

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

---

La venta de nuestra Tienda online está basada en los siguientes Términos y Condiciones, los cuales deberán ser leídos y aceptados por el cliente antes de realizar un pedido. Realizar un pedido implica la aceptación de estos Términos y Condiciones.

El proveedor del servicio para la República de Colombia es ORPHICA SP. Z O.O. en adelante designado como La Tienda, o, simplemente ORPHICA. La Tienda se reserva el derecho de cambiar estos Términos y Condiciones en su totalidad, o cualquier parte de ella, en cualquier momento sin previo aviso. El cliente no está obligado por las cláusulas de Términos y Condiciones que hayan sido modificadas después de que el pedido se haya realizado. Al comprar productos en nuestra tienda, el cliente acepta estos Términos y Condiciones.

### **Términos y Condiciones de la Tienda online**

Solo Pueden ser Clientes de nuestra Tienda personas que tengan 18 años de edad y con plena capacidad jurídica.

Nuestra tienda vende productos en línea. Ofrecemos servicio 24/7, los 365 días del año. Por ello, los pedidos pueden realizarse 24/7.

Únicamente vendemos productos nuevos sin defectos físicos o legales.

Todos los productos disponibles en nuestra tienda se encuentran físicamente en stock en nuestro almacén y su estado es actualizado todos los días. Sin embargo, la información sobre la disponibilidad de los productos puede variar sin previo aviso, por lo tanto LA TIENDA está en la facultad de rechazar las compras realizadas por el cliente, cuando no fuere posible proveerle el producto ofertado. En todo caso, LA TIENDA devolverá al cliente el dinero que corresponda al valor de la compra rechazada.

La tienda advierte que cierta información contenida en la página y/o enlaces puestos en ella, podrían no ser ciertos, estar desactualizados o haber sido recibidos por terceros, sobre los cuales LA TIENDA no tiene control. Por lo tanto, LA TIENDA no responderá sobre información errónea u omisiones relativas 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.

## **Precios**

Todos los precios están en Pesos Colombianos. El precio ya incluye el IVA correspondiente en cada mercancía. El precio de cada producto es determinado al realizar el pedido, es vinculante y no cambiará hasta que se realice el pago.

La tienda se reserva el derecho de modificar los precios de los productos disponibles en la tienda, la introducción de nuevos productos, hacer y retirar ofertas especiales en los sitios web de la tienda o realizar cambios en los sitios web.

En el caso de los productos que tienen un precio especial, o los productos que están a la venta, los pedidos se ejecutarán en el orden en el que los pedidos fueron confirmados en nuestro panel de venta electrónica. El número de productos que tienen un precio especial o están en oferta es limitado. Los precios especiales son válidos únicamente durante un período de tiempo específico. El cliente no podrá reclamar un reembolso, que es la diferencia entre el precio especial y el precio normal, si el pedido se realizó después del período disponible a un precio especial.

## **Pedidos**

Los pedidos se realizan rellorando el formulario de pedido que está en nuestro sitio web de forma correcta.

Los pedidos únicamente pueden ser realizados por personas registradas y que tengan una cuenta en nuestra Tienda, o aquellas que proporcionen toda la información necesaria para llevar a cabo la transacción.

Previamente a la finalización o terminación de cualquier transacción de comercio electrónico, LA TIENDA presentará al consumidor un resumen del pedido de todos los productos que pretende adquirir, con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los bienes o servicios así como los costos y gastos adicionales que deba pagar por envío o por cualquier otro concepto. La aceptación de esa transacción se entiende expresa e inequívoca una vez el cliente realiza el pago.

Cada pedido realizado por el Cliente se confirma - enviaremos un e-mail informando al cliente que hemos recibido el pedido.

La tienda se reserva el derecho de verificar el pedido. Si no hay contacto con el comprador o el pedido no se puede confirmar, la tienda se reserva el derecho de suspender la realización del pedido.

## **Entrega**

La tienda ejecuta los pedidos dentro de las primeras 48 horas después de realizar el pedido o realizar el pago. Si hay algún problema para ejecutar el pedido, los clientes serán informados inmediatamente de ello. Por ejecución del pedido nos referimos a enviar la mercancía al cliente.

Las entregas dentro de la República de Colombia son realizadas por una empresa de mensajería elegida por la Tienda.

La tienda no se responsabiliza por daños o pérdidas de los productos causados por la empresa de mensajería en el caso de que el servicio de mensajería sea seleccionado por el comprador, la tienda no tiene ninguna responsabilidad.

