



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PÁGINA WEB

Al ingresar y/o usar la página web [www.super.com.co](http://www.super.com.co) usted se considera un “usuario”.

El usuario admite haber leído y entendido estos Términos y Condiciones de Uso y manifiesta que se acoge a los mismos y a la legislación colombiana aplicable. La página web es un sitio dedicado a informar y al comercio electrónico, a través del cual se venden productos que se entregan exclusivamente en el territorio Colombiano.

Esta página es de propiedad de:

RAZÓN SOCIAL	COMERCIALIZADORA COLOMBIANA SUPER S.A.S - CC SUPER S.A.S. Nit. 901731328
DOMICILIO	MANIZALES
DIRECCIÓN	KM 10 VÍA MAGDALENA -
CIUDAD	MANIZALES – CALDAS
CORREO ELECTRÓNICO	JURIDICA@SUPER.COM.CO
TELÉFONO FIJO	6- 8879500

### 1. ACEPTACIÓN

Estos términos rigen el uso de la página web [www.super.com.co](http://www.super.com.co). El usuario, al utilizar, visitar o navegar la página web, acepta y se compromete a estar obligado por estos Términos y Condiciones de Uso. Si no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones de Uso, no deberá utilizar la página Web. Estos Términos y Condiciones de Uso son un contrato permanente entre CC SUPER S.A.S y el usuario.

### 2. CAPACIDAD PARA ACEPTAR

El usuario de esta página declara tener capacidad legal para contratar, y para aceptar los Términos y Condiciones de Uso, obligaciones, afirmaciones, declaraciones y garantías, y para cumplir con los mismos. En todos los casos, afirma que es una persona mayor de edad y capaz, ya que la página no está dirigida a menores de edad. CC SUPER S.A.S no se encuentra obligado a emitir aceptación de una oferta o demanda de un usuario que no posea la capacidad necesaria para contratar y no tenga su mayoría de edad.

### 3. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Algunas secciones de la página le solicitarán entregar información sobre su identificación personal, con el fin de que usted se pueda beneficiar de algunas utilidades o herramientas o para participar en una actividad específica. El sistema señalará la información obligatoria y la opcional.

CC SUPER S.A.S se compromete a proteger la privacidad de la información personal que proporcione en la página web, de acuerdo a las Políticas de Tratamiento de Datos Personales que podrá conocer ingresando al siguiente link

<https://www.super.com.co/media/POLITICADEPRIVACIDADYUSODATOSPERSONAL ES.pdf>

### 4. INFORMACIÓN RECOPIADA POR LA NAVEGACIÓN – COOKIES

A medida que navega por la página web [www.super.com.co](http://www.super.com.co) se recopila información de forma pasiva, sin que usted la entregue, mediante el uso de cookies y recopilación navegacional de datos (archivos temporales, memoria temporal y links visitados).



Las cookies utilizadas por la página Web son ficheros enviados a un navegador por medio de un servidor web para registrar las actividades del usuario en la página Web y permitirle una navegación más fluida y personalizada. El usuario tiene la posibilