

Términos y condiciones – MY MOBILE CARTAGENA

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Para MY MOBILE CARTAGENA es muy importante proveer con claridad la información completa, precisa e idónea relacionada con el proceso de compra online, de manera que disfrutes de una experiencia única, fácil y confiable.

Te invitamos a leer y conocer los Términos y Condiciones que enmarcan nuestro proceso de compra, todos ellos dentro de las regulaciones legales colombianas.

1. Acerca de nuestro sitio y los productos

El sitio web de MY MOBILE CARTAGENA es un espacio de comercio electrónico en el que podrás comprar productos tecnológicos y afines, suministrados para el consumidor final. Los atributos del producto se caracterizan por ser elegidos de manera personalizada, según la necesidad y gusto de cada cliente. De igual manera, cada producto es entregado con las medidas específicas (ancho, altura, color, entre otras) solicitadas por el cliente final. Todos nuestros productos serán despachados para su entrega una vez el cliente finaliza su proceso de compra en la plataforma, lo cual ocurre con la confirmación del pago de la transacción.

2. Proceso de la compra

a. Información disponible para realizar una compra bien fundamentada

El sitio web de MY MOBILE CARTAGENA cuenta y ofrece en todo momento información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos ofrecidos. Dicha información detalla las características y propiedades tales como el tamaño, peso, medidas finales, materiales y características de los componentes de cada producto.

De igual manera, describe los procedimientos a seguir para el uso y mantenimiento de cada producto. Adicionalmente, se encuentra disponible información acerca de los alcances técnicos de cada producto, de modo que el consumidor final pueda tomar una decisión de compra bien fundamentada.

Toda la información relacionada con el producto, sus especificaciones e instrucciones podrán ser ubicadas en la página de la marca del producto. También podrá acceder a ello, en las especificaciones que proporciona el sitio web de MY MOBILE CARTAGENA.

b. Precios

Los precios serán mostrados en la imagen del producto dispuesto a la venta. El precio mostrado corresponderá al precio de referencia, valor total definitivo a pagar por el producto.

De esta manera, cada solicitud que efectúes en las medidas o en la configuración de accesorios opcionales (aquellos que impliquen recargos en precio) ajustarán automáticamente el valor total definitivo a pagar. El precio incluirá el impuesto del IVA en los productos que aplique.

c. Resumen de la compra

Antes de iniciar tu proceso de check out para finalizar la compra, estará disponible el resumen de lo que has cargado en tu carrito de compras. En esta pantalla podrás validar todos los detalles del producto, así como su precio, y contarás además con la posibilidad de realizar las modificaciones y/o eliminaciones que desees sin necesidad de interrumpir tu proceso de compra, pudiendo monitorear el precio final a pagar en cada ítem con las modificaciones aplicadas.

d. Costo del envío y tiempo de entrega

Posteriormente a la revisión del resumen de la compra, deberás indicar la ciudad y el departamento de destino para tu pedido. De esta manera la plataforma te confirmará de manera automática el costo del envío y el tiempo de entrega estimado en el que llegará tu pedido.

e. Aceptación expresa de la compra

Una vez realices el proceso de check out, deberás finalizar la compra presionando el botón "PAGAR". Al hacer esto estás manifestando la aceptación expresa de la compra, lo que indica que solicitas el envío del producto con las especificaciones que configuraste en la plataforma, estando estas amparadas bajo las características y alcances técnicos enunciados en la ficha técnica del producto. Así mismo confirmas la aceptación expresa de los términos y condiciones de nuestro sitio web.

f. Cancelación de la transacción

Nuestra plataforma se encuentra integrada para que una vez realizas tu pedido, el sistema descargue de manera automática tu solicitud de compra y disponibilidad en el menor tiempo posible. Dado lo anterior, tendrás un espacio para verificar la compra contados al momento antes de efectuar el pago, para cancelar tu pedido. Pasado este espacio de tiempo de verificación del pedido, no será posible reversar tu compra.

g. Disponibilidad de producto

Todos los productos ofrecidos en nuestro sitio web cuentan con inventario local para los pedidos. No obstante, lo anterior, existe la posibilidad de que algún producto no se encuentre disponible, bien sea porque

ya se dispuso de él. En caso de alguna eventualidad, te entregaremos un producto de especificación igual al solicitado originalmente. En cualquier caso, nuestro equipo de servicio al cliente te contactará para plantear las opciones de solución y obtener tu aprobación. De no lograr resolver la eventualidad, procederemos a cancelar tu pedido y reversar el dinero de tu compra, aplicándola al mismo medio a través del cual realizaste el pago.

h. Servicio de asistencia

A lo largo de tu proceso de compra encontrarás disponible nuestro servicio de asistencia personalizada, al cual podrás acceder vía chat o teléfono. En ambos casos serás atendido por nuestro equipo humano, el cual está capacitado para asistirte en tiempo real. Este servicio estará disponible desde las 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 1:00 p. m. hasta las 5:00 p. m., de lunes a viernes. Cualquier solicitud de apoyo que nos remitas por fuera de este horario será atendida con prioridad en la siguiente franja laboral, siempre y cuando dejes tu información y nos autorices a contactarte.

i. Rastreo de pedido

Una vez efectúes el pago y finalices el proceso de compra, nuestra plataforma realizará una serie de envíos de información con el estado de tu pedido al correo electrónico que registraste en tu compra. En estos envíos automáticos te informaremos:

1. La confirmación de recibo del pedido, junto con el número interno y detalles del mismo.
2. Posteriormente enviaremos confirmación de despacho, en la cual incorporaremos el número de guía del envío y el link de la empresa de transporte que realizará la entrega.

j. Medios de pago

A menos que se indique lo contrario para casos de ofertas especiales o promociones, los productos y servicios que se publican en este sitio web sólo podrán ser pagados por los medios de pago establecidos por MY MOBILE CARTAGENA.

Una vez efectúes el pago y finalices el proceso de compra, nuestra plataforma realizará una serie de envíos de información con el estado de tu pedido al correo electrónico que registraste en tu compra. En estos envíos automáticos te informaremos:

1. La confirmación de recibo del pedido, junto con el número interno y detalles del mismo.
2. Confirmación de despacho, en la cual incorporaremos el número de guía del envío y el link de la empresa de transporte que realizará la entrega.

3. Facturación electrónica

Tal como lo establece la normativa fiscal vigente, el vendedor está obligado a emitir factura electrónica como comprobante de la operación, la cual se generará con base en los datos que nos suministres. La aceptación de los Términos y Condiciones conlleva, entre otros aspectos, el consentimiento expreso de recibir las mencionadas facturas en forma electrónica. Adicionalmente, el vendedor facturará los impuestos y gravámenes que se generen por la operación de compra, de acuerdo con la ley tributaria vigente en Colombia.

4. Política de envíos y entrega de producto

Las políticas de envío y entrega podrás consultarlas aquí.

5. Política de garantía

Las políticas de garantía podrás consultarlas aquí.

Debes tener presente que todo procedimiento de garantía se regirá de acuerdo con:

1. La Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), Título III Garantías, Artículos del 7° al 17°.
2. Las fichas de especificación técnica y los documentos de alcances técnicos del producto, publicadas en el sitio web y que han sido dispuestas previas a tu confirmación de la compra.
3. La política de garantía descrita en el numeral 8 de este documento.

6. Devolución de productos

En caso de que el trámite de tu reclamación de garantía dé como resultado la devolución del producto y el correspondiente reembolso de dinero, dicho procedimiento se regirá por lo dispuesto en la Ley 1480 (Estatuto del Consumidor), respetándose los plazos máximos para efectuar la devolución de dinero descritos en el Artículo 51 de la misma ley.

7. Origen de fondos

EL USUARIO declara que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra vinculado en ningún tipo de listas restrictivas nacionales o internacionales para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo, incluyendo la lista de la Oficina para el Control de Activos Extranjeros. En consecuencia, se obliga a responder frente a todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta declaración y manifiesta que responderá ante las autoridades competentes y terceros. De igual manera, manifiesta que actuará dentro del marco de la ley.

8. Política de privacidad y tratamiento de datos personales

8.1 Base legal y ámbito de aplicación

La política de tratamiento de la información se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; de los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales (LEPD); y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 (Compilado por el Decreto 1074 de 2015), por el cual se reglamenta la Ley anterior. Esta política será aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos que sean objeto de tratamiento por el responsable del tratamiento.

8.2 Definiciones establecidas

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

8.3 Autorización de la política de tratamiento

Para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular. Mediante la autorización previa e informada del Titular, todo Titular que facilite información relativa a sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de MY MOBILE CARTAGENA en los términos y condiciones recogidos en la misma.

No será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

8.4 Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política es MY MOBILE CARTAGENA, cuyos datos de contacto son los que aparecen en su página web.

8.5 Tratamiento y finalidades de las bases de datos

MY MOBILE CARTAGENA, en el desarrollo de su actividad empresarial, lleva a cabo el tratamiento de datos personales relativos a personas naturales que están contenidos y son tratados en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, cumpliendo con la Constitución y la Ley.

8.6 Datos de navegación

El sistema de navegación y el software necesario para el funcionamiento de esta página web recogen algunos datos personales, cuya transmisión se haya implícita en el uso de los protocolos de comunicación de Internet.

Por su propia naturaleza, la información recogida podría permitir la identificación de usuarios a través de su asociación con datos de terceros aunque no se obtenga para ese fin. En esta categoría de datos se encuentran la dirección IP o el nombre de dominio del equipo utilizado por el usuario para acceder a la página web, la dirección URL, la fecha y hora y otros parámetros relativos al sistema operativo del usuario.

Estos datos se utilizan con la finalidad exclusiva de obtener información estadística anónima sobre el uso de la página web o controlar su correcto funcionamiento técnico, y se cancelan inmediatamente después de ser verificados.

8.7 Derechos de los Titulares

De acuerdo con el artículo 8 de la LEPD y a los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013 (Compilado por el Decreto 1074 de 2015), los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación al tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro y para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Los derechos del Titular son los siguientes:

a. Derecho de acceso o consulta: Se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que le han dado a sus datos personales.

b. Derechos de quejas y reclamos. La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:

- Reclamo de corrección: el derecho del Titular a que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Reclamo de supresión: el derecho del Titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

- Reclamo de revocación: el derecho del Titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.

- Reclamo de infracción: el derecho del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.

c. Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento: salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la LEPD.

d. Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones: el Titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

8.8 Atención a los Titulares de datos

MY MOBILE CARTAGENA será el encargado de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el Titular de los datos puede ejercer sus derechos.

8.9 Procedimientos para ejercer los derechos del Titular

a. Derecho de acceso o consulta

Según el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.

b. Derechos de quejas y reclamos

El Titular de los datos puede ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a MY MOBILE CARTAGENA, enviado mediante correo electrónico, indicando en el asunto “ejercicio del derecho de quejas y reclamos”, o a través de correo postal remitido a la dirección física. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.

- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.

- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o infracción.

- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.

- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a quince (15) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

MY MOBILE CARTAGENA resolverá la petición de reclamo en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual en ningún caso podrá superar los 60 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez agotado el trámite de reclamo, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

8.10 Vigencia

Las bases de datos responsabilidad de MY MOBILE CARTAGENA serán objeto de tratamiento durante el tiempo que sea razonable y necesario para la finalidad para la cual son recabados los datos. Una vez cumplida la finalidad o finalidades del tratamiento, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, se procederá a la supresión de los datos personales en su posesión, salvo que exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación. Por todo ello, dicha base de datos ha sido creada sin un periodo de vigencia definido.

La presente política de tratamiento permanece a partir de la fecha de su publicación.

9. Oferta Flash

La oferta publicada será válida hasta agotar existencias o cambio, sin previo aviso. Los clientes que realicen una compra tendrán el beneficio de adquirirlo por compra, es decir, que 24 horas después de haber ingresado la compra se estará despachando el producto.

Exclusión de responsabilidad

- La empresa no se responsabiliza por retrasos en la entrega causados por factores ajenos a nuestro control o del proveedor del servicio de entrega.
- La empresa se reserva el derecho de cancelar la promoción en cualquier momento sin previo aviso.
- Durante la vigencia de la oferta, recibirán el despacho de su pedido el día siguiente hábil de la compra.