



“TIENDA CHANEME”
DESARROLLADA POR CHANEME COMERCIAL S.A. | Nit 830.065.609-5

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL CONSUMIDOR DE LA PLATAFORMA

CHANEME COMERCIAL S.A. (NIT 830.065.609-5) elabora la presente política con el propósito de que los usuarios compradores, usuarios en general y consumidores estén informados sobre los mecanismos incluidos en la plataforma para el ejercicio de sus derechos.

Estos mecanismos permiten que los usuarios compradores, usuarios en general y consumidores (en adelante los usuarios) presenten peticiones, quejas o reclamos (en adelante PQR) con el fin de que se resuelvan inconformidades por las compras efectuadas en la plataforma. Al registrar sus PQR, los usuarios podrán hacer seguimiento con constancias de fecha y hora de sus solicitudes radicadas. Asimismo, podrán acceder a información actualizada sobre el estado de su trámite, así como a distintos avisos sobre la posibilidad de acudir a las autoridades competentes en caso de sentir sus derechos como consumidores vulnerados.

La relación con los usuarios no se agota en la venta misma del bien o servicio de que se trate, sino que involucra una serie de actividades que van desde la Publicidad hasta la postventa de los mismos.

Por su parte, la propuesta de valor de CHANEME COMERCIAL S.A. Se fundamenta en la satisfacción del Cliente y en su preferencia por los productos y servicios que comercializa, por lo que su protección y cuidado son una prioridad para CHANEME COMERCIAL S.A.; por lo anterior todas las actividades de venta deben realizarse cumpliendo y respetando los principios que en esta política se establecen.

1. OBJETIVO

El objetivo de esta Política es establecer los principios por los que deben regir las actividades de venta, en el uso de la plataforma, para la protección de los derechos de los usuarios.

2. PRINCIPIOS

- 2.1. **Transparencia:** Esta política está informada por los canales de comunicación previstos, estando al alcance de todo usuario y del público en general. Así mismo, los términos y condiciones contenidos en la presente política tienen como fin garantizar el deber de información y los derechos de los consumidores sobre la marca.



- 2.2. **Seguridad:** Esta política garantiza la seguridad e indemnidad de los usuarios de los productos ofrecidos a través de la plataforma, quien mantendrá altos estándares y buenas prácticas en la elaboración y comercialización de los bienes ofertados al público.
- 2.3. **Cumplimiento legal:** Esta política garantiza el cumplimiento del marco jurídico regulatorio en materia de protección al consumidor, para lo cual, se han adoptado procedimientos y medidas verificables que garantizarán los derechos de los consumidores bajo estándares de calidad y responsabilidad social.
- 2.4. **Respuesta al cliente:** CHANEME COMERCIAL S.A., responderá las solicitudes, requerimientos de información y reclamos de los Usuarios con la mayor celeridad posible dentro de los plazos establecidos en la ley y, cuando corresponda, según lo dispuesto en su normativa interna.
- 2.5. **Respeto a la autoridad:** CHANEME COMERCIAL S.A., acatará las instrucciones legítimamente impartidas con carácter obligatorio por la autoridad competente en materia de protección de los derechos del consumidor. Asimismo, deberá responder de manera completa y oportuna los requerimientos de información legítimamente emanados de ella en su ámbito de competencia.

3. DEFINICIONES

Sin perjuicio de las definiciones contenidas en la normativa respectiva de protección al Consumidor, en especial lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Circular Básica Jurídica de la SIC y el Decreto 1074 de 2015, se tendrán en cuenta, para efectos de la presente política, los siguientes términos:

3.1 Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre este.

3.2 Consumidor: Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

3.3 Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

3.4 Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.



3.5 Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

3.6 Plataforma: Se hace referencia a la plataforma de comercio electrónico habilitada y administrada por CHANEME COMERCIAL.

3.7 Producto: Todo bien o servicio.

3.8 Producto defectuoso: es aquel bien mueble o inmueble que en razón de un error en diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

3.9 Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

3.10 Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie.

3.11 Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

3.12 Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

3.13 Seguridad: Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento, no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores.

3.14 Usuario: Persona natural o jurídica que interactúa con la plataforma, aceptando sus términos y condiciones, ya sea para navegar, registrarse o comprar productos.

3.15 Usuario comprador: Persona natural o jurídica que, al aceptar los términos y condiciones de la plataforma, realiza una transacción comercial para adquirir un producto o servicio ofrecido en ella.



