá hacer entrega de la factura del mismo o comprometerse al envío vía correo electrónico.

### **5. OBLIGACIONES DEL USUARIO:**

Además de las obligaciones contenidas en otras cláusulas del presente contrato, el USUARIO se obliga a:

- a) Pagar en tiempo y forma LOS SERVICIOS de conformidad con lo establecido en los TÉRMINOS.
- b) Hacerse responsable por la veracidad y actualidad de la información suministrada.
- c) Aceptar que REDLLANTAS S.A. pueda consultar registros de centrales de riesgo y diferentes bases de datos con el fin de realizar las validaciones respectivas y establecer el riesgo asociado a la operación desarrollada, así como reportar cualquier información crediticia.
- d) Abstenerse de facilitar que terceros no USUARIOS, utilicen o se beneficien de LA PLATAFORMA sin autorización expresa de REDLLANTAS.

- e) Suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los bienes o servicios ofertados o requeridos para compraventa, del precio a pagar y de la entrega de los mismos.
- f) No utilizar en forma no autorizada o fraudulenta LOS SERVICIOS.
- g) No acceder o intentar acceder a recursos o áreas restringidas de LA PLATAFORMA.
- h) No utilizar LA PLATAFORMA, los contenidos o los servicios con fines o efectos ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en las presentes condiciones, a la buena fe y al orden público, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar o sobrecargas LA PLATAFORMA o impedir la normal utilización de los servicios.
- i) No introducir o difundir en la red virus informáticos o realizar actuaciones susceptibles de alterar, interrumpir o generar errores o daños en los documentos electrónicos, bases de datos o sistemas informáticos (hardware y software) de LA PLATAFORMA.
- j) Abstenerse de facilitar que virus, gusanos u otras rutinas de programación interfieran o dañen LA PLATAFORMA.
- k) No intentar acceder, utilizar y/o manipular las bases de datos que se suministren para fines no previstos y que menoscaben los derechos de los titulares.
- l) No reproducir, copiar, distribuir, transformar o modificar los contenidos de LA PLATAFORMA.
- m) No suprimir, ocultar o manipular las notas sobre derechos de propiedad intelectual y demás datos identificativos de LA PLATAFORMA o de terceros incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección o mecanismos de información que puedan insertarse en los contenidos y sistemas.
- n) No suplantar la identidad de otro USUARIO o persona natural o jurídica al momento de utilizar LOS SERVICIOS.

**Parágrafo:** El USUARIO será responsable por todos los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que sufra REDLLANTAS S.A como consecuencia del incumplimiento las obligaciones derivadas de los presentes TÉRMINOS en relación con la utilización indebida del portal.

## **6. VALOR DE LOS SERVICIOS**

LOS SERVICIOS de uso de la plataforma serán gratuitos. La compraventa de productos o servicios relacionados con el objeto social tendrán su precio de acuerdo al tipo de producto o servicio seleccionado.

## **7. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS POR DERECHO DE RETRACTO**

A través de LA PLATAFORMA, EL USUARIO no compra directamente PRODUCTOS de REDLLANTAS sino de cada uno de los distribuidores que ofrezcan sus productos. Por lo tanto, si EL USUARIO desea hacer una devolución, un cambio o una queja sobre las características del producto, deberá tramitarlo directamente con el distribuidor, reconociendo que REDLLANTAS no tiene responsabilidad alguna sobre la idoneidad, garantía, tiempos de envío, entre otras, del producto.

#### Devoluciones de Dinero

De acuerdo con el derecho de retracto consagrado por la ley 1480 art. 47, el término máximo para que EL USUARIO lo ejerza es de 5 días hábiles contados a partir de la entrega del bien. Pasado este tiempo, el distribuidor no podrá ofrecer una devolución de dinero. Para solicitar una devolución, deberá hacerlo en las direcciones de notificación antes mencionadas. Para poder hacerlo, deberá tener a la mano el número de factura y las referencias de la mercancía que desea devolver. Para que pueda surtir el proceso de Devolución deberá asegurarse de que los artículos que haya comprado no hayan sido usados y estén en las mismas condiciones que los haya recibido, incluido su paquete original, así como deberá presentar la factura de compra.

