

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

## **MARKET PLACE**

### **ALLEGRAMARKET**

Bienvenido al SITIO web **ALLEGRAMARKET**; un SITIO de comercio electrónico dedicado a la venta de productos y/o servicios al por menor (dicha actividad comercial en adelante se denominará "SERVICIO"), el cual está regido por las leyes colombianas.

[www.allegra.market](http://www.allegra.market) es una tienda virtual creada con el fin de generar valor agregado para todos los comercios vinculados al programa ALLEGRAMARKET al ofrecerles un canal adicional de venta de sus productos y servicios con un gran abanico de productos en todas las categorías de consumo con ofertas especiales.

Al ingresar al SITIO [www.allegra.market](http://www.allegra.market) (el cual en adelante se denominará "ALLEGRAMARKET" o el "SITIO"), los USUARIOS Y/O CLIENTES asumen la obligación de respetar y cumplir con los **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO** (los cuales en adelante se denominarán "TÉRMINOS Y CONDICIONES"), además de las notificaciones legales, política de privacidad, principios propios de ALLEGRAMARKET y todas las cláusulas de exención de responsabilidad y **TÉRMINOS Y CONDICIONES** que figuran en el SITIO web. En consecuencia de lo anterior, todas las visitas, contratos y transacciones que se realicen en este SITIO, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

En caso que los vendedores hubiesen fijado sus propios **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, al igual que sus Políticas de Privacidad, para los actos y contratos que realicen en este SITIO, ellas aparecerán en esta página señalada con un link o indicada como parte de la promoción de sus ofertas y/o promociones; y prevalecerán sobre éstas.

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

Al ingresar y/o usar este SITIO, el USUARIO y/o CLIENTE admite haber leído y entendido estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** Generales de Uso y la Política de Privacidad, y está de acuerdo con acogerse a los mismos y cumplir con todas las leyes y los reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana, no pudiendo alegar el desconocimiento de tales **TÉRMINOS Y CONDICIONES** Generales de Uso y de la Política de Privacidad.

Aquellos USUARIOS Y/O CLIENTES que decidan usar este SITIO desde otros países diferentes a Colombia, lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el acogerse a las leyes locales que sean aplicables, bajo el entendido que el SITIO y el material en él contenido, está regulado por las leyes de Colombia, de forma tal que cualquier queja o reclamación en relación con este SITIO se regirá por la ley colombiana y deberá ventilarse ante las autoridades competentes en Colombia,.

El SITIO [www.allegra.market](http://www.allegra.market) es operado por IATAI ANDINA S.A.S. desde sus oficinas ubicadas en Colombia. Por ende, la responsabilidad por la operación del SITIO recae en IATAI,ANDINA S.A.S. y se sujeta a la legislación colombiana. Queda prohibido acceder a este SITIO desde territorios donde su contenido sea ilegal. En caso que el USUARIO y/o CLIENTE no esté de acuerdo con estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** (NO ACEPTA ESTOS **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO Y LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD**), LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

#### **2. CAPACIDAD LEGAL DEL USUARIO Y/O CLIENTE**

Los Servicios de este SITIO sólo están disponibles para personas (USUARIOS) que tengan capacidad legal para contratar según lo dispuesto por la legislación colombiana vigente. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad. Los actos que realicen los menores de edad 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 una persona jurídica como USUARIO y/o CLIENTE, deberá tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

### **3. REGISTRO Y USO DEL SITIO**

Para acceder a los servicios del SITIO, es obligatorio diligenciar el formulario de registro con todos sus campos, ingresando información personal y datos ("DATOS PERSONALES") válidos y verídicos para convertirse en un USUARIO y/o CLIENTE autorizado de ALLEGGRAMARKET, y de esta forma, acceder a las ofertas y adquisición de productos y/o servicios ofrecidos en este SITIO.

Los USUARIOS y/o CLIENTES garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los DATOS PERSONALES suministrados. El futuro USUARIO y/o CLIENTE de ALLEGGRAMARKET deberá diligenciar el formulario de registro de manera exacta, precisa y verdadera y con ello, asume el compromiso de actualizar y mantener actualizados los DATOS PERSONALES conforme resulte necesario. IATAI, a través de su SITIO ALLEGGRAMARKET, podrá utilizar diversos mecanismos para identificar a sus USUARIOS y/o CLIENTES; sin embargo, IATAI y su SITIO [www.allegra.market](http://www.allegra.market) NO se responsabilizan por la certeza de los Datos Personales provistos por sus USUARIOS y/o CLIENTES.

Cada USUARIO y/o CLIENTE únicamente podrá ser titular de una (1) cuenta ALLEGGRAMARKET, no pudiendo acceder a más de una (1) cuenta ALLEGGRAMARKET con distintas direcciones de correo electrónico o falseando, modificando y/o alterando sus datos personales de cualquier manera posible. Si en caso alguno se verificara o sospechara un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos TÉRMINOS Y CONDICIONES y/o contrarios a la buena fe, IATAI a través de ALLEGGRAMARKET, tendrá el derecho inapelable de dar por terminados los créditos, dar de baja las cuentas y hasta de perseguir judicialmente a los infractores.

IATAI, a través de ALLEGGRAMARKET, se reserva el derecho de solicitar algún dato adicional como comprobante de sus datos, para efectos de verificación de dichos Datos Personales suministrados; del mismo modo, podrá de suspender temporal o definitivamente a todos aquellos USUARIOS y/o CLIENTES cuyos datos no hayan podido ser verificados. En estos casos de inhabilitación, ALLEGGRAMARKET podrá dar de baja las compras, créditos, cupones efectuados al momento de la inhabilitación, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización.

El CLIENTE y/o USUARIO, una vez se haya registrado, dispondrá de su dirección de email y una clave secreta (en adelante la "CLAVE") que le permitirá acceder de manera personalizada, confidencial y segura a su cuenta e información. En caso de poseer estos datos, el USUARIO y/o CLIENTE tendrá la posibilidad de cambiar la Clave de acceso, para lo cual deberá realizar el procedimiento específico en el SITIO.

El USUARIO y/o CLIENTE tiene la obligación de mantener la confidencialidad de su Clave y datos de acceso, asumiendo totalmente la responsabilidad de la confidencialidad de su Clave registrada en este SITIO; la cual le permitirá efectuar compras, operar sus servicios, entre otros. Esta clave es de uso personal e intransferible, y su conocimiento (entrega) a terceros no involucra responsabilidad de ALLEGGRAMARKET o IATAI; o de todas las compañías involucradas en caso de utilización indebida, negligente y/o incorrecta.

El USUARIO y/o CLIENTE será el único responsable por todas las operaciones efectuadas en y desde su cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de una Clave secreta, de conocimiento exclusivo del USUARIO y/o CLIENTE. Es obligatorio que el USUARIO y/o CLIENTE notifique a IATAI, a través de su sitio ALLEGGRAMARKET, en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, de cualquier acceso o uso no autorizado de su cuenta y/o clave; al igual que el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión, préstamo o transferencia de la Clave y/o Cuenta a cualquier tercero bajo ningún título.

