

Términos y Condiciones Generales de Uso del portal MyStore

Versión vigente 04/11/2022

Este contrato describe los términos y condiciones generales (los "Términos y Condiciones Generales") aplicables al uso de los servicios ofrecidos por MyStore, a través de su sitio web móvil www.mystorecol.com

Cualquier persona que desee acceder y/o usar el sitio o los servicios podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales, junto con todas las demás políticas y principios que rigen MyStore y que son incorporados al presente por referencia.

CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad y Uso de datos personales, así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia.

MyStore, en todo caso presumirá de buena fe que está contratando directamente con el cliente debidamente facultado para efectuar este tipo de operaciones y ninguna responsabilidad deberá asumir MyStore por suplantación personal que realice cualquier cliente y/o usuario.

Actividad:

MyStore pondrá a disposición de los clientes, el portafolio de productos, marcas y beneficios, que comercializa y distribuye. Estos se exhibirán de la manera más real posible, sin embargo, hay que tener en cuenta que con cada equipo/computador, la fidelidad de la imagen podría variar.

Clientes MyStore.

Los servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. Personas naturales que actualmente son clientes y nuevos clientes que cumplan con los requisitos. Se entiende por consumidor final toda persona natural que puede realizar transacciones de bienes o de prestación de servicios que se producen entre una empresa y cliente final, donde por ningún motivo las compras pueden tener un objetivo económico o lucrativo, ni con el fin de desarrollar algún tipo de ejercicio comercial.

Inscripción o Activación de usuario

Usuarios Nuevos: Es obligatorio completar el formulario de inscripción en todos sus campos con datos válidos para poder utilizar los servicios que brinda MyStore. El futuro usuario deberá completarlo con la información de manera exacta, precisa y verdadera y asume el compromiso de actualizar los datos conforme resulte necesario. MyStore podrá utilizar diversos medios para identificar a sus usuarios, pero MyStore NO se responsabiliza por la certeza de los datos personales provistos por los usuarios que deben garantizar y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos ingresados.

MyStore se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos de la persona natural, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

Usuarios actuales: podrá acceder a su cuenta ("Cuenta") mediante el ingreso de su Usuario y clave de seguridad personal elegida ("Clave de Seguridad"). El usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su clave de seguridad.

La cuenta es personal, única e intransferible. En caso que MyStore detecte distintas cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelar, suspender o inhabilitarlas.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en su cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su clave de seguridad, la cual es de conocimiento exclusivo del usuario. El usuario se compromete a notificar a MyStore en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión o transferencia de la cuenta bajo ningún título.

En caso de pérdida, olvido o exposición a terceros de la clave, deberá remitirse a la sección de autenticación del sitio en donde hay un link "Olvidé mi contraseña", en donde siguiendo las instrucciones, el cliente podrá recuperar su contraseña, a través de su correo electrónico o cambiar la clave. Si por algún motivo no logra solucionar el inconveniente debe escribir al correo electrónico: servicio.cliente@altipal.com.co

Modificaciones o actualizaciones

MyStore podrá modificar los términos y condiciones generales en cualquier momento haciendo públicos en el sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los 10 (diez) días de su publicación. Dichas modificaciones serán comunicadas por MyStore a los usuarios que en la Configuración de su Cuenta hayan indicado que desean recibir notificaciones de los cambios en estos términos y condiciones. Todo usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas podrá solicitar la baja de la cuenta.

El uso del sitio y/o sus servicios implica la aceptación de estos términos y condiciones generales de uso de MyStore, y el usuario conviene en darse por enterado de las actualizaciones, las cuales estarán vigentes a partir del momento en que las mismas sean accesibles por los Usuarios, debiendo entonces visitar periódicamente esta página para determinar los términos vigentes en ese momento a los cuales el usuario estará obligado en el evento que decida utilizar este Sitio.

Precio:

MyStore, se compromete a revisar constantemente y a actualizar los precios que se mencionan en la página web y a su vez, nuestro cliente y/o usuario, debe estar atento en caso de presentarse alguna fluctuación en los mismos.

El valor total de la compra estará compuesto de los siguientes rubros a cargo del cliente: valor del producto, impuestos y gastos de transporte si fuere el caso.