La tienda no se responsabiliza de los envíos que no hayan sido entregados por el servicio de mensajería por responsabilidad de los clientes (sin contacto, nadie en casa, dirección de entrega incorrecta) o fallo del servicio de mensajería. Además, la tienda no se responsabiliza por la detención de paquetes por el control de las autoridades (por ejemplo, aduanas). El servicio de mensajería realiza varios intentos para entregar el envío. Si no se entrega por cualquiera de las razones anteriores, el envío se considera entregado.

En caso de que la entrega del pedido supere los treinta (30) días calendario, por causas atribuibles a LA TIENDA, o que no haya existencias para el producto adquirido, el consumidor podrá terminar la venta unilateralmente y obtener la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución deberá hacerse efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

## **Métodos De Pago**

La tienda ofrece las siguientes formas de pago:

- Contra entrega - el cliente hace el pago de los productos en el momento de la entrega
  
- Transferencia bancaria - el pago se hace después de realizar el pedido. El Cliente puede hacer una transferencia a través de Internet, en un banco o en una oficina de correos. El número de la cuenta será enviada por correo electrónico, junto con información sobre la aceptación del pedido. El pedido se ejecutará después de que recibamos el pago.
  
- Pago con tarjeta – aceptamos pagos con tarjeta. El cargo se realiza a la tarjeta del cliente cuando la tienda inicia la ejecución del pedido después de su aceptación. La información acerca de la aceptación del pedido será enviada al Cliente por correo electrónico.

- Pago en efectivo con cupones de Payu en los puntos de baloto y/o efecty.

La tienda no será responsable por el uso de tarjetas de crédito sin su autorización, cuando el Usuario no haya procedido a notificar a las correspondientes entidades financieras o cooperativas de la pérdida, uso indebido, sustracción o hurto de los instrumentos conferidos por éstas para realizar transacciones, o cuando se realice un uso indebido de sus datos de registro.

## **Devoluciones y reclamaciones**

Se otorga un período de 90 días de garantía al cliente.

La Tienda estudia las solicitudes y quejas y proporciona información sobre el producto verbalmente, por escrito, por correo electrónico o por vía de formularios electrónicos.

En el proceso de la presentación de quejas o consultas el cliente debe usar su número de pedido o proporcionar la información necesaria para su identificación.

La tienda responderá a la reclamación dentro de 14 días hábiles desde el momento de la recepción de toda la información necesaria. Las respuestas pueden ser proporcionadas en la misma forma en la que se realizó la solicitud o reclamación.

El reembolso sólo es posible si todos los requisitos establecidos en los presentes Términos y Condiciones se han cumplido.

El cliente está obligado a enviar el embalaje con el producto, recibo que confirme la compra del producto (recibo o factura) y el formulario de devolución completo.

Se aceptan reclamaciones y devoluciones por escrito al siguiente correo:

[contact@orphica.com](mailto:contact@orphica.com)

La cantidad del reembolso es el precio del producto menos el coste de entrega y gastos de funcionamiento, tales como el costo de la preparación de las mercancías para el envío.

Después de que la reclamación/devolución haya sido aceptada, el dinero es devuelto a la cuenta cuyos datos fueron proporcionados en el formulario de devolución en un plazo de 14 días.

## **Los reembolsos y pagos en exceso**

En el caso de que las circunstancias hagan que la tienda se vea obligada a reembolsar el dinero pagado por el cliente en la cuenta de la tienda, este reembolso se realiza en un plazo máximo de 14 días hábiles.

Las devoluciones del dinero se realizan al número de tarjeta de crédito de cliente o su cuenta bancaria (reembolsos de pagos efectuados por PAYU – dependiendo de la forma de pago elegida), por efecty o baloto.

El pago en exceso de la cuenta del Cliente se transferirá a la cuenta bancaria del cliente sólo cuando él/ella lo ordene. El pedido se realiza a la tienda a través del formulario de contacto o por escrito a la dirección de la tienda.

La Tienda se reserva el derecho de verificar la identidad del Cliente que solicita la devolución. La Tienda no se responsabiliza del error o retraso en realizar el reembolso si el Cliente, a pesar de haber enviado la solicitud por correo electrónico, no indica el número de cuenta donde quiere que se le realice el pago, o sino proporciona los datos necesarios para que la Tienda pueda realizar el pago. La Tienda no es responsable del incumplimiento o retraso en la devolución en diferentes situaciones cuando el Cliente haya dado información personal errónea (nombre, dirección) o un número de cuenta erróneo.