Por suscribirse como USUARIO y/o CLIENTE NUEVO a nuestro boletín de noticias, ALLEGGRAMARKET le obsequiará un VOUCHER valor a una suma específica que se aclara en el momento previo al registro.

Dicho voucher o cupón de pago, será entregado a dichos USUARIOS y/o CLIENTES cuando ALLEGAMARKET decida hacerlo y bajo unas condiciones específicas, las cuales serán comunicadas previo a la suscripción a través de BANNER, POP UP y/o CORREO ELECTRÓNICO DE CONFIRMACIÓN DE SUSCRIPCIÓN enviado al usuario suscrito; y ESTARÁ A LA VISTA en la cuenta de dicho usuario en su sección de CUPONES DISPONIBLES. En caso de otorgarse dicho CUPÓN O VOUCHER, éste podrá ser redimido bajo las condiciones de montos de compra, tiempo de vigencia y otras condiciones que llegasen a aplicar.

Solo se permite un voucher por USUARIO (CUENTA).

ALLEGAMARKET se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro, o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que ello le obligue a exponer las razones que fundamentan su decisión, y por tanto tampoco se genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

#### **4. OTRAS RESPONSABILIDADES DEL USUARIO y/o CLIENTE**

El USUARIO y/o CLIENTE se compromete obligatoriamente a notificar oportunamente a sus correspondientes entidades del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta de crédito, débito, o de los demás mecanismos suministrados por dichas entidades para realizar transacciones, como lo son tarjetas débito, claves personales, entre otras; con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados en dichos casos.

Se le prohíbe al USUARIO y/o CLIENTE transmitir o enviar desde este Sitio (ALLEGAMARKET) cualquier tipo de material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico o profano y/o cualquier otro material que pudiera dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la Ley.

Los USUARIOS y/o CLIENTES aceptan no utilizar ningún dispositivo, mecanismo, software, rutina, ni información o datos para obstruir o intentar obstruir el funcionamiento correcto del Sitio y de toda actividad realizada en el mismo.

#### **5. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD ALLEGAMARKET**

Al ingresar a ALLEGAMARKET, los USUARIOS y/o CLIENTES aceptan de manera expresa que el uso del SITIO se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo. Ni [www.allegra.market](http://www.allegra.market), bajo su operador IATAI ANDINA S.A.S., ni sus respectivos funcionarios, directivos, empleados, agentes, proveedores de contenidos de terceros, diseñadores, contratistas, distribuidores, vendedores, patrocinadores, concedentes y demás, garantizan que el uso del sitio web [www.allegra.market](http://www.allegra.market) no padecerá interrupciones ni contendrá errores significativos.

Por lo anterior y otras circunstancias, ni ALLEGAMARKET ni sus relacionados mencionados en el párrafo anterior se responsabilizan de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar este SITIO, incluidos de forma no exclusiva, los daños que se generen a raíz de su confianza en la información obtenida en el sitio web que ocasione errores, eliminación o corrupción de archivos, interrupciones, omisiones, virus, tardanzas o trastornos en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en el funcionamiento cotidiano.

La limitación de responsabilidad precedente aplica en toda acción legal, aún cuando un representante autorizado de [www.allegra.market](http://www.allegra.market) y/o su operador IATAI ANDINA S.A.S. haya sido informado o debiera tener conocimiento de la posibilidad de dichos daños.

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la legislación colombiana aplicable, [www.allegra.market](http://www.allegra.market) no asume ni asumirá responsabilidad alguna ni responsabilidad derivada de cualquier daño o perjuicio; incluyendo, mas no limitado a, la pérdida de información o utilidades, existencia de virus, resultados del uso o la incapacidad para usar el material en este sitio, oportunidades de negocios perdidas, o cualquier otro daño, aún cuando el USUARIO y/o CLIENTE haya notificado acerca de la posibilidad de dichos daños; o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula.

Bajo los términos aquí estipulados, [www.allegra.market](http://www.allegra.market) no asume ni asumirá ningún tipo de responsabilidad por la información que se suministre en EL SITIO, incluyendo, pero sin limitarse a, la referente a productos y/o servicios, opiniones, consejos prácticos, solución de inquietudes y notas de interés. [www.allegra.market](http://www.allegra.market) no asume ni asumirá responsabilidad alguna por problemas o por la imposibilidad de utilización del SITIO, o de alguna de las páginas que lo conformen; incluyendo pero sin limitarse a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación, problemas técnicos, entre otros.

Queda claro, que en caso que el uso del material de este sitio arroje como resultado la necesidad de dar servicio, reparar o corregir equipo o información, el USUARIO y/o CLIENTE asume cualquier responsabilidad y costo derivado de ello de estos hechos.

## **6. RESPONSABILIDAD DE ALLEGRA MARKET (IATAI ANDINA S.A.S. COMO OPERADOR)**

IATAI ANDINA S.A.S. se responsabiliza dentro de sus capacidades y/o posibilidades, a mantener la transmisión del sitio ALLEGRA MARKET de manera ininterrumpida y libre de errores. No obstante, dada la naturaleza de la Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas en su totalidad. De igual manera, el acceso del USUARIO y/o CLIENTE a la cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar actividades de reparación, mantenimiento, actualizar o introducir nuevos productos o servicios. Ni IATAI ANDINA S.A.S., ni su sitio [www.allegra.market](http://www.allegra.market), serán responsables por (i) pérdidas que no hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; (ii) lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; (iii) cualquier daño indirecto.

Siempre que no se haya notificado oportunamente por parte del USUARIO y/o CLIENTE la existencia de la violación de su información personal, o cuando el USUARIO y/o CLIENTE 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, ALLEGRA MARKET no asume ninguna responsabilidad por tales acciones.

Para todos sus efectos, los USUARIOS inscritos en ALLEGRA MARKET declaran que sus ingresos y los recursos utilizados para la realización de todas las transacciones en EL SITIO provienen de actividades lícitas y que no se encuentran con registros negativos en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurrir en una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento). En consecuencia se obligan a responder frente a ALLEGRA MARKET por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación. Conforme a lo anterior, será justa causa de terminación del registro del USUARIO inscrito en el Sitio, la inclusión de los anteriores en los listados de la OFAC o de cualquier otra autoridad local, extranjera o internacional como sospechoso de actividades de lavado de activos.

Para todos los efectos, el "lavado de dinero" es el conjunto de procedimientos usados para cambiar la identidad del dinero obtenido ilegalmente, a fin de que aparente haber sido obtenido de fuentes legítimas. Estos procedimientos incluyen disimular la procedencia y propiedad verdadera de los fondos.

Por lo anterior tanto USUARIOS y VENDEDORES que deseen realizar cualquier tipo de transacción en bienes y dinero, autorizan expresamente a ALLEGRA MARKET sus entidades operadoras y avales, a usar la información consignada en EL SITIO para consultar los antecedentes y procedencia de dinero, bien sea de manera directa o contratación de terceros.