Política de Envíos:**Cobertura:**

MyStore realiza despachos en el territorio nacional en las zonas que tiene cobertura: Barranquilla, Funza, Pereira Bogotá, Cali, Medellín, a través de su red de distribución, la cual garantiza la seguridad y cobertura, para que la compra llegue a la dirección registrada en el sistema.

El envío de los productos se realizará únicamente dentro del territorio colombiano, en las zonas en las que MyStore tiene cobertura.

Ciudades de cobertura: [consulte aquí](#)

El lugar de envío será la dirección registrada previamente por el cliente. Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde se debe realizar la entrega, se encuentra debidamente autorizado por el cliente para recibir su pedido, por lo que MyStore. queda exonerado de cualquier responsabilidad al momento de la entrega, siempre y cuando la misma se haga en la dirección registrada por el cliente y/o Usuario.

Clases de envío:**Entrega Estándar:**

El cliente podrá realizar su compra y acceder a este servicio por un valor máximo de hasta COP\$12,000 dependiendo del tamaño del pedido y la dirección de entrega, en caso de que la compra no supere los COP\$60,000. Si el pedido supera los COP\$60,000 el domicilio no tiene costo de envío. Funciona para todo el territorio nacional donde MyStore tiene cobertura. Aplica para ciudades principales y periféricas. Las entregas se realizan en días hábiles. Pueden realizar la compra a cualquier hora del día hábil.

Correrías:

El cliente ubicado en ciudades intermedias, podrá realizar su compra y se le informará posterior a la misma, cuáles son los días específicos de despacho que corresponden a su ubicación. Este servicio no tiene costo adicional. El cliente o usuario puede realizar la compra a cualquier hora del día hábil.

Despachos por modalidad de Paqueteo:

Durante el proceso de compra de productos con disponibilidad específica (Territorialmente hablando), se le informará al cliente el costo del envío y el tiempo aproximado de entrega a su destino. Pueden realizar la compra a cualquier hora, durante los días hábiles.

La empresa transportadora realizará un (1) intento de entrega de los productos adquiridos. En caso que el intento de entrega resulte infructuoso, retornarán los bienes a la fábrica y se procederá a la devolución del dinero en caso de haber sido pagado anticipadamente o por medio de crédito, salvo el valor del envío, sin ningún tipo de interés, retribución o suma adicional y sin importar la causa u origen que pueda tener la devolución.

Tiempos de Entrega:

El tiempo de despacho será contados a partir de la confirmación del pago, siempre y cuando no medie ningún caso fortuito o fuerza mayor, entre los cuales se encuentra a manera de ejemplo, hechos del hombre o de la naturaleza, como huelgas, paros, revoluciones, rebelión sedición, asonada, atentados, cortes de fluidos, derrumbes, terremotos, avalanchas, desbordamientos, caídas de puentes, entre otros.

Cada una de las modalidades o “Clases de Envío” tienen unas condiciones específicas, las cuales son comunicadas al cliente al momento de la compra.

Tarifas de Envíos:

MyStore informará o publicará la tarifa y costo de envío que tendrán los productos adquiridos por el Cliente o usuario.

Dentro del costo del flete se tendrá en cuenta el lugar del territorio colombiano al cual se deben enviar los productos adquiridos, el tamaño y el peso de los mismos, razón por la cual las tarifas de envío pueden variar según la zona geográfica de entrega.

Embalaje de los productos:

Nuestro cliente acepta que los productos sean empacados y presentados en bolsa plástica y/o caja de cartón que cumplan con las condiciones necesarias para la conservación adecuada del producto.

No obstante, lo anterior, el cliente o destinatario del bien o producto, deberá abstenerse de recibir el mismo inmediatamente, en caso de que el empaque o embalaje del producto, presente daños, rupturas, aberturas u otras similares, dejando la debida anotación o constancia de ese hecho. Si lo anterior no ocurre al momento de la entrega, MyStore no se hace responsable por reclamaciones posteriores a la entrega de los productos adquiridos por el cliente o usuario.

Condiciones de Pago:

El cliente deberá elegir los términos y condiciones de pago del precio de los productos seleccionados, según los medios de pago que se encuentran ya específicamente establecidos en este sitio. Aun cuando MyStore ponga a disposición del cliente un sistema de conexión segura para toda la realización de todas las ofertas de compra, en ningún caso será responsable por los fallos en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los daños causados a los usuarios con ocasión de una acción u omisión de dichas entidades.