4. DEBERES DE CHANEME COMERCIAL FRENTE A LOS USUARIOS

Además de los contemplados en la ley, la compañía se compromete con sus usuarios a:

- 4.1. Establecer procedimientos y medidas de forma técnica, verificables en materia de protección al consumidor.
- 4.2. Garantizar los derechos de los Usuarios sobre los bienes ofertados y/o adquiridos durante la selección y comercialización de los productos ofrecidos.
- 4.3. Informar de forma completa a los usuarios sobre la existencia de la presente política y sobre sus términos y condiciones.

5. OPERACIONES DE CONSUMO

De acuerdo con el objeto establecido en los términos y condiciones, CHANEME COMERCIAL S.A., exhibe a través de la plataforma productos de consumo (llantas, pastillas de freno para vehículos, entre otros) que son seleccionados y ofertados por CHANEME COMERCIAL S.A.

CHANEME COMERCIAL S.A. publicará en la plataforma la información sobre las características y precios de estos productos con el propósito de que los usuarios se informen y adquieran los que sean de su preferencia.

De acuerdo con lo anterior, CHANEME COMERCIAL S.A. ha exigido y requerido dentro de la selección realizada a los eventuales aliados proveedores para que cumplan con un conjunto de requisitos mínimos habilitantes antes de ofrecer sus productos seleccionados únicamente aquellos productos que están en capacidad de:

- 5.1. Suministrar información clara y objetiva sobre los productos y servicios que publican a través de la plataforma.
- 5.2. Informar a los consumidores en caso de que un producto ofertado en la plataforma no se encuentre disponible. El equipo comercial deberá verificar si existe un repuesto homólogo adecuado. De no ser así, el equipo comercial validará el backorder del producto o referencia para determinar si su llegada es próxima. Se acordará con el cliente si está dispuesto a esperar. De lo contrario, si el cliente solicita la devolución del dinero, se realizará el proceso correspondiente.
- 5.3. Realizar la entrega de los productos en las condiciones en que fueron referenciados en la plataforma.



- 5.4. Proporcionar al consumidor la información sobre el tiempo estimado para la entrega del producto. Para entregas de productos nacionales y regionales 7 días calendario, reexpedición 12 días calendario.
- 5.5. Ofrecer productos que cumplan con las exigencias mínimas de calidad, idoneidad y seguridad establecidas en la Ley 1480 de 2011.
- 5.6. Responder ante los usuarios por cualquier vulneración a los derechos de los consumidores, según la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes.
- 5.7. Dar respuesta en los tiempos oportunos a las reclamaciones que los usuarios radiquen a través del portal de PQR de la plataforma.

En caso de que alguno de los aliados habilitados incumpla con cualquiera de las obligaciones establecidas en los anteriores numerales, CHANEME COMERCIAL S.A., iniciará los procedimientos dispuestos por la ley o por los términos y condiciones de la plataforma para exigir su cumplimiento.

Asimismo, CHANEME COMERCIAL S.A., pone a disposición de los usuarios los mecanismos para interponer denuncias, reclamaciones o solicitudes de reversión de compras, así como cualquier otra petición que tenga como fin el reconocimiento de los derechos de los consumidores.

En todo caso, es deber de los usuarios informarse respecto de la calidad de los productos, así como de sus instrucciones para un adecuado uso o consumo, conservación e instalación, obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas y cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

6. DERECHO DE RETRACTO

El usuario deberá comunicar su intención de ejercer el derecho de retracto a través del portal de PQR de la plataforma en un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien.

El producto recibido por el usuario que sea objeto de devolución a través del derecho de retracto debe encontrarse en las mismas condiciones en que fue recibido. Por lo tanto, para el ejercicio de este derecho deberá cumplirse con los siguientes requisitos:

- 6.1. El producto NO debe presentar deterioro, desgaste o desmejora en sus condiciones estéticas o de presentación.
- 6.2. Si son productos compuestos por dos o más piezas o que requieren armado, no pueden devolverse armados o desempacados.
- 6.3. Si son productos electrónicos, no deben tener ningún tipo de programa instalado.



- 6.4. El producto debe ser devuelto al aliado vendedor por los mismos medios utilizados para la entrega y en las mismas condiciones en que fue recibido por el usuario comprador.
- 6.5. El usuario comprador asumirá los gastos de transporte y demás costos para llevar a cabo la devolución del producto.

CHANEME COMERCIAL S.A. informará a los consumidores en diferentes secciones de la plataforma sobre el derecho a ejercer el retracto o a solicitar la reversión de las transacciones que se pretendan llevar a cabo a través de la plataforma.