## **7. TÉRMINOS DEL ACUERDO**

El acuerdo entre el USUARIO y/o CLIENTE y ALLEGRA MARKET y su operador IATAI ANDINA S.A.S., se desarrollará y perfeccionará cuando en una oferta de compra en el Sitio realizada por el USUARIO y/o CLIENTE sea formalmente aceptada por ALLEGRA MARKET y se proceda con el envío de la mercancía desde los centros de distribución y logística de ALLEGRA MARKET.

## **8. MODIFICACIÓN DE LOS ACUERDOS**

Los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES están sujetos a cambios sin aviso previo. En cualquier momento, bajo la voluntad de, y a partir de la fecha de modificación de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES, todas las operaciones que se celebren entre IATAI ANDINA S.A.S y el USUARIO y/o CLIENTE se regirán por el documento modificado. Se prohíbe usar el SITIO indebidamente, falsear la

identidad de otro USUARIO y/o CLIENTE, utilizar agentes de compra, y llevar a cabo actividades fraudulentas en el mismo.

Basados en el anterior párrafo, ALLEGGRAMARKET y su operador IATAI ANDINA S.A.S. podrán modificar estos Términos y Condiciones Generales de Uso, en cualquier momento, publicando los modificados en el Sitio. Los términos modificados entrarán en vigor a los diez (10) días corrientes contados a partir de su publicación. Por tanto, el USUARIO y/o CLIENTE tendrá un plazo de cinco (5) días corrientes siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, para comunicarse por medio de correo electrónico o seleccionando la casilla de NO aceptación de términos. En caso de NO ACEPTARLOS, ocasionará la disolución de cualquier vínculo contractual y será inhabilitada su cuenta como USUARIO y/o CLIENTE. Si al vencimiento de este plazo, el USUARIO y/o CLIENTE no comunica su NO ACEPTACIÓN de las nuevas modificaciones en los TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO, se considerará que acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.

## **9. VINCULOS PUBLICITARIOS**

Las compañías, productos y/o servicios que sean objetos de campañas publicitarias en ALLEGGRAMARKET, al igual que los enlaces (links) presentados en dicho SITIO, no son filiales o tienen relación alguna con ALLEGGRAMARKET y su operador IATAI ANDINA S.A.S.; por tanto, el SITIO no necesariamente avala o promueve los productos y/o servicios, o las organizaciones descritas en ALLEGGRAMARKET.

Se deja claro que ALLEGGRAMARKET no cumple ningún tipo de función en la producción de esos productos y/o la prestación de servicios, y no brinda ni representa ninguna garantía expresa o implícita de su contenido o de su adecuación para un particular propósito. Es así por ejemplo, cuando se sugiera la utilización de algún producto y/o servicio, es de exclusiva autonomía del USUARIO y/o CLIENTE decidir su utilización o no, y por ende, ALLEGGRAMARKET no asume ninguna responsabilidad por los perjuicios directos o indirectos, ciertos o eventuales, pasados, presentes o futuros, que se llegasen a derivar de dicha utilización.

Por tanto, los tratos que el USUARIO y/o CLIENTE realice con el productor o proveedor de los productos y/o servicios contenidos en la publicidad publicada en este SITIO, así como las visitas que realice a sus sitios web a través de los vínculos (links) ubicados en este SITIO, serán bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo, sin que de manera alguna comprometan la responsabilidad de ALLEGGRAMARKET o IATAI ANDINA S.A.S. .

## **10. PROCEDIMIENTO PARA USAR EL SITIO ALLEGGRAMARKET.COM**

En los contratos ofrecidos por medio del Sitio, el Vendedor informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deberán seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible. El sólo hecho de seguir los pasos que para tales efectos se indiquen en este sitio para efectuar una compra, equivale a aceptar que efectivamente la Empresa Oferente ha dado cumplimiento a las condiciones contenidas en este apartado. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos a disposición del Miembro para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

## **11. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

Todo el contenido (material informático, gráficos, publicidad, multimedia y bases de datos) incluido o disponible para el USUARIO y/o CLIENTE en este Sitio, incluyendo textos, gráficos, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales y cualquier otro tipo de información (en adelante se denominará el "CONTENIDO"), es de propiedad de IATAI ANDINA S.A.S., o ha sido licenciada a ésta por parte de las compañías proveedoras o en algunos casos, de terceros que han autorizado a IATAI ANDINA S.A.S. para su uso y/o explotación en su sitio web [www.allegra.market](http://www.allegra.market) y las páginas que lo compongan.

Por tanto, la compilación total y parcial de este CONTENIDO es propiedad exclusiva de IATAI ANDINA S.A.S., y, en tal sentido, todo USUARIO y/o CLIENTE deberá abstenerse de extraer y/o reutilizar parcial o totalmente el Contenido sin el consentimiento previo y expreso de IATAI ANDINA S.A.S..

De igual forma, el CONTENIDO, las marcas (denominativas o figurativas, de servicio), diseños industriales y cualquier otro elemento de propiedad intelectual ("Propiedad Intelectual") que haga parte

del CONTENIDO, son de propiedad exclusiva de IATAI ANDINA S.A.S.; o de las Compañías Proveedoras; y por por este motivo, no podrán ser usadas por los USUARIOS y/o CLIENTES. En el mismo sentido, la Propiedad Intelectual no podrá ser usada por los USUARIOS y/o CLIENTES en relación con alguno de los productos y servicios que no sea de aquellos que comercializa u ofrece IATAI ANDINA S.A.S. a través de su sitio [www.allegra.market](http://www.allegra.market), o de manera que en cualquier situación produzca confusión con sus clientes o que desacredite a la Compañía o a sus Compañías Proveedoras.

## **12. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL DE TERCEROS**

Siendo consecuentes a nuestras políticas, IATAI ANDINA S.A.S. a través de su sitio ALLEGGRAMARKET respeta la normatividad legal, y NO BUSCA aprovecharse de la reputación de terceros a través de la apropiación de la propiedad intelectual por aquellos protegida. Por tal motivo, contamos y brindamos mecanismos y procedimientos que buscan asegurar que los productos y servicios que se adquieran a través de nuestro Sitio sean originales, y/o hayan ingresado legalmente a nuestro País.

Por tanto, si usted sospecha o evidencia que algún producto publicado en nuestro sitio infringe el derecho de propiedad intelectual de terceros o infringe derechos legalmente protegido por usted; le agradecemos notificarlo para inhabilitar (retirar) inmediatamente de nuestro sitio, emprendiendo las acciones pertinentes con el fin de evitar la reiteración de esos casos.

Queda prohibido toda acción total o parcial de copia, modificación, reproducción, creación de elementos derivados, venta o distribución y exhibición del CONTENIDO, en cualquier tipo de medio sin limitarse, bien medios electrónicos, mecánicos, fotocopiado, grabación o de cualquier otra índole; sin el permiso previo por escrito de IATAI ANDINA S.A.S. o del titular de los derechos de autor.