El cliente tiene derecho de ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la realización de la compra.

## **Tratamiento y Privacidad de la Información**

La tienda utiliza los datos personales recabados para verificar y confirmar su identidad; para la creación, estudio, actualización y conservación de su expediente; para atender sus pedidos; perfil que desea elaborar la empresa; mercadotecnia o publicidad; prospección comercial.

La tienda pondrá todos los medios necesarios, para mantener la seguridad y la confidencialidad de la información adquirida por la creación de ficheros con los datos personales que son recogidos por la Página Web y dará a la misma el tratamiento que la ley señala. Sin embargo, La Tienda no controla todos los riesgos inherentes al uso de internet y recuerda a sus Visitantes y/o Usuarios la existencia de eventuales riesgos por su uso, por esta razón queremos alertar que siempre que se proporcione información personal en la red, existe el riesgo de que terceras personas, cuyo control queda fuera de nuestro alcance, puedan interceptar esta información personal y utilizarla. Aunque en La Tienda nos esforzamos por proteger la información personal y la privacidad, no podemos garantizar la seguridad de la información que se revela a través de la red y bajo la responsabilidad del Usuario y/o Visitante. Sólo archivamos aquellos datos que se nos proporcionan los Usuarios y/o Visitantes voluntariamente, éstos datos sólo los utilizaremos para enviar información sobre cualquier tema, actividad o acontecimiento relacionado con La Tienda en los casos que el Usuario y/o Visitante así lo autorice.

## **Información Personal**

En alguna(s) ventana(s) o momento(s) de la navegación en la Página Web se pide alguna información al Usuario y/o Visitante que permita mejorar su visita, atender la oferta de compra, o dar seguimiento a sus inquietudes. El uso, navegación o inscripción de datos es totalmente voluntario y opcional. Es posible que se pida su nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, domicilio, tipo de empresa, información de su preferencia, tarjeta de crédito, cuenta bancaria y número de identificación, así como también otra información personal similar que se necesite para registrarlo o suscribirlo a nuestros servicios u ofertas. Si alguna vez llegamos a requerir información considerablemente diferente, se lo informaremos.

Cuando el Usuario y/o Visitante proporciona información personal a ORPHICA, no la daremos o venderemos a ninguna compañía externa para su uso con fines de mercadotecnia u ofertas de servicios. Mantendremos la confidencialidad de la información personal y sólo se utilizará por parte de ORPHICA para fomentar la relación con nosotros, para lo cual se obtiene el permiso por parte del Usuario y/o Visitante. En el caso de boletines o listas de correspondencia, o cualquier actividad publicitaria o promocional, nuestra intención es enviar mensajes de correo electrónico sólo a clientes que creamos han autorizado recibir estos mensajes. En cualquier momento, el Usuario y/o Visitante tiene el derecho de optar por no recibir las comunicaciones de ORPHICA en el futuro, procediendo a la cancelación de su suscripción a estos servicios, a través de nuestro portal y/o Página Web o del portal que se informe.

La información personal que el Usuario le proporcione a la Página Web estará asegurada por parte de ORPHICA. La información personal será custodiada por ORPHICA bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

El registro de información de Usuarios y/o Visitantes, que es indispensable para la buena prestación de los servicios que se ofrecen, podrá ser empleado con fines de análisis de información, inteligencia de mercados, publicidad y mercadeo, envío de información, y mejoramiento de las condiciones del servicio. El Visitante y/o Usuario autorizan expresamente a La Tienda para administrar la información que se ingrese en la Página Web, la cual podrá ser compartida con los Aliados Comerciales, con fines únicos relacionados con el objeto del negocio.

La Página Web se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional para efectos de corroborar los datos personales del Usuario, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. Los menores de edad deben abstenerse de ofrecer información falsa para comprar artículos a través de la Página Web. Para evitar lo anterior, La Tienda, se reserva el derecho de realizar las validaciones correspondientes para verificar la edad de los Usuarios.

El Visitante y/o Usuario podrá actualizar, rectificar o suprimir en cualquier momento su

información personal previo envío de la solicitud por parte del Usuario y/o Visitante, la cual se tramitará dentro de un término de cinco (5) días hábiles y en todo momento se garantizan sus derechos como consumidor y Usuario.