Condiciones generales:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes al usuario.
- 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.
- El reembolso se hará dentro de los 30 días hábiles siguientes a la aprobación de la solicitud.

## **8. POLÍTICA DE GARANTÍAS**

En caso que un producto adquirido a través de la plataforma presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el usuario podrá contactar al distribuidor para ejercer su garantía siempre y cuando cumpla las siguientes condiciones:

- La garantía del producto debe estar vigente.
- El producto debe contar con la factura y documentos de garantía cuando sea el caso.
- 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.
- Cumplir con las condiciones de garantía según la referencia del producto adquirido. El distribuidor, a solicitud del usuario, informará las condiciones de la garantía del producto según lo establecido

por el productor del mismo, en virtud a que las mismas cambiarán dependiendo del productor y de las características y uso del bien.

En el caso de una primera reclamación por garantía, El distribuidor buscará reponer el bien por otro igual o de las mismas características, informando los tiempos de entrega.

En caso que el bien no admita reparación o se repita la falla del producto, el proveedor 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.

#### LA GARANTÍA DE PRODUCTOS NO APLICA CUANDO:

- El producto presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.
- Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo o golpes, etc.).
- El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado, cuando aplique.
- La reclamación se deba a un uso del producto que no sea conforme a la ficha técnica.

### **9. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD DE REDLLANTAS S.A**

REDLLANTAS no será responsable por las siguientes causas:

- a) Los USUARIOS utilizan LA PLATAFORMA por su cuenta y riesgo, en virtud de lo cual REDLLANTAS no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan generarse del uso de la plataforma
- b) REDLLANTAS no será responsable por la disponibilidad de la plataforma en los siguientes eventos:
  - a. Interrupción en el funcionamiento de LA PLATAFORMA por fallas informáticas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las redes, en Internet o en otros sistemas electrónicos utilizados en el curso de su funcionamiento.
  - b. Efectos causados por virus, troyanos, gusanos u otra clase de ataques informáticos que afecten el normal funcionamiento de LOS SERVICIOS.
  - c. Otros daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones no autorizadas, ajenas al control de LA PLATAFORMA.

d. Tareas de mantenimiento o por cualquier otro hecho o circunstancia ajeno a la voluntad y diligencia normales o que provengan de fuerza mayor o caso fortuito.

No obstante lo anterior, REDLLANTAS hará los esfuerzos razonables por mantener la disponibilidad de la plataforma.

c) REDLLANTAS no será responsable por eventos en que se suplante la identidad de LOS USUARIOS.

d) REDLLANTAS actúa como intermediario de las marcas que ofrece en la plataforma, por lo tanto, no será responsable de los daños o perjuicios que pueda causar el uso de los productos en EL USUARIO o en terceros.

e) Cualquier reclamación relacionada con las imágenes de referencia utilizadas en la plataforma para promocionar los productos, reconociendo que las mismas no son vinculantes.

f) Cualquier reclamación relacionada con información entregada via chat bot o asesoría virtual, la cual no es vinculante y en cualquier caso primará la ficha técnica y los términos y condiciones sobre cualquier otra comunicación.

**Parágrafo:** la presente cláusula no constituye un limitativo de responsabilidad acorde al artículo 43 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de que no se está limitando responsabilidad alguna que deba ser asumida por Ley, sino que se deja claridad sobre eventos que no constituyen responsabilidad de REDLLANTAS S.A. Por lo anterior, la presente cláusula tiene plena eficacia jurídica.

## **10.PAGOS**

Según lo establecido en los términos y condiciones, EL USUARIO el pago se realizará a través de la plataforma PSE, o cualquier otra y de la cual REDLLANTAS no tiene control alguno. Por lo tanto, EL USUARIO reconoce que los inconvenientes que se puedan generar en la plataforma de pago, deberán ser solucionados exclusivamente con el proveedor de la misma.

## **11. LEGISLACIÓN APLICABLE**

LOS SERVICIOS se rigen por el ordenamiento jurídico colombiano, en los aspectos que no estén expresamente establecidos en los presentes términos y condiciones. Por lo tanto, cualquier disputa o conflicto que se genere entre EL USUARIO y REDLLANTAS será resuelto de acuerdo con las leyes de la República de Colombia sin tener efecto el conflicto con otras leyes de otros países o su estado de residencia actual.