En ningún caso los presentes Términos y Condiciones pueden conferir derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar alguno de los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los contenidos constituirá una violación a los presentes TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO, sobre propiedad industrial y/o intelectual, y otras normas de propiedad intelectual de índole nacional e internacional que puedan aplicarse; y dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

## **13. EXONERACIÓN Y GARANTÍAS**

De conformidad con la legislación vigente en la República de Colombia, el material contenido en este sitio ([www.allegra.market](http://www.allegra.market)), incluyendo sin limitación, textos, gráficos, enlaces (links), son suministrados sobre la base de "tal como es", sin haber de por medio garantías de ningún tipo, ya sea expresas o implícitas, incluyendo, mas no limitado a, garantías de adecuación para un propósito particular que no contravengan ni atenten derechos de terceros. ALLEGGRAMARKET advierte a los USUARIOS y/o CLIENTES que la información de este Sitio puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, ALLEGGRAMARKET se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso.

## **14. TÉRMINOS DE LEY**

Este acuerdo (TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO) será regido e interpretado bajo la legislación colombiana, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de Ley. Si en algún momento cualquier disposición de estos TÉRMINOS Y CONDICIONES llegase a ser declarada ilegal, o presentase un vacío, o por cualquier motivo resulta inaplicable; la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

## **15. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES**

En caso de requerirse, cualquier comentario, inquietud, sugerencia o reclamación respecto de los anteriores TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO, la POLÍTICA DE PRIVACIDAD, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a IATAI ANDINA S.A.S. a la siguiente dirección: Calle 70 # 7-40, Bogotá, Colombia. Del mismo modo, ALLEGGRAMARKET recibirá notificaciones a través de contacto [info@allegramarket.com](mailto:info@allegramarket.com)

---

## **16. EL SITIO BAJO METODOLOGÍA MARKETPLACE**

[www.allegra.market](http://www.allegra.market) operado por IATAI ANDINA S.A.S.. opera bajo el esquema de MARKETPLACE, permitiéndole la exhibición (exposición) y comercialización de productos y/o servicios por parte de compañías proveedoras bajo el concepto de vendedores (en adelante "LOS VENDEDORES") independientes a ALLEGRAMARKET y sus aliados u operadores. Dicho servicio prestado por el Sitio se denominará en lo sucesivo como MARKETPLACE.

Se aclara que [www.allegra.market](http://www.allegra.market) es un portal de contacto entre LOS VENDEDORES y LOS CLIENTES, en los términos del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011. NI ALLEGRAMARKET, NI SU OPERADOR IATAI ANDINA S.A.S., poseen ninguna posición u obligación contractual dentro de la transacción efectuada entre USUARIOS y/o CLIENTES y LOS VENDEDORES de la MARKET PLACE. En ningún caso ALLEGRAMARKET podrá calificarse como proveedor, expendedor, vendedor o revendedor de los productos y/o servicios ofrecidos por LOS VENDEDORES bajo esta modalidad de comercio.

## **17. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A TRAVÉS DE ALLEGRAMARKET**

A través del sitio ALLEGRAMARKET, LOS VENDEDORES ofertan bienes y servicios. Dichas ofertas podrán ser aceptadas por medio de vía electrónica, y utilizando además las herramientas que el mismo SITIO ofrece para ello. Toda aceptación de oferta queda sujeta a la condición suspensiva de que EL VENDEDOR oferente valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este Sitio, la confirmación y/o validación o verificación por parte del VENDEDOR será requisito para la formación del consentimiento.

Para validar la transacción, el VENDEDOR deberá verificar: i) Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el USUARIO y/o CLIENTE, ii) Que los datos registrados por el USUARIO o CLIENTE en el sitio coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta, iii) Que el pago es acreditado por el Usuario.

Para notificar al Usuario o comprador acerca de esta validación, la empresa oferente deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya registrado el CLIENTE aceptante de la oferta; o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del CLIENTE. El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al CLIENTE y en el lugar en que fue expedida. La aceptación de la oferta efectuada por el usuario es irrevocable salvo en circunstancias excepcionales, tales como que el VENDEDOR cambie sustancialmente la descripción o imágenes del artículo después de realizada alguna oferta, o que exista un claro error tipográfico.

**Aviso Legal: La venta y despacho de los productos y/o servicios está condicionada a su disponibilidad y a las existencias de los mismos. Cuando el producto no se encuentre disponible, ALLEGRAMARKET lo notificará de inmediato al cliente y devolverá el valor total del precio pagado.**

## **18. PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA Y PRECIO**

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha de vigencia indicada en la promoción o en virtud del agotamiento de las cantidades de productos y/o servicios disponibles para dicha promoción, el menor de éstos plazos; características que deben ser informados al USUARIO y/o CLIENTE. Cuando quiera que en una promoción no se indique una fecha de terminación, se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios correspondientes.

Los precios de los productos y servicios disponibles en el Sitio, mientras se publiquen en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por los VENDEDORES, tales como tiendas físicas, venta telefónica, otros sitios de venta por vía electrónica, catálogos u otros. Los precios de los productos ofrecidos en el Sitio están expresados en pesos colombianos.

Los VENDEDORES podrán modificar cualquier información contenida en este Sitio, incluyendo las relacionadas con productos, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una aceptación de compra, la cual obligará al VENDEDOR,

sujeto a las condiciones de validación que se indican anteriormente, es decir, una vez que se haya formado el consentimiento entre las partes de una determinada transacción.

## **19. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**

Nuestra política en ALLEGGRAMARKET es la permanente auditoría, revisión y actualización de los productos y/o servicios exhibidos en este sitio. ALLEGGRAMARKET puede modificar y/o discontinuar productos y/o servicios en cualquier momento.

En relación a los productos en los que su valor es determinado según su peso, ALLEGGRAMARKET procederá a despachar la cantidad más aproximada a la solicitada por el USUARIO y/o CLIENTE en su oferta de compra; sin llegar a sobrepasarla en ningún caso, y la diferencia que exista entre lo solicitado por el cliente y lo realmente despachado, será restituido en dinero por parte de ALLEGGRAMARKET en el evento que el cliente ya hubiese procedido al pago.

## **20. VISUALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**

Para ALLEGGRAMARKET es importante presentar las imágenes de productos y/o servicios con la mayor nitidez, fidelidad y precisión posible. No obstante, la visualización del color de los productos depende, de igual manera, del monitor desde el que se acceda al Sitio, lo cual depende en responsabilidad del USUARIO y/o CLIENTE verificar las condiciones de color de su monitor al realizar una oferta de compra.

## **21. LÍMITE DE CANTIDADES Y RESTRICCIÓN DE PEDIDOS**

ALLEGGRAMARKET puede, bajo su exclusivo criterio, limitar o cancelar las cantidades compradas por cada persona, hogar o por pedido (orden de compra). Adicionalmente, ALLEGGRAMARKET se reserva el derecho de rechazar todo pedido que un USUARIO y/o CLIENTE realice. Son restricciones que pueden incluir pedidos realizados por la misma cuenta del sitio web ALLEGGRAMARKET, la misma tarjeta de crédito o medio de pago, y pedidos con la misma dirección de envío o de facturación. ALLEGGRAMARKET se reserva el derecho de limitar o prohibir la venta a distribuidores y mayoristas.

