



Términos y condiciones.

Aclaración preliminar:

El Consumidor entiende y acepta de manera clara expresa e inequívoca que el uso de la presente herramienta tecnológica significa una aceptación de este aviso legal, así como de las condiciones generales de uso.

Consideraciones Legales:

- 1. Capacidad Legal:** Los servicios de esta página sólo están disponibles para personas mayores de dieciocho (18) años, es decir, personas que tengan capacidad legal para contratar. no podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad ni los menores de edad. los actos que éstos realicen en este sitio serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan. Quien registre un Usuario como empresa, deberá tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este acuerdo; así mismo, con aceptar y navegar en esta página web, usted afirma que es mayor de dieciocho (18) años, o un menor emancipado o que posee permiso legal de sus padres y/o tutor y que está completamente habilitado y competente para contraer obligaciones, realizar afirmaciones, asumir representaciones, y exigir garantías establecidas en estos Términos y condiciones. En cualquier caso, usted responsablemente afirma que tiene más de 18 años, ya que PRODALIA no fue diseñado para menores de 18 años, POR FAVOR SI ERES MENOR DE 18 AÑOS ABANDONA ESTE SITIO WEB, y pon en conocimiento a sus padres, tutores, encargados o curadores sobre lo que estás realizando.
- 2. Origen de Fondos** - El Consumidor al consentir en cualquiera de los contratos que se perfeccionen al realizar transacciones en www.prodalia.com.co, declara que los recursos que componen su patrimonio y los recursos utilizados en la ejecución los contratos que a través de PRODALIA COLOMBIA SAS suscribe, no provienen ni se destinan al ejercicio de ninguna actividad ilícita o de actividades de lavado de dineros provenientes de éstas o de actividades relacionadas con la financiación del terrorismo y que trabajarán constantemente en la adopción de las medidas que correspondan para la prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo de conformidad con la normatividad vigente, y por lo cual, se obliga a responder frente a PRODALIA COLOMBIA S.A.S. por todos los perjuicios que se llegaren a generar 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 colombiano, 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.

3. PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S, no se responsabiliza por 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 Consumidor que los realiza. PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S, 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. Aclara 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 PRODALIA no tiene control. Por dicha razón, PRODALIA COLOMBIA SAS 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. PRODALIA COLOMBIA SAS Tiene la posibilidad de obtener registros magnéticos con el fin de tener pruebas de las operaciones y/o transacciones realizadas por el Consumidor. PRODALIA COLOMBIA SAS Se reserva la posibilidad de realizar verificaciones posteriores a toda transacción ejecutada por el Consumidor, como también de solicitar confirmación de la transacción por parte del Consumidor, además, el otro extremo contractual está en la capacidad de rechazar las compras hechas por el Consumidor, ya sea parcial o totalmente, de cualquier oferta que se presente en la página. En tal caso, PRODALIA COLOMBIA SAS le reconocerá al Consumidor el dinero que corresponda al valor de la transacción rechazada.
4. **Derechos sobre propiedad intelectual** - Los derechos de propiedad intelectual de la página son propiedad de PRODALIA COLOMBIA SAS. 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 PRODALIA COLOMBIA SAS. El contenido que se presenta en la página, entendiéndose como el material informativo, fotográfico, multimedia y publicitario, es de propiedad exclusiva de PRODALIA COLOMBIA SAS, el uso de la información contenida en ésta solo le corresponde a PRODALIA COLOMBIA SAS o a terceros expresamente autorizados para ello. Las personas que no estén autorizadas deberán abstenerse de extraer o reutilizar dicha información. PRODALIA COLOMBIA SAS, tiene el derecho de rechazar el ingreso del Consumidor a la página. El Consumidor entiende que en esta herramienta no se lleva a cabo ningún tipo de aprobación de crédito.
5. Las ofertas y promociones realizadas por PRODALIA COLOMBIA SAS, no son acumulables salvo estipulaciones contrarias.