El usuario deberá iniciar el proceso de solicitud de devolución o retracto, teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- 6.6. Verificar el cumplimiento de los requisitos señalados en el presente manual para ejercer el derecho de retracto.
- 6.7. Validar que la solicitud se presente dentro de los términos señalados por el presente manual para ejercer el derecho de retracto.
- 6.8. Ingresar al portal de PQR de la plataforma y registrar la solicitud.
- 6.9. Una vez iniciado el registro, CHANEME COMERCIAL S.A. trasladará la solicitud al aliado vendedor responsable de la compra.
- 6.10. CHANEME COMERCIAL S.A. informará expresamente y por escrito al usuario sobre el traslado de su PQR, para que tenga conocimiento y claridad respecto del trámite que se le dará a su petición.
- 6.11. Con el traslado de la solicitud, el aliado vendedor estará en la obligación de dar inicio al proceso de devolución del producto. El aliado vendedor le indicará al usuario comprador la dirección a la que deberá ser enviado el producto objeto de devolución. El costo de envío correrá por cuenta del usuario comprador.
- 6.12. Una vez el aliado reciba el producto devuelto, revisará que se encuentre en buen estado. En ese caso, se iniciará el trámite correspondiente para la reversión de la compra en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha en que fue recibido el producto por parte del aliado vendedor.
- 6.13. En caso de que NO proceda el retracto, el producto será retornado a la dirección a la que fue entregado inicialmente, y los gastos de envío correrán por cuenta del usuario.

7. GARANTÍAS

CHANEME COMERCIAL S.A. manifiesta que la efectividad de las garantías (legales o de cualquier otro tipo) por los productos ofrecidos a través de la plataforma será de



responsabilidad de CHANEME COMERCIAL S.A y/o de los aliados vendedores. En todo caso, CHANEME COMERCIAL S.A. y los aliados vendedores establecerán los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a las garantías señaladas por la Ley 1480 de 2011 a través de los acuerdos que suscriban entre sí.

Los usuarios tendrán derecho a la garantía legal por los defectos de cualquier índole que puedan afectar total o parcialmente la identidad o el correcto funcionamiento de los bienes adquiridos a través de la plataforma. En caso de hacer valer la garantía, el usuario deberá seguir los siguientes pasos:

- 7.1.** Verificar el cumplimiento de los requisitos señalados en la presente política para solicitar la garantía del bien adquirido.
- 7.2.** Validar que la solicitud se presente dentro de los términos señalados para la garantía legal o los que particularmente sean señalados para cualquier otro tipo de garantía.
- 7.3.** Ingresar al portal de PQR de la plataforma y registrar la solicitud.
- 7.4.** Una vez iniciado el registro, CHANEME COMERCIAL S.A. trasladará la solicitud al aliado vendedor responsable de la compra.
- 7.5.** CHANEME COMERCIAL S.A. informará expresamente y por escrito al usuario sobre el traslado de su PQR, para que tenga conocimiento y claridad respecto del trámite que se le dará a su petición.
- 7.6.** Con el traslado de la solicitud, el aliado vendedor estará en la obligación de dar inicio al proceso de verificación de la garantía. Para tal fin, le indicará al usuario comprador la dirección a la que deberá ser enviado el producto para proceder con la referida verificación. El costo de envío correrá por cuenta del usuario.
- 7.7.** Surtido el proceso de envío, el aliado vendedor validará el estado del producto y los defectos que pueda presentar. En caso de identificar la falla o defecto, el aliado vendedor se reservará el derecho de reemplazar el producto por otro idéntico o reembolsar al usuario comprador el precio pagado por el producto.
- 7.8.** Si el aliado opta por reemplazar el producto por otro idéntico, lo hará llegar a la dirección a la que fue enviado el producto inicial. En este caso, el costo de envío correrá por cuenta del aliado vendedor.
- 7.9.** Si el aliado opta por el reembolso del precio pagado por el producto, este trámite se iniciará en un plazo máximo de 30 días calendario a partir del momento en que fue recibido el producto por parte del aliado vendedor.
- 7.10.** En caso de que la garantía NO aplique, el aliado vendedor retornará el producto a la dirección a la que fue entregado inicialmente, y los gastos de envío correrán por cuenta del usuario.



La garantía no aplicará en artículos instalados incorrectamente o que presenten daños por manipulación o uso inadecuados. En la plataforma se informará a los usuarios consumidores sobre el deber de consultar las recomendaciones que vienen en el instructivo del fabricante.