## **22. MEDIOS Y CONDICIONES DE PAGO ACEPTADOS EN ALLEGGRAMARKET**

Previo a la aceptación por parte de ALLEGGRAMARKET de cualquier oferta de compra realizada en el sitio, el USUARIO y/o CLIENTE deberá seleccionar los términos y las condiciones de pago del precio correspondiente, según los medios de pago que se encuentran establecidos en el Sitio. El valor que se deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio vigente en el Sitio al momento de hacerse el pedido.

Los productos y/o servicios ofrecidos en ALLEGGRAMARKET, salvo que se señale una manera diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen. En los eventos de pago por otros medios, los demás medios posibles, de acuerdo con lo estipulado en este sitio, la propiedad sobre los productos y/o servicios se transferirá al cliente desde el momento de la entrega del producto al medio de transporte elegido por el CLIENTE o USUARIO.

El uso de tarjetas de crédito se sujetará a lo establecido en estos TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO y, en relación con su entidad emisora, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. Tratándose de tarjetas bancarias aceptadas en ALLEGGRAMARKET, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se registrarán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que ni ALLEGGRAMARKET ni los VENDEDORES tendrán responsabilidad por cualquiera de los aspectos señalados.

ALLEGGRAMARKET podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que emplee el usuario. ALLEGGRAMARKET podrá otorgar descuento en la forma de créditos que los USUARIOS y/o CLIENTES podrán descontar en su compra. En cada caso, ALLEGGRAMARKET determinará unilateralmente el monto máximo de créditos que el USUARIO y/o CLIENTE podrá aplicar en una compra y lo detallará el sistema de manera previa a iniciar el proceso de pago. Los créditos utilizados por los USUARIOS y/o CLIENTES no serán reintegrados en caso de devolución de los productos, por cualquier causa que esto pudiese presentarse.

Aún cuando ALLEGRAMARKET, a través de su operador IATAI ANDINA S.A.S. y su alianza en seguridad transaccional en línea CYBERSOURCE, ponga a disposición de sus USUARIOS y/o CLIENTES un sistema de conexión segura para toda la realización de todas las ofertas de compra, en ningún caso ALLEGRAMARKET ni IATAI ANDINA S.A.S. serán responsables por los fallos en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados a los USUARIOS y/o CLIENTES con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades.

Una vez sea verificado el pago por parte de allegramarket, podrá procederse a la aceptación de la oferta de compra. No obstante ALLEGRAMARKET podrá denegar la aceptación de una oferta de compra o aceptarla parcialmente; en cuyo caso sólo estará obligado a restituirle al COMPRADOR (USUARIO y/o CLIENTE), sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor cancelado por la oferta de compra no aceptada o el porcentaje correspondiente a la parte no aprobada de una oferta de compra aceptada parcialmente.

ALLEGRAMARKET podrá facturar partes de una misma oferta de compra de manera separada.

En el evento que el precio de los productos y/o servicios objeto de una oferta de compra no sea pagado, se entenderá que existe incumplimiento del acuerdo (contrato) de compraventa, lo cual es causal para darlo por terminado por parte de ALLEGRAMARKET. En consecuencia, el USUARIO y/o CLIENTE asumirá el valor de la devolución de dichos productos y/o servicios al respectivo depósito o VENDEDOR, en caso de haberlos recibido.

### **23. CARGOS POR ENVÍOS E IMPUESTOS**

El USUARIO y/o CLIENTE será responsable de los cargos de envío, manejo y seguro de los productos y/o servicios que adquiera en ALLEGRAMARKET. De igual forma, deberá asumir todos los impuestos sobre ventas, impuestos al valor agregado y demás impuestos y gravámenes que se ocasionen por cada oferta de compra aceptada bajo la legislación colombiana. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el cliente realiza su oferta de compra en este sitio, y por tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar a favor de ALLEGRAMARKET o LOS VENDEDORES, el cual incluirá todos los conceptos mencionados.

### **24. PROMOCIONES**

Las promociones ofrecidas en ALLEGRAMARKET no son necesariamente iguales a las que puedan ser ofrecidas por otros canales de venta utilizados por LOS VENDEDORES (tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros), a menos que se señale expresamente en este sitio web o en la publicidad que realicen LOS VENDEDORES para cada promoción. Cuando en ALLEGRAMARKET se ofrezcan promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado, se realizará en el mismo lugar en el cual se despacha el producto comprado. EL VENDEDOR somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la ley 1480 de 2011 y sus normas reglamentarias.

### **25. CÓDIGOS Y CUPONES PROMOCIONALES**

ALLEGRAMARKET podrá generar, a su exclusivo criterio, códigos de promoción a sus USUARIOS y/o CLIENTES, que se usen en los cupones digitales. Éstos corresponden a un monto en dinero o porcentaje de descuento que se debitan o aplican al momento de realizar el pedido. Los cupones digitales se pueden canjear automáticamente por el importe total de una compra. Se deben utilizar antes de la fecha de vencimiento especificada y en una sola transacción. Estos códigos no son objeto de reposición en caso de pérdida, robo, eliminación. En caso de cancelación o devolución de la compra, se crea un nuevo bono por el mismo valor. La fecha de vencimiento del bono no se modifica. Si hubiera una reducción de precio por debajo del valor del cupón, no se reembolsará el valor excedente.

Adicionalmente a los TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO estipulados en este documento, cuando ALLEGRAMARKET efectúe promociones en medios publicitarios como vallas, radio, televisión, e-mailing, impresos u otros medios publicitarios, aplican adicionalmente los siguientes Términos y Condiciones puntuales:

- a) El suministro y uso del cupón de descuento es totalmente gratuito y carece de validez de venta al público. Adicionalmente es intrasferible ni canjeable.
- b) Los cupones de descuento siempre señalarán, en su publicidad, el valor del cupón, la suma mínima de compra para redimirlo y las fechas validas para su redención.
- c) El cupón de descuento aplica única y exclusivamente para compras realizadas en [www.allegra.market](http://www.allegra.market).
- d) Podrá hacer uso del bono de descuento cualquier persona natural mayor de edad, entendiéndose los dieciocho (18) años cumplidos como edad mínima.
- e) El cupón de descuento no es válido para la compra de tarjetas de regalo ni ventas corporativas. Entiéndase como ventas corporativas todas aquellas ventas realizadas a personas jurídicas.
- f) El cupón no es acumulable con otras promociones, ni fraccionable en varias compras.
- g) El cupón solamente podrá ser usado una vez por cada cliente.
- h) Al hacer una compra con el cupón, se entiende que el consumidor ha aceptado íntegramente los TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO del sitio ALLEGGRAMARKET, al igual que estos Términos y Condiciones Puntuales.

## **26. DESPACHOS (ENTREGAS) DE LOS PRODUCTOS O COMPROBANTES DE SERVICIOS**

ALLEGGRAMARKET no se compromete a realizar entregas.