### **Usos de su información personal**

ORPHICA utiliza la información personal que el Usuario y/o Visitante nos suministra para propósitos que incluyen, pero no se limitan a:

- Llenar pedidos de productos, servicios o información.
- Rastrear y confirmar pedidos en línea.
- Entregar o instalar productos.
- Brindar servicio al cliente.
- Administrar sorteos, promociones o encuestas.
- Ofrecer nuevos productos y servicios.
- Mejorar la efectividad de nuestra Página Web, de nuestros esfuerzos de comercialización y nuestros servicios y ofertas.
- Llevar a cabo investigaciones y análisis.
- Enviar comunicaciones de comercialización.
- Realizar otras actividades comerciales según sea necesario o según se describa en otras partes dentro de esta política.
- Información personal proporcionada a la tienda por terceros.
- Información de o sobre amigos y familia.

Si el Usuario y/o Visitante nos proporciona información de otras personas, o si otras personas nos dan información sobre Usted, solamente utilizaremos dicha información para la razón específica para la que se suministró.

Usted puede elegir:

Dejar de recibir comunicaciones comerciales por e-mail, correo directo, teléfono y móvil.  
Actualizar y corregir su información personal.

La Tienda sigue estos principios de privacidad tanto en línea como fuera de ella al recopilar, usar, asegurar y compartir la información del Usuario, de conformidad con la normatividad vigente.

### **Compartir información personal**

La Tienda no vende ni alquila su información personal a terceros. Podemos tener la necesidad de compartir su información personal con terceros tales como nuestros agentes, proveedores de servicios y otros representantes que actúan en nuestro nombre, con fines limitados. Por ejemplo, podemos compartir información personal con terceros que realizan servicios en nombre nuestro.

ORPHICA no podrá negarse a entregar información en los siguientes casos: a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. b) Datos de naturaleza pública; c) Casos de urgencia médica o sanitaria; d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Compartiremos cierta información personal cuando consideremos que tal divulgación sea razonablemente necesaria para proteger los derechos, la propiedad y la seguridad de otros y de nosotros mismos. Es posible que también transfiramos información personal en caso de una venta corporativa, fusión, adquisición, disolución o evento similar.

Toda información que le identifique personalmente y que presente en un tablero de anuncios, blog, chat, comentario sobre un producto, u otro foro público en este portal, puede ser leída, recopilada o utilizada por otros usuarios de estos foros y podría ser usada para enviarle mensajes no solicitados. Le recomendamos que no dé su nombre, correo electrónico u otra información personal. Observe que si elige hacerlo, es bajo su propio riesgo y acepta la total responsabilidad de dichos comentarios y las consecuencias que puedan surgir de publicar dicha información.

En ocasiones, podremos asociarnos con un tercero para crear un portal que puede parecer como si estuviera en una página de ORPHICA. Estos portales pueden compartir marca o bien, dar la apariencia y la sensación de estar en nuestro portal. Sin embargo, toda la información recopilada en estas páginas puede no estar cubierta por la política de privacidad de ORPHICA. Informaremos de estos portales y publicaremos la política de privacidad que sea aplicable a la información recopilada en estas páginas.

## **Responsabilidad del usuario**

Al ingresar a la Página Web, el Usuario y/o Visitante adquiere el compromiso de suministrar información personal correcta y verdadera, así como proceder a la actualización de sus datos cada vez que se requiera. De igual forma, el Usuario se obliga a notificar oportunamente a sus correspondientes entidades del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta de crédito o de los demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar transacciones, tales como tarjetas débito, claves personales, etc., con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados por las mismas. Se prohíbe al Usuario poner en, o transmitir a, o desde este portal cualquier material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico o profano, o cualquier otro material que pudiera dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la ley.

El Usuario y/o Visitante acepta no utilizar ningún dispositivo, software, rutina ni datos para obstruir o intentar obstruir el funcionamiento correcto del portal de la Tienda y/o la Página Web o toda actividad realizada en este portal. Además, el Usuario y/o Visitante acepta no utilizar ni



intentar utilizar ningún motor, software, herramienta, agente, datos u otro dispositivo o mecanismo (incluidos, entre otros, exploradores, arañas, robots, personajes digitales o agentes inteligentes) para navegar o buscar en el portal de La Tienda y/o la Página Web que no sea el motor de búsqueda o los agentes de búsqueda brindados por La Tienda y/o la Página Web o los exploradores en general disponibles para el público.