4. REVERSIÓN DE LOS PAGOS EFECTUADOS POR EL USUARIO

CHANEME COMERCIAL S.A. garantiza que las transacciones realizadas para la compra de productos a través de la plataforma podrán ser reversadas a solicitud de los usuarios en los siguientes casos:

- 4.1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- 4.2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- 4.3. Cuando el producto comprado no sea recibido por el usuario en un plazo de treinta (30) días calendario.
- 4.4. Cuando el producto entregado no corresponda al solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- 4.5. Cuando el producto entregado sea defectuoso y se cumpla con los requisitos establecidos en la ley para exigir la garantía.

Para que proceda la reversión del pago, el consumidor deberá presentar queja ante CHANEME COMERCIAL S.A. dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de cualquiera de las anteriores causales.

CHANEME COMERCIAL S.A. trasladará al aliado la petición del usuario comprador. Asimismo, informará si se debe devolverse el producto, cuando sea procedente, y notificará de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

Una vez informada y verificada la solicitud, se establece un término de treinta (30) días hábiles para efectuar la reversión del pago.

Cuando el usuario ejerza su derecho de retracto y este sea procedente, el trámite de reversión del pago se surtirá en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a partir del momento en que el aliado recibió el producto y verificó que este no presenta ninguna de las irregularidades establecidas en la política de protección del consumidor de la plataforma.

Cuando el usuario exija la validación de la garantía del producto defectuoso y ésta sea procedente, la reversión de la compra se llevará a cabo (a solicitud del usuario o a potestad del aliado vendedor) en un plazo máximo de treinta (30) días calendario a



partir del momento en que el aliado recibió el producto y verificó que este no presenta ninguna de las irregularidades establecidas en la política de protección del consumidor de la plataforma.

El aliado vendedor que no entregue el pedido a más tardar en el plazo de treinta (30) días calendario a partir del día siguiente a aquel en el que el usuario haya realizado su compra, deberá realizar la devolución de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno.

En el evento que existiere controversia entre el aliado y el consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del aliado, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del aliado.

De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al aliado, para que éste inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.

Lo anterior, sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponer sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.

El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.

De acuerdo al Decreto 587 de 2016, si como consecuencia de que un usuario presente la solicitud de reversión de Pagos, este recibe montos que exceden lo originalmente pagado, el usuario será responsable de la devolución de los mismos. Igualmente, en caso de que se demuestre que el usuario no se encuentra incurso en ninguna de las causales de reversión establecidas en el presente manual, CHANEME COMERCIAL S.A. y/o el emisor del instrumento con que se efectuó el pago podrá cargar definitivamente la transacción reclamada a la tarjeta o medio de pago del usuario, siempre y cuando medie



decisión administrativa o jurisdiccional en contra del usuario. Esto de acuerdo al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del artículo 2.2.2.51.12. del Decreto 587 de 2016.

5. PORTAL DE PQR DE LA PLATAFORMA

El usuario tendrá acceso permanente al portal de PQR de la plataforma. Este portal contará con un formulario para diligenciar la siguiente información:

5.1. Datos personales del usuario

- 5.1.1. Nombres
- 5.1.2. Apellidos
- 5.1.3. Tipo de documento
- 5.1.4. Número de documento
- 5.1.5. Celular
- 5.1.6. Correo electrónico

5.2. Motivo de la PQR

5.3. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la PQR

Una vez llenado el formulario de PQR, el usuario finalizará el trámite de registro con el envío del mismo. Al efectuarse el envío, el usuario recibirá un correo electrónico por parte de CHANEME COMERCIAL S.A. en el que se indicará la fecha y hora de la radicación de la PQR.

6. PORTAL DE CONSULTA A LAS POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CHANEME COMERCIAL S.A. ha habilitado en su plataforma un enlace visible y fácilmente identificable que dirige a los clientes la Política de Protección de Datos, disponible en su página web oficial (www.tiendachaneme.com.co). Este recurso tiene como objetivo proporcionar a los usuarios información clara y accesible sobre la protección de sus datos personales y el ejercicio de sus derechos conforme a la normativa vigente.

7. CONTACTO

Cualquier consumidor podrá ponerse en contacto con CHANEME COMERCIAL S.A., vía correo electrónico: servicioalcliente.grupoa@somosgrupo-a.com. Los mensajes serán atendidos a la mayor brevedad posible.