Los bienes y/o servicios adquiridos a través de ALLEGGRAMARKET, estarán sujetos a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el USUARIO y/o CLIENTE y disponibles en el Sitio como se mencionó en el párrafo anterior por parte del Vendedor. Se aclara que la información del domicilio de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que el VENDEDOR haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo.

Los productos objeto de la compraventa serán entregados en el domicilio que el COMPRADOR diligencie al momento de realizar su oferta de compra, dentro del plazo pactado de entrega en días hábiles para cada una de las regiones del País. Dicho plazo será contado a partir de la fecha en que ALLEGGRAMARKET acepte la correspondiente oferta de compra, siempre y cuando no se presenten causas ajenas a la voluntad de ALLEGGRAMARKET o la empresa proveedora que retrasen la entrega, como cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor.

Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, se encuentra debidamente autorizada por el CLIENTE para recibir su pedido. Por consiguiente, ALLEGGRAMARKET y sus empresas afiliadas y proveedoras quedan exonerados de cualquier responsabilidad por la entrega que se realice, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en el sitio ALLEGGRAMARKET.

ALLEGGRAMARKET notificará a los usuarios compradores, bien sea por correo electrónico, mensajes de texto u otros disponibles, los datos requeridos para realizar el seguimiento del estado del envío en línea. En caso que el comprador se encontrase ausente en el momento de la visita de entrega del pedido, y nadie lo recibe en el lugar de residencia, se dejará un aviso en el que figure la hora y fecha de la visita. El usuario comprador cuenta con los siguientes tres (3) días del primer intento, para que el correo regrese al domicilio para efectuar nuevamente la entrega del pedido. En caso que nuevamente nadie reciba el producto, se realizará un tercer intento que de ser fallido, el producto será reintegrado a ALLEGGRAMARKET o la empresa proveedora. A partir de este momento, el Cliente (usuario comprador) estará en la total obligación de contactar a ALLEGGRAMARKET en sus oficinas un término no mayor de tres (3) días calendario para que se proceda a su reenvío, en cuyo caso los gastos generados por el mismo correrán por cuenta del Cliente, y hasta tanto los mismos no sean cancelados, ALLEGGRAMARKET no estará en obligación de hacer nuevamente el despacho.

En caso que el Cliente no procediera a solicitar el reenvío en el término indicado, o no realiza el pago del valor adicional por el reenvío, ALLEGGRAMARKET y/o sus empresas proveedoras podrá desistir del negocio, y estará obligado sólo a restituir el monto pagado por los productos y/o servicios, descontando el valor de los gastos incurridos por transporte y manipulación.

Para productos y/o servicios de uso restringido, incluyendo, pero sin limitarse a tabaco y licores, deberá existir una persona mayor de edad (igual o mayor de 18 años cumplidos) habilitada para recibirlos, pues de lo contrario no será entregado el pedido.

Advertencia: La responsabilidad del envío y operación logística de entrega de los productos será de exclusiva responsabilidad del vendedor bajo el seguimiento de Allegramarket.

## **27. POLÍTICAS GENERALES DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES ALLEGAMARKET**

Toda solicitud de cambio o devolución, reclamaciones por garantía deberá realizarse por el USUARIO y/o CLIENTE a través del sitio [www.allegra.market](http://www.allegra.market), por el lugar habilitado para contactarnos (SECCIÓN CONTACTO), o a través del correo electrónico [info@allegramarket.com](mailto:info@allegramarket.com) o a la línea telefónica +57 1 4862014

ALLEGAMARKET procederá, bajo el proceso estipulado para ello, a realizar los cambios y a aceptar las devoluciones de los productos y/o servicios, de acuerdo con los parámetros de las garantías conferidas por el respectivo VENDEDOR, o de acuerdo con los términos de Ley.

Siempre que la solicitud de cambio o devolución se presente por causas no atribuibles al VENDEDOR o a ALLEGAMARKET, el crédito que se otorgará por el respectivo cambio o devolución ascenderá al valor neto, sin incluir el valor del transporte, seguros e impuestos que se hayan generado; los cuales deberán ser asumidos por el COMPRADOR.

Para los productos que no cuenten con garantía, el vendedor podrá a su criterio, proceder con su cambio o aceptar su devolución. El vendedor sólo estará obligado a aceptar cambios o devoluciones de productos sin garantía, cuando al momento de la entrega del respectivo producto se establezca que el mismo no corresponde con las características con que se publicó en el Sitio, o que el mismo se encuentre averiado o ha superado su fecha de vencimiento.

En caso de presentarse un cambio o una devolución del pedido por parte de ALLEGAMARKET se notificará al COMPRADOR en una primera instancia a través de correo electrónico. De no tener respuesta en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, se notificará al teléfono de contacto indicado al momento del registro o en el momento de la compra.

## **28. REVERSIONES**

En caso de presentarse un producto que no esté disponible, podrá cambiarse por un sustituto o un bono correspondiente al valor del mismo objeto de compra. En ningún caso, ALLEGAMARKET o EL VENDEDOR realizará reversiones parciales, todas deberán realizarse por el valor total pagado en la respectiva transacción, salvo en los casos en los que se demuestre que el USUARIO y/o CLIENTE ha sido víctima de fraude.

Las reversiones están sujetas a retractos, cambios o devoluciones aprobadas bajo estos TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SITIO [www.allegra.market](http://www.allegra.market). De ninguna manera se realizará una reversión por otro tipo de solicitud.

## **29. POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES POR DERECHO A RETRACTO**

Se ofrece a los clientes la posibilidad de retractarse de su compra; dando conformidad al Estatuto del Consumidor. Es así como el USUARIO y/o CLIENTE podrá ejercer el derecho de retracto del producto adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien, siempre y cuando lo permita su naturaleza, el estado del bien, y su empaque sea el mismo en el que lo recibió. Las reversiones se harán por el valor del producto pagado por el usuario comprador en la respectiva transacción. En ningún caso, ALLEGAMARKET hará reversiones parciales del valor de un producto.

Los Productos que por sus características y condiciones de uso no son susceptibles de ser devueltos mediante el ejercicio del Derecho de Retracto son los siguientes: Discos compactos, videojuegos, joyería, productos de uso para cuidado personal. Los retractos antes mencionados deberán ser solicitados por medio del sitio web [www.allegra.market](http://www.allegra.market). O mediante [info@allegramarket.com](mailto:info@allegramarket.com)

Todos los consumidores (usuarios compradores) podrán ejercer su derecho de retracto cumpliendo las condiciones generales estipuladas para ello. Cuando un producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de retracto, esto será especificado en las características del producto.

Después de ejercer su derecho de retracto en ALLEGGRAMARKET, el vendedor tendrá la obligación de cumplir con las políticas y condiciones de devolución establecidas para el retracto en su tienda dentro del portal [www.allegra.market](http://www.allegra.market). En caso de no contar con políticas y condiciones específicas dentro de la tienda del vendedor, el usuario/cliente deberá seguir las instrucciones que recibirá por medio del correo [info@allegramarket.com](mailto:info@allegramarket.com).