Garantía Cambios y Devoluciones: En mi Calidad de Consumidor, declaro tener completo conocimiento de lo siguiente;

1. Que la solicitud de retracto por no satisfacción la debo notificar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibido del producto (Derecho de Retracto); y que si el producto presenta falla técnica después de los 10 días hábiles, de recibida la mercancía debo manifestar el motivo de la falla al correo pqr@prodalia.com.co.
2. La devolución del dinero en ejercicio del Derecho de Retracto se realizará a más tardar a los treinta (30) días calendario contados desde el momento en que se ejerció el derecho.
3. Que para que se me haga efectivo el Derecho de Retracto debo devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibí, es decir:
 - El producto no debe presentar indicios de uso o problemas de idoneidad no reportados al momento de la entrega. Debe estar en perfecto estado, completo y en su empaque original. En los casos, de lavadoras, secadoras, nevecos, neveras, aires acondicionados y todo tipo de electrodomésticos para el hogar, sin limitar tamaño, debo entregar los productos sellados, sin usar ni conectar
 - Con sus cajas, bleasters e icopores, completos y en buen estado.
 - Con todos sus accesorios, manual póliza de garantía, completos y en buen estado.
4. Que PRODALIA COLOMBIA S.A.S solamente actúa como intermediario entre el Vendedor y el Consumidor, y que el vendedor es el único facultado para autorizar el cambio de la mercancía por fallas u otra consideración.
5. Que proceda el cambio por falla técnica cuando el producto:
 - Cuando el producto presenta reiteración de la falla en su funcionamiento, defecto de fábrica. Esto debe ser certificado por el personal encargado y capacitado.
 - En relación a los productos adquiridos en Conjunto: Si alguno de los productos presenta falla técnica se puede devolver únicamente el que está fallando.
 - Que la efectividad de la garantía la puedo realizar al vendedor o ha PRODALIA COLOMBIA SAS.
6. Que son motivos válidos para no efectuar cambio, cuando;
 - Llevo el producto después de los 10 días hábiles de haber recibido el producto y que no esté en perfecto estado, con su empaque original, accesorios y manual.
 - Se evidencia que el producto fue dañado o presenta fallas por manejo inadecuado.
 - El equipo presente maltrato, accidente, catástrofes naturales o como consecuencia de estas, uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo, ejemplo comercial: uso en condiciones ambientales deficientes, instalación y/o programación deficiente del producto.
 - Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
 - El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca o vendedor.



- Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
 - Son daños ocasionados por insectos o roedores.
 - Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes, ruptura).
 - El producto no presenta número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado, o sea distinto al adquirido.
 - El equipo se somete a sobre saturación (ejemplo: alquiler de lavadora, nevera utilizada para venta de hielo, etc.).
 - Si el producto es intervenido o manipulado por un tercero o un técnico no autorizado, esto será causal de pérdida de la garantía.
 - Si el Consumidor Transporta el producto por cuenta propia y reclama por problemas de maltrato en el transporte.
 - Si el Consumidor realiza modificaciones en el diseño y/o forma del producto.
 - El sello de garantía este roto.
 - Si a los Computadores se les ha:
 - i. Instalado Software sin licencia.
 - ii. Modificado del software o hardware original.
 - iii. Manipulado internamente y/o violado los sellos de seguridad.
 - iv. Registrado ante la marca.
7. Que los productos que no tienen cambio son;
- Vidrios.
 - Los productos adquiridos en condiciones de remate o pulgueros.
 - Los productos adquiridos en promoción (descuentos mayores al 50%) sólo tienen garantía de reparación.
 - Los multimuebles de madera industrial y los productos importados solo tienen garantía de reparación o reposición de piezas.
8. Que para solicitar el cambio de la mercancía o el Derecho de Retracto debo dirigirme a pqr@prodalia.com.co.
9. Que los gastos de envío de la devolución serán asumidos así:
- Por no satisfacción con el producto (retractación) o por falla en el funcionamiento del producto, el valor siempre será asumido y a cargo de PRODALIA COLOMBIA S.A.S; por lo que PRODALIA COLOMBIA S.A.S, enviará instrucciones sobre la dirección a la cual deberá enviar el producto, y en mi calidad de Consumidor debo enviar el paquete por alguna transportadora, o llevarlo a donde indique PRODALIA COLOMBIA S.A.S, a cuenta y costo de PRODALIA COLOMBIA S.A.S, y PRODALIA COLOMBIA S.A.S deberá asumir el costo del envío, seguro, y demás gastos asociados al envío del paquete. El producto deberá estar sellado, sin uso, en perfecto estado, en su empaque original u con todos sus accesorios incluido el manual.
 - Verificar que el producto no se encuentre en la lista de productos que no tienen cambio.