El pago se podrá realizar a través de los siguientes medios de pago:

- **Pagos por medio de Tarjetas crédito:**

Estos se realizan en el sitio Web MyStore, de forma segura a través de su aliado estratégico Wompi, quien actúa como pasarela de pago responsable de gestionar la transacción con las entidades financieras.

Visa

Master Card

American Express

- **Pagos por medio de Tarjetas débito (PSE)**

Estos se realizan en el sitio Web MyStore, de forma segura a través de su aliado estratégico PayU, quien actúa como pasarela de pago responsable de gestionar la transacción con las entidades financieras:

- Maestro
- Electrón

- **Contra Entrega:**

El cliente podrá solicitar el producto y pagarlo al transportador al momento de recibirlo. Dicho pago debe ser efectuado en pesos colombianos.

En caso de presentarse algún error en los pagos realizados a través de estos medios, el cliente o usuario debe presentar la reclamación directamente al establecimiento de Recaudo. A modo de advertencia, sin que implique asunción de responsabilidad alguna, MyStore se permite recordarle al usuario o cliente que, para ejercer reclamación alguna por los pagos realizados a través de estos medios, deberá guardar la tirilla de pago entregada por el representante de la compañía de recaudo. Altipal no se hace responsable por alguna incongruencia derivada del pago a través de estos medios.

Reversión del Pago:

La ley dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico (tales como Internet), se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los

participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

En los casos correspondientes a objeto de fraude por tarjetas de crédito o débito extraviadas, hurtadas o clonadas, el cliente deberá realizar la reclamación directamente en su entidad financiera. MyStore queda exonerado de cualquier responsabilidad en caso de ocurrir alguno de los siniestros mencionados.

En los casos en los que el producto estaba defectuoso o no fue entregado, el cliente deberá comunicarse con servicio al cliente de MyStore con el fin de radicar una queja la cual deberá ser respondida por la compañía dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, donde se le confirmará al cliente el proceso correspondiente.

Para la devolución del dinero se observará el medio de pago de la siguiente manera: Para pagos por medio de tarjeta débito, de cuenta de ahorros o corriente, la devolución se efectuará en un plazo de ocho (8) días hábiles. Pero si el pago se realizó con tarjeta de crédito, la orden de devolución se efectuará en quince (15) días hábiles, sin que exista responsabilidad de MyStore por las demoras que pueda tener la institución financiera que recibió el pago.

Disponibilidad de productos:

Para aquellos productos despachados por MyStore, los productos presentados en la Plataforma son actualizados respecto a los inventarios reales de Altipal, en caso de no contar con la existencia de los mismos al momento de realizar una Orden de Compra, MyStore excluirá el producto o servicio faltante de la orden de compra y se abstendrá de realizar el cobro o procederá al reembolso del producto no disponible. La exclusión de un producto y/o servicio faltante que haya sido cancelada de forma online, será evidenciado en un saldo a favor del Usuario en el estado de su orden de compra en la plataforma.

Promociones:

La cantidad máxima por producto en promoción es de 6 unidades por referencia, descuentos no acumulables con otras promociones.

Promociones válidas hasta agotar existencias y/o según lo indicado en www.mystorecol.com como límite de tiempo o área de entrega.

Derecho de Retracto:

Retracto Por Parte Del Usuario

Cuando un usuario requiera cancelar su pedido por motivos que corresponden a su necesidad, deberá notificar por los canales de contacto ya enunciados ([Tel:57 3235996521](tel:573235996521)

email servicio.cliente@altipal.com.co o en el chat de Mystorecol.com) en los presentes términos y condiciones de uso, en un término no mayor a cinco (5) días posteriores a la

realización del pedido y deberá devolver el producto a la bodega de MyStore que sea más cercana a su dirección o domicilio, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien, esto, con el fin de tener un margen de reacción a nivel logístico que no signifique un perjuicio ni para el usuario ni para MyStore.

Retracto Por Parte De MyStore

MyStore se reserva el derecho a cancelar pedidos y/o anular beneficios que considere sospechosos de incumplir cualquiera de los términos de este documento y no está en la obligación de notificar previamente al usuario.

Solicitud de Devoluciones

El Usuario podrá solicitar devoluciones del dinero o cambios de producto de acuerdo a la tipología del producto siempre garantizando que los productos conserven las características originales.