#### **29.1. CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO**

- a) El producto sujeto a devolución no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- b) El producto debe tener todas sus etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques en originales. Lo anterior incluye manuales, guías de uso, certificados de garantía, entre otros.
- c) El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- d) El producto no debe no superar o tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado al cliente.
- e) El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

#### **29.2. CONDICIONES DE REEMBOLSO DEL RETRACTO**

Si el producto fue pagado con tarjeta de crédito y el método de reembolso elegido por el consumidor es reversión a su tarjeta de crédito, se reembolsará el dinero en la tarjeta utilizada dentro de los 15 a 25 días hábiles posteriores a que ALLEGGRAMARKET o el vendedor acepte el retracto. Estos tiempos de reversión dependen directamente de la entidad bancaria del consumidor. La reversión bancaria solo aplica para reembolsos sobre la totalidad de la orden de compra. Para mayor información en detalle de nuestra política de reembolsos haga clic aquí o escribanos a [info@allegramarket.com](mailto:info@allegramarket.com) o a la línea telefónica +57 1 4862014

Solo cumpliendo estas condiciones el, cliente recibirá la totalidad del dinero de su compra. En caso contrario el producto será retornado al cliente y no habrá reembolso.

#### **29.3. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO EQUIVOCADO**

En caso que el cliente reciba un producto de características diferentes a lo descrito en la página en el momento de la compra, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

El cliente deberá realizar la solicitud de reordenamiento dentro de las siguientes 48 horas de haber recibido el producto, enviando las imágenes del producto errado a [info@allegramarket.com](mailto:info@allegramarket.com) e indicando en el asunto del correo el motivo de la reclamación o comunicarlo a la línea telefónica +57 1 4862014

Una vez el usuario haya realizado el procedimiento anterior, el área de Servicio al Cliente, tras recibir la información requerida (SOLICITUD DE RETRACTO, IMÁGENES Y MOTIVO DE RECLAMACIÓN) y sean corroborados los datos del cliente, deberá seguir las instrucciones establecidas en las políticas de devoluciones o retractos de la tienda del vendedor dentro del portal [www.allegra.market](http://www.allegra.market) o seguir las instrucciones enviadas a través de [info@allegramarket.com](mailto:info@allegramarket.com)

Una vez realizado el proceso de devolución, se procederá a realizar el reordenamiento para que el cliente reciba el producto con las características adquiridas inicialmente. Cabe aclarar que si el cliente no enviase las imágenes solicitadas, podrá aplicar al derecho de retracto a través de la página, ateniéndose a lo descrito por esta política (de retracto, mas no de reordenamiento del envío de producto y/o servicio).

Si el cliente compró un producto íntimo y recibió uno de características diferentes, luego de verificar que efectivamente fue un error de ALLEGGRAMARKET o sus empresas proveedoras se le hará llegar el producto correcto sin que tenga que iniciar un proceso de devolución.

**PRODUCTO CONSIDERADOS DE USO ÍNTIMO:** Ropa interior, vestidos de baño, Medias, leggings, fajas, bisutería, joyas, productos de lactancia o alimentación de bebés, perfumería y fragancias; libros, videojuegos que no estén sellados, vitaminas, suplementos y cosméticos; colchones que no estén sellados y productos de bienestar sexual.

#### **29.5. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO INCOMPLETO**

En caso de que el USUARIO y/o COMPRADOR reciba un producto incompleto, deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento.

Dentro de los dos (2) días hábiles luego de haber recibido el producto, el usuario comprador deberá comunicarse con el área de Servicio al Cliente para radicar la reclamación sobre la pieza faltante de su ítem. Esto lo podrá realizar a través del sitio [www.allegra.market](http://www.allegra.market), por el lugar habilitado para contactarnos (SECCIÓN CONTACTO), a través del correo electrónico [info@allegramarket.com](mailto:info@allegramarket.com)

Una vez el área de Servicio al Cliente reciba la reclamación y sean corroborados los datos, en el término de tres (3) días hábiles posteriores a la corroboración de la información radicada en la reclamación; se procederá a dar una respuesta al cliente. Dependiendo del caso, se enviará la pieza faltante o se solicitará al cliente que inicie el proceso de devolución a través de la página para enviar el producto completo.

Si el cliente no radica la reclamación, podrá aplicar al derecho de retracto a través de la página, ateniéndose a los descrito por esta política (de retracto, mas no de reordenamiento del envío de producto y/o servicio).

## **29.6. GENERALIDADES POLITICA DE GARANTÍAS**

En caso que un producto adquirido a través de nuestro sitio ALLEGGRAMARKET presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a ALLEGGRAMARKET, quien proporcionará los datos del vendedor o proveedor para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía. Para efectuar la solicitud de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- i. La garantía del producto debe estar dentro del tiempo de vigencia estipulado en la compra.
- ii. El producto debe contar con los originales de factura y documentos de garantía. En caso en que el producto no tenga un documento que certifique un período de garantía, el producto debe tener menos de 12 meses de entregado al cliente.
- iii. El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica, irregularidad o calidad en los materiales de fabricación. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mala manipulación y/o uso por parte del cliente.
- iv. El proveedor (VENDEDOR) tiene derecho a reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto.
- v. A elección del usuario comprador, el proveedor (VENDEDOR) recogerá el producto donde fue entregado o éste podrá solicitar al consumidor dejarlo en el punto de atención dispuesto para el tal efecto. Para este último caso, el proveedor (VENDEDOR) correrá con todos los gastos de envío. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el Proveedor (VENDEDOR).
- vi. Se le enviará al usuario comprador, máximo en dos (2) oportunidades, las guías de logística inversa para que devuelva el producto al proveedor (VENDEDOR), y éste realice el análisis necesario para determinar si procede la garantía. Cada guía tendrá una vigencia de un (1) día. En caso tal que el consumidor no envíe la segunda guía, deberá enviar el producto al proveedor (VENDEDOR), asumiendo el costo de envío, dinero que le será reembolsado si la garantía procede. ALLEGGRAMARKET garantiza la proporción de los datos del proveedor (VENDEDOR) para facilitar este procedimiento.
- vii. El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el proveedor (VENDEDOR) así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el proveedor (VENDEDOR).
- viii. En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, el proveedor (VENDEDOR) procederá a su reposición dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, después de la recepción del producto por parte del proveedor (VENDEDOR).
- ix. Si el bien requiere no reposición sino la reparación del mismo, ésta se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien al proveedor (VENDEDOR) para la reparación.
- x. En caso en que se establezca la devolución de dinero, ésta se realizará bajo el siguiente procedimiento:
  - a. A partir del día siguiente de la aceptación de la garantía por parte del proveedor (VENDEDOR) y su posterior comunicación con ALLEGGRAMARKET y el usuario comprador, ALLEGGRAMARKET tiene hasta 25 días para efectuar dicho reembolso.

- b. Para conocer en detalle nuestra política de reembolsos, haga clic aquí.(CLIC EN ENLACE
- c. En caso que el bien no admita reparación o se repita la falla del producto reparado o sustituido, el proveedor (VENDEDOR) procederá a informar al consumidor su decisión sobre la forma de hacer efectiva la garantía, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro idéntico o por uno de las mismas características.