- Después de que PRODALIA COLOMBIA SAS, recibe una devolución, se comprueba su estado y el cumplimiento de esta política. Cuando aplique la reversión del pago, se hará dentro de los treinta (30) días siguientes a la devolución.
10. En caso de que de yo en calidad de consumidor abandone la mercancía en las instalaciones de PRODALIA COLOMBIA SA.S., y me niegue a recibirla, declaro de forma expresa y Tacita que si pasados 60 días calendarios desde la notificación de entrega por parte de PRODALIA COLOMBIA SA.S., sea por autorización de cambio, de reparación en virtud de la garantía o negación de la garantía ya que no se encuentra cubierta por las causales estipuladas por la ley para cambio, y me niego a recibirla o no brindo la información necesaria para que me hagan llegar la mercancía, autorizo y le doy la facultad PRODALIA COLOMBIA SA.S., de quedarse con la mercancía si lo considera pertinente, la cual será depreciada conforme a la tabla definida para tal fin, razón por la cual se podrá hacer exigible la totalidad del producto o valor depreciado conforme la tabla, referentes a la obligación incluyendo los intereses de mora que se hayan generado, Parágrafo: En caso de que el “CONSUMIDOR” abandone(n) la mercancía en las instalaciones de el ALIADO Comercial de forma caprichosa y se niegue a recibirla se procederá a cobrar el impuesto de bodegaje estipulado por el parágrafo del artículo 18 de la Ley 1480 de 2011.
 11. En calidad de consumidor tengo pleno conocimiento de que si hay alguna devolución de dinero a mi favor, debo diligenciar y enviar los documentos requeridos para la devolución del dinero, en el plazo de 15 días hábiles a la notificación por parte de PRODALIA COLOMBIA SA.S., de tal forma que excluyo a PRODALIA COLOMBIA SA.S. de cualquier responsabilidad si la devolución del dinero no se ha realizado por falta de diligencia de mi parte, de tal forma autorizo a PRODALIA COLOMBIA S.A.S. que si pasado 6 meses desde la comunicación de devolución de dinero y esta no se haya podido realizar debido a que no envié los documentos e información necesaria a que lleve ese saldo a sus cuentas de aprovechamiento, por lo que declaro que desisto de la reclamación del mismo.
 12. Que PRODALIA COLOMBIA S.A.S. no se responsabiliza por los maltratos o faltantes de mercancía después de recibida a conformidad la mercancía, salvo que el consumidor o quien recibe la mercancía lo haya expresado claramente en el documento de entrega suministrado por el transportador, la garantía no cubre el uso inapropiado, maltrato o accidente del producto por parte del consumidor.

Privacidad:

1. **Confidencialidad de información:** PRODALIA COLOMBIA S.A.S usa los servicios de seguridad proveídos por amazon web services AWS, adicionalmente contamos con un certificado de seguridad SSL que actualmente es el procedimiento/sistema usado por las compañías con actividades operacionales similares para realizar transacciones electrónicas seguras, lo que significa que toda tu información personal no podrá ser leída ni capturada por terceros mientras viaja por la red.
2. **Política de privacidad:** Esta política corresponde a la Declaración de Privacidad de PRODALIA COLOMBIA S.A.S publicada en el sitio web www.prodalía.com.co.



- 3. Pacto con la seguridad:** En relación a nuestro Sitio www.prodalía.com.co, PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S, hace esta declaración de seguridad y privacidad en orden a probar y comunicar su compromiso con una práctica de negocios de alto nivel ético y dotada de los controles internos garantizando los mínimos estándares de calidad en referencia a seguridad de la información. Además, hace esta declaración para garantizar el compromiso con la protección de los datos personales de los Consumidor de este sitio web.
- 4. Información requerida del Consumidor:** El formulario de creación de Datos Personales de nuestro sitio pide a los usuarios datos personales tales como: Nombre, Apellido, Correo Electrónico, sexo, fecha de nacimiento, contraseña; Al completar el formulario o al solicitar desde nuestro sitio web la transferencia de información de otros sitios o redes sociales etc., el usuario otorga su consentimiento expreso para que PRODALIA y/o terceros que tengan vínculos comerciales con esta, lleven a cabo operaciones de tratamiento de sus datos personales tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación, o supresión, en los términos de la presente política. Los datos personales serán sometidos a tratamiento para el desarrollo de actividades comerciales, transaccionales, para el despacho de pedidos, responder las consultas acerca de productos y servicios ofrecidos, para la realización de estudios con fines estadísticos, de conocimiento del Consumidor, para enviarle información sobre novedades, productos, servicios y ofertas especiales, para el desarrollo de actividades relacionadas con servicios computarizados, servicios de atención telefónica, cobranzas u otros de naturaleza similar y para informarle a los usuarios sobre cambios a esta política. Además, el usuario otorga su consentimiento expreso para que PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S transfiera y/o transmita sus datos personales o permita el acceso a éstos, a terceros ubicados en Colombia o en el exterior, incluso a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos personales. Si PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S llegare a solicitarle datos personales sensibles tales como origen racial o étnico, orientación política, religión, datos biométricos, etc., la respuesta del usuario será facultativa. PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S tratará sus datos personales durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades mencionadas, y/o mientras sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.
- 5. Tratamiento de Datos.** En mi calidad de Consumidor autoriza para; 1). Para que con fines de valoración del riesgo, de control, supervisión, estadísticos y de información comercial a otras entidades reporte, procese, consulte, suministre, conserve, solicite, divulgue y actualice a las Central de Información de carácter financiero y comercial o/a cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, toda la información referente a mi comportamiento comercial, en los términos y durante el tiempo que los sistemas de bases de datos, las normas y las autoridades lo establezcan. 2). De conformidad con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, los datos personales que se obtengan por parte del Titular de la Información, serán compilados, almacenados, consultados, usados, compartidos, intercambiados, transmitidos, transferidos y objeto de tratamiento en bases de datos, las cuales estarán destinadas a las siguientes finalidades; Mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad en los vínculos contractuales en los que sea parte el Consumidor Titular de la Información; (i) Dar cumplimiento de las