## **Propiedad Intelectual**

Los derechos de propiedad intelectual de la página son propiedad de ORPHICA. Por lo tanto el usuario no podrá ni total, ni parcialmente reproducirla, divulgarla o ponerla a disposición de terceros sin la previa autorización escrita por parte de LA TIENDA. Cualquier contenido que se presenta en la página, tales como material publicitario, incluyendo material multimedia, publicitario, fotografías, o cualquier otro similar o parecido, es de propiedad exclusiva de LA TIENDA. Todos aquellos que no estén autorizados tendrán prohibido utilizar, descargar, guardar, o, utilizar tal información.

## **Política sobre cookies**

En esta declaración de reglas, el término "cookie" se utiliza para referirse a los archivos cookie, sobre privacidad y comunicaciones electrónicas.

### **1. ¿Qué son las cookies?**

Una cookie es simplemente un pequeño archivo de texto que contiene partes de datos, almacenados en su ordenador u otro dispositivo cuando visitas un sitio web. Las cookies se utilizan para facilitar la navegación de sitios web que visitas, pero no recogen ninguna información almacenada en el ordenador o en archivos.

Las cookies aseguran la máxima precisión de los servicios y, por tanto, facilitan el uso del navegador web. Para proteger tu privacidad, los navegadores web permiten el acceso a una página web para los archivos de cookies que ya están alojados en tu ordenador.

### **2. ¿Por qué utilizamos cookies?**

Utilizamos cookies para obtener más información sobre la forma en que los usuarios navegan en nuestros sitios web, con lo que conseguimos proporcionar una mejor información adaptada a cada una de sus necesidades individuales y mejorar su experiencia en nuestros sitios web. Las cookies recuerdan el tipo de navegador de Internet que utilizas y otros complementos del explorador instalados en el equipo. También recuerdan decisiones que tomadas, como el idioma o la región. Son guardadas como configuración predeterminada y se utilizan cuando visitas el sitio de nuevo. Estos archivos también permiten a los usuarios de Internet evaluar las páginas web y enviar comentarios.

### 3. ¿Qué tipos de cookies usamos?

#### **Cookies Estrictamente Necesarias**

Estas son las cookies esenciales que permiten moverte por la página web y utilizar sus funciones. Sin ellas, el registro de los servicios y el inicio de sesión no funcionarían. Estas cookies no recogen ninguna información sobre ti que pueda ser utilizada para la comercialización o que puedan recordar dónde has estado en Internet.

#### **Cookies de rendimiento**

Estas recogen información acerca de cómo se utiliza un sitio web, por ejemplo, las páginas que vas más a menudo. No recogen información que las identifique; toda la información es anónima. Sólo se utilizan para mejorar el rendimiento del sitio web.

#### **Cookies de funcionalidad**

Estas recuerdan decisiones que tomas (como tu nombre de usuario o idioma) y proporcionan características personales. Recuerdan cambios que has realizado o tamaño del texto, fuentes y otras partes de las páginas web que se pueden personalizar. También ofrecen servicios solicitados, como ver un video o comentar en un blog. La información que recogen se puede hacer anónimamente. No pueden realizar un seguimiento de otros sitios web que visitas.

#### **Cookies personalizadas**

Estas ofrecen anuncios o mensajes en relevancia contigo y tus intereses. Estas cookies personalizadas a veces están vinculados a otros sitios, por ejemplo, sitios de redes sociales.

#### **Cookies Temporales o de Largo plazo**

Dentro de estos cuatro tipos de cookies, las cookies se clasifican ya sea como (cookies de 'sesión') temporales o de largo plazo (cookies 'persistentes').

Las cookies de 'Sesión' vinculan sus acciones a una sola sesión. Esta "sesión" se inicia cuando la página web se abre y termina cuando se cierra. Entonces la cookie se borra para siempre.

Las cookies 'persistentes' permanecen en un ordenador u otro dispositivo durante un período específico de tiempo. Se activan automáticamente cuando visitas un sitio web en particular.

#### 4. Cómo bloquear o eliminar las cookies?

Si decides que no estás contento con el uso de cookies en este sitio web, puedes eliminarlas fácilmente de la carpeta de cookies de tu navegador. También puedes configurar tu navegador para bloquear las cookies o para enviar un aviso de advertencia antes de que se almacene una cookie en tu ordenador. Encontrará más información acerca de las cookies en el menú de tu navegador.

Al bloquear las cookies, podrás seguir usando nuestros sitios web, pero tendrá un efecto negativo en la usabilidad de estos sitios web.

## **Preguntas**

Ofrecemos ayuda y soporte a todos nuestros Clientes. Si tienes alguna pregunta, comentario, consejos, por favor, escríbenos. Encontrarás nuestra dirección en el correo de confirmación que se envía después de haber realizado el pedido.