## **29.7. POLITICA DE GARANTÍAS SEGÚN LA NATURALEZA DEL PRODUCTO**

Adicional a las generalidades que conforman las políticas de garantías del Vendedor; se establecen las condiciones para aceptar un proceso de garantía, ya que este proceso depende de la categoría a la cual corresponda el producto:

### **29.7.1. TECNOLOGIA**

En materia de productos de la categoría de tecnología, se establece que los componentes no deben presentar daños ocasionados por contacto con productos de aseo, ácidos corrosivos u otros productos químicos; por uso de las pilas no prescritas por la marca, o por alteración, manipulación o reparación por parte de personas o servicios distintos a los de la marca fabricante o comercializadora. Del mismo modo, como las consecuencias del desgaste y el envejecimiento normales del reloj o accesorio, la correa y el brazaletes.

Para aplicar la garantía del producto el centro de servicio autorizado debe certificar el daño, falla técnica o defecto de fábrica, de lo contrario la garantía no será válida. Es importante que el usuario conserve la factura, manifiesto de importación y certificado de garantía.

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

- i. **El equipo (producto) presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.**
- ii. **Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.**
- iii. **El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca productora o comercializadora.**
- iv. **Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.**
- v. **Son daños ocasionados por animales**
- vi. **Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).**
- vii. **El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado.**
- viii. **Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.**
- ix. **Los sellos de garantía estén rotos.**
- x. **Después que el cliente contacte al proveedor (VENDEDOR) o la marca, éstos cuentan con diez (10) días para realizar una visita de revisión del producto si lo consideran necesario. El costo del retiro del producto será asumido por el usuario comprador en el caso que la falla del producto sea atribuible al mal manejo del mismo.**
- xi. **Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, el proveedor (VENDEDOR) le enviará por escrito al usuario comprador las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. En caso de negarla se le adjuntarán los argumentos probatorios que sustentan dicha decisión.**

### **29.7.2. LÍNEA BLANCA, ELECTRO MENOR, FERRETERÍA Y SIMILARES**

Según sea la marca del producto, el usuario comprador deberá contactarse con el centro de servicio técnico autorizado para que éste le proporcione la información pertinente a su garantía. ALLEGRA MARKET será el responsable y garantizará suministrar al usuario comprador la información de contacto del vendedor o proveedor (VENDEDOR) quien puede redireccionar la solicitud de garantía a los fabricantes del producto (EQUIPO). Para lo anterior es necesario y obligatorio que el usuario conserve la factura, manifiesto de importación y certificado de garantía.

## **LA GARANTÍA DE PRODUCTOS DE LÍNEA BLANCA, ELECTRO MENOR, FERRETERÍA Y SIMILARES**

### **NO APLICA CUANDO:**

- I. El equipo (PRODUCTO) presente señales de maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.
- II. Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
- III. El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca productora o servicio técnico autorizado.
- IV. Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- V. Son daños ocasionados por animales.
- VI. Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).
- VII. El producto no presente número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado.
- VIII. Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.
- IX. Los sellos de garantía estén rotos.
- X. Después que el cliente contacte al proveedor (VENDEDOR) o la marca éstos tienen diez (10) días para realizar una visita de revisión del producto si lo consideran necesario. El costo del retiro del producto será asumido por el cliente en el caso que la falla del producto sea atribuible al mal manejo del mismo.
- XI. Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, el proveedor (VENDEDOR) le enviará por escrito al usuario comprador las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. En caso de negarla se le adjuntarán los argumentos probatorios que sustentan dicha decisión.

### **29.7.3. JUGUETERÍA, PRODUCTOS PARA MASCOTAS Y SIMILARES.**

La garantía para juguetería y productos para mascotas aplican únicamente si el artículo presenta alguna irregularidad y/o defecto de fabricación.

El producto no debe presentar daños por mal armado de las piezas o por no seguir las indicaciones descritas en el manual de instrucciones. Si se trata de una devolución por cambio de color o modelo se realizará la devolución solo si el producto cumple las siguientes condiciones:

El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.

El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).

El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.

El producto no debe tener más de cinco (5) días hábiles de entregado

Antes de solicitar una garantía, el cliente deberá verificar que efectivamente el producto no esté funcionando, la garantía no aplicará si éste no funciona por desgaste de baterías.

### **29.7.4. LIBROS**

La garantía solo aplica para defectos de impresión y defectos de encuadernado.

### **29.7.5. BIENESTAR SEXUAL Y DEMÁS PRODUCTOS CONSIDERADOS DE USO ÍNTIMO**

Todos los productos de uso íntimo tienen garantía únicamente por defectos de fábrica.

PRODUCTO CONSIDERADOS DE USO ÍNTIMO: Ropa interior, vestidos de baño, Medias, leggings, fajas, bisutería, joyas, productos de lactancia o alimentación de bebés, perfumería y fragancias; libros, videojuegos que no estén sellados, vitaminas, suplementos y cosméticos; colchones que no estén sellados

Y productos de bienestar sexual.

### **29.7.6. MODA, PRENDAS DE VESTIR, ACCESORIOS Y SIMILARES**

Todos los artículos comprendidos en la categoría de moda como lo son prendas de vestir, ropa interior, ropa de baño, maletas y morrales, accesorios de moda, relojes, gafas, joyería, entre otros se rigen bajo las siguientes condiciones, de lo contrario no son objeto de cambio o devolución.

Se aceptará la devolución o cambio de: Ropa Interior, trajes de baño, leggings, medias, joyas y accesorios para el cabello, únicamente cuando se trate de producto errado, producto no original o cuando tenga un error de fabricación.

En ningún caso se acepta la devolución o cambio de: Ropa Interior, trajes de baño, leggings, medias, joyas y accesorios para el cabello. Si se trata de una devolución por cambio de color, modelo o talla equivocada se realizará devolución solo si el producto cumple las siguientes condiciones:

- I. El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes al usuario comprador.
- II. El producto debe tener originales y sin desprenderlas: etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, accesorios, entre otros que llegasen a aplicar).
- III. El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- IV. El producto no debe tener más de cinco (5) días hábiles de entregado.

#### **RELOJES Y ACCESORIOS:**

Los componentes no deben presentar daños ocasionados por contacto con productos de aseo, perfumería, ácidos corrosivos u otros productos químicos; por uso de las pilas no prescritas por la marca, o por alteración, manipulación o reparación por parte de personas o servicios distintos a los de la marca, de igual forma aplica para las consecuencias del desgaste y el envejecimiento normales del producto.

#### **29.7.7. TEXTILES Y HOGAR**

En el caso de los productos relacionados con textiles para el hogar la garantía aplicará si el producto tiene defectos de fábrica en costuras, elásticos, cierres, decoloración natural (sin exposición a detergentes). Ésta no aplica si no se siguen las instrucciones de cuidado o lavado impresas en la marquilla y/o etiqueta del producto. Este párrafo aplica para todos los artículos (PRODUCTOS) de moda que sean de origen textil.