obligaciones contraídas por las Sociedades con el Consumidor Titular de la Información. (ii) Informar las modificaciones internas de cualquier tipo que se presenten en desarrollo de los vínculos contractuales con el Consumidor Titular de la Información. Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el Consumidor Titular de la Información. (iii) Realizar estudios internos sobre los hábitos del Consumidor Titulares de la Información. (iv) Transmitir ofertas de servicios financieros que puedan ser útiles o adecuadas, a título individual o mediante alianzas comerciales que contraiga Las Sociedades. (v) Y las demás que se generen en virtud del convenio. Datos sensibles: El Consumidor Titular de la Información manifiesta que conoce, acepta y autoriza de manera libre y espontánea que el tratamiento de la información relativa a datos biométricos, que sea necesaria para el cumplimiento de la finalidades anteriormente descritas basado en lo establecido en la presente autorización y el MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFORME A LA LEY 1581 DE 2012.

6. **Hipervínculos de servicios de terceros:** Este sitio puede contener "links" a otros sitios. PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S no es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, o el contenido de esos sitios. Del mismo modo PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S no avala ningún producto o servicio ofrecido en dichos sitios. De igual forma PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S se rige por esta política de seguridad y declaración de privacidad, por lo tanto, no aplican políticas de sitios que derivan tráfico hacia la página oficial de PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S.
7. **Protección de datos:** Nuestra página web está protegida con diferentes medidas de seguridad, tales como las descritas en el numeral 1 de la privacidad. También empleamos otros mecanismos para asegurar que la información y los Datos Personales que usted otorga o cede no sean extraviados, mal utilizados o modificados inapropiadamente. Esos controles incluyen políticas de datos personales de privacidad y políticas de confidencialidad. El tratamiento de datos personales se realiza de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de Datos Personales contenida en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013.
8. **Derechos de nuestros Consumidor:** A) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S. B) Solicitar a PRODALIA COLOMBIA S.A.S prueba de esta autorización, si usted la otorga C) Previa solicitud deberá ser comunicado por PRODALIA COLOMBIA S.A.S, el uso que le ha dado a sus datos personales D) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio si usted lo dispone peticiones, quejas o demás acciones que estime pertinentes por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen E) Revocar su autorización y/o solicitar la supresión de sus dato si en su tratamiento no se respetan los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución F) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.



- 9. BUZÓN DE COMUNICACIÓN:** Para el ejercicio de sus derechos, PRODALIA DE COLOMBIA S.A.S ha dispuesto de los siguientes: - Enviando un correo electrónico a pqr@prodalía.com.co Llamando al teléfono 311-6268103 a nivel nacional en horario hábil. PRODALIA COLOMBIA S.A.S NIT: 901.094.896-3 Dirección: Vía 40 # 71 – 197 Centro MARYSOL Bodega 421 en la ciudad de Barranquilla.

TRAMITES Y CONSULTAS: Cualquier trámite o consulta requerido puede ser consultado en nuestra política de devoluciones y garantías, así mismo, están habilitados todos los canales de atención a cualquier consulta referenciado en nuestro buzón de comunicación.