- **Productos no perecederos:** En caso de que alguno de los productos entregados esté en mal estado y la novedad no haya sido anunciado previamente en la aplicación, MyStore será el responsable de recoger el o los productos en mal estado en el mismo lugar donde fueron entregados para proceder con la devolución del dinero en forma de saldo para ser consumido posteriormente en compras dentro de la aplicación.

Las devoluciones deberán solicitarse máximo cinco (5) días después de recibido el producto. Los productos deben conservar las características originales. Para todos los cambios se debe realizar la solicitud por escrito por medio del chat de Servicio al Cliente visible en la plataforma o a través del correo electrónico de servicio al cliente servicio.cliente@altipal.com.co

- **Productos Medicamentos:** No se recibirán solicitudes de cambio para medicamentos. Los reclamos o cambios se atenderán si al recibir los medicamentos el usuario revisó junto con el repartidor los productos entregados, y se determinó que los mismos no coinciden con la orden de compra, o presentan defectos de calidad.

Para las reclamaciones y solicitud de devoluciones, después de la revisión y de la verificación por parte de servicio al cliente se podrá realizar devolución del dinero al cliente abonándolo como crédito a la cuenta de usuario de MyStore, o realizando la entrega del Producto sujeto del reclamo, cumpliendo con la calidad y características del mismo.

Facturación:

La factura electrónica, se enviará al correo electrónico registrado por el cliente para su conocimiento, adicional y por tiempo de transición otorgada por la Ley Colombiana, la factura se remitirá junto con el producto adquirido a la dirección registrada por el cliente.

Términos para la Aceptación de la Oferta

La aceptación de la oferta se realizará al momento que el cliente realiza la compra de los productos que fueron de su interés, por cualquiera de los medios de pago impuestos para realizar la compra y recibirá por medio de correo electrónico dirigido a la dirección de correo suministrada por parte del cliente, por medio de la expresión “Gracias por su compra” u otra similar.

El cliente debe tener en cuenta que el mero registro, el suministro de la clave personal o la remisión de la información NO significa aceptación de ninguna oferta.

La responsabilidad de MyStore se limitará en una cuantía idéntica al valor del producto adquirido, o en su defecto, al valor del producto solicitado por el cliente.

Se entiende que toda venta efectuada se deberá considerar como una venta en firme, por lo tanto, no se admitirá la devolución del producto o el dinero que no estén respaldadas en la ley o en orden de autoridad competente, dicha devolución de dinero en todo caso se efectuará sin ningún tipo de intereses, primas o sumas adicionales, e igualmente se descontarán todos los gastos de envío que se hubiesen originado si no existe prohibición legal.

En el momento de la aprobación del pago de la orden realizada a través de MyStore, el cliente, consumidor o usuario recibirá un correo electrónico con la confirmación del mismo. Para revisar el estado de la compra se debe ingresar al menú de “Mi cuenta - Mis Pedidos” en la página web MyStore.

Propiedad Industrial e Intelectual

Todas las marcas, logos, nombres y cualesquiera otros signos distintivos, así como los modelos de utilidad y/o diseños industriales y demás elementos de propiedad industrial o intelectual insertados, usados y/o desplegados en este Sitio son propiedad exclusiva de MyStore. Nada en www.mystorecol.com podrá ser desarrollado como concesión u otorgamiento a cualquier título de autorizaciones, licencias o cualquier otro derecho para usar o disponer de cualquier forma de la Propiedad Industrial o Intelectual, sin el permiso por escrito de MyStore o del titular de los derechos de la misma. Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre propiedad industrial.

Derechos de Autor

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos puestos a su disposición en este sitio son de propiedad exclusiva de MyStore. Todos los Contenidos en página web están protegidos por las normas sobre Derechos de Autor y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables. Exceptuando lo expresamente estipulado en estos Términos y Condiciones, queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los Contenidos, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo más no limitado a medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de MyStore. En ningún caso estos términos y condiciones confieren derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los Contenidos constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes sobre derechos de autor, únicamente se otorga al usuario una licencia y un derecho personal, intransferible y no exclusivo para desplegar www.mystore.com.co en pantalla de un computador ordenador o dispositivo PDA bajo su control, y para copiar los contenidos de propiedad de MyStore. única y exclusivamente para uso personal no comercial, con la condición de que el usuario no modifique de ninguna forma los contenidos y que conserve todas las leyendas de derechos de autor y de otro tipo de propiedad contenidas en los mismos. El usuario se obliga por los presentes términos y condiciones a no modificar el software del Sitio de ninguna manera. Por lo tanto, se considera expresamente prohibido el uso de los mismos, so pena de verse incurso en las responsabilidades civiles y penales a que haya lugar.