Si, por alguna razón, el operador jurídico competente considera inaplicable alguna parte de estos términos y condiciones, el resto de ellos continuará aplicándose en su total efecto.

## **12. DURACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO**

El presente contrato tiene una duración indefinida y su vigencia entre las partes está supeditada a la aceptación del mismo y a la orden efectiva de productos.

No obstante, lo anterior, REDLLANTAS S.A podrá modificar unilateralmente LOS TÉRMINOS. Para dicha modificación se notificará a través de correo electrónico una vez se hayan realizado los cambios y EL USUARIO tendrá la facultad de manifestar por escrito su desacuerdo y en consecuencia dar por terminado el contrato con REDLLANTAS S.A por lo que no podrá seguir utilizando LOS SERVICIOS.

Por su parte REDLLANTAS podrá terminar unilateralmente el contrato cuando:

- a) Exista un incumplimiento de las obligaciones por parte de EL USUARIO.
- b) Razonadamente se pueda concluir que existen riesgos jurídicos, reputacionales, comerciales o de cualquier otra índole por la prestación de EL SERVICIO a EL USUARIO.
- c) No haya acatamiento por parte de EL USUARIO de las recomendaciones provenientes de REDLLANTAS para el correcto funcionamiento y seguridad de la plataforma.

## **13. CLÁUSULA DE INDEMNIDAD**

EL USUARIO mantendrá indemne a REDLLANTAS S.A por cualquier reclamo cuando este se haya dado con ocasión de:

- a) Uso del producto sin hacerlo conforme a la ficha técnica del mismo.
- b) Toda responsabilidad civil extracontractual o contractual en la que pueda incurrir REDLLANTAS por acción u omisión de EL USUARIO.

## **14. PROHIBICIÓN DE CESIÓN.**

Ninguna de las partes podrá ceder parcial o totalmente su posición contractual a un tercero sin el consentimiento expreso y por escrito de la contraparte.

## **15. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

1. REDLLANTAS ostenta todos los derechos sobre el contenido, diseño y código fuente de esta página Web y, en especial, sobre las fotografías, imágenes, logos, diseños, marcas y nombres comerciales que se incluyen en LA PLATAFORMA. Estos derechos están protegidos por la legislación vigente relativa a la propiedad intelectual. Los signos distintivos de los productores de los bienes son utilizados conforme a la normatividad establecida para la comercialización y distribución de los mismos, sin pretender adjudicarse titularidad alguna.
2. Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial de LA PLATAFORMA sin el permiso expreso y por escrito de REDLLANTAS.

3. Así mismo queda totalmente prohibida la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución, comercialización, comunicación pública y/o cualquier otra acción que comporte una infracción de la normativa vigente en Colombia o en el resto del mundo en materia de propiedad intelectual y/o industrial si no es con la previa autorización expresa y por escrito de REDLLANTAS.
4. Informa que no concede licencia o autorización implícita alguna sobre los derechos de propiedad intelectual y/o industrial o sobre cualquier otro derecho o propiedad relacionado, directa o indirectamente, con los contenidos incluidos en LA PLATAFORMA.
5. En los casos previsto, REDLLANTAS adelantará las acciones legales correspondientes, incluyendo las penales, con fundamento en lo dispuesto por la ley 599 del año 2000, en sus artículos 270, 271 y 272.

## **16. CONFIDENCIALIDAD**

Las partes acuerdan que, durante la vigencia de este acuerdo, toda la información que se obtenga en desarrollo del mismo es de carácter confidencial, sin perjuicio de la obligación de suministrar a la autoridad competente todas las informaciones que solicite, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

## **17. NOTIFICACIONES.**

Todas las comunicaciones entre las partes se realizarán a través de comunicación electrónica, el correo dispuesto por REDLLANTAS será [servicliente@redllantas.com](mailto:servicliente@redllantas.com) o a través de la plataforma PQRS. El correo electrónico dispuesto por el USUARIO será al que se suministren las credenciales de ingreso a la plataforma.

Cualquier notificación se entenderá realizada el día del envío del correo electrónico o en caso de que haya sido a través de servicio postal, será el día de su recepción por parte del USUARIO el cual será certificado por la empresa de servicio postal.