Jurisdicción y Ley Aplicable

Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República de Colombia.

Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables y a los Tribunales competentes de la Ciudad de Bogotá y los procedimientos se llevarán a cabo en idioma castellano.

Origen de los Fondos

El cliente solemnemente declara y sostiene:

- Los recursos con los cuales se efectuó la compra, provienen de operación, oficio, profesión actividad o negocio lícito. Que no se encuentran incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo

- Los dineros con los que efectuó la compra NO fueron obtenidos en virtud de cualquier tipo de conducta que esté consagrada en la ley colombiana como falta constitutiva de infracción penal.
- Nunca he permitido que terceras personas utilicen mis cuentas o mis tarjetas de crédito o débito para consignar o administrar dineros que desconozca su origen o provengan de conductas contrarias a la ley y especialmente a la ley penal.
- Eximo a MyStore. de toda responsabilidad por la información errónea, falsa, inexacta que se hubiese suministrado en este documento o por la violación del mismo, de tal suerte que seré el único responsable por ello.

Autorización para consulta en listas y bases de datos: las partes

El usuario, consumidor o cliente autoriza a MyStore, la verificación de nombres y documentos de identificación en listas y bases de datos de carácter público tanto nacionales como internacionales relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo, listados de buscados por la justicia y en las demás que informen sobre la vinculación de personas con actividades ilícitas de cualquier tipo.

Aviso de privacidad:

La información personal que suministre el cliente o usuario, será recolectada, procesada y almacenada en bases de datos y será utilizada para la celebración y ejecución de la orden o venta realizada a través de MyStore y en general para el desarrollo de las finalidades establecidas en la política de protección de datos personales implementada por Altipal S.A.S, la cual puede ser consultada en su página web y en sus oficinas administrativas. En cualquier momento, el cliente o usuario podrá ejercer sus derechos de conocimiento, acceso, rectificación, actualización, revocatoria y supresión de sus datos personales, en la forma y condiciones establecidas en dicha política. El cliente o usuario declara que conoció previamente la política de tratamiento de datos personales implementada por Altipal S.A.S, que acepta suministrar los datos requeridos por éste y que autoriza el tratamiento de los mismos, de conformidad con dicha política, según lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulen la materia.

Responsabilidad Limitada:

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la Legislación Colombiana aplicable, MyStore. no asume responsabilidad alguna, incluyendo cualquier responsabilidad por cualquier daño o perjuicio, incluyendo mas no limitado 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, aun cuando el usuario nos haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula. Bajo los términos aquí señalados, MyStore. no asume ninguna responsabilidad por la información que se suministra en la página, incluyendo pero sin limitarse a la referente a productos y/o servicios, notas de interés, opiniones, consejos prácticos. MyStore no asume responsabilidad alguna por la imposibilidad de, o por problemas en, la utilización del sitio o de alguna de las páginas que lo conforman, incluyendo pero sin limitarse a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación, problemas técnicos. En caso de que el uso del material de este sitio dé como resultado la necesidad de dar servicio a, reparar o corregir equipo o información, el usuario asume cualquier costo derivado de ello.

Comentarios:

MyStore se reserva el derecho de publicar o abstenerse de publicar cualquiera de los comentarios efectuados por los usuarios de nuestra página web a los productos. En este mismo sentido, en cualquier momento podrá un comentario ser retirado de la página web mencionada.

Todo comentario que se publique, deberá ser efectuado con un lenguaje cordial, respetuoso y relacionado con el objeto sobre el cual se comenta.

Si tienes alguna duda sobre los Términos y Condiciones Generales o demás políticas y principios que rigen MyStore, puedes hacer uso de nuestro servicio "Contactenos" en nuestra página web.

Si tiene alguna duda sobre los Términos y Condiciones Generales o demás políticas y principios que rigen MyStore, puede hacer uso de nuestro servicio "Contactenos" en nuestra página web o en 57 3235996521, email: servicio.cliente@altipal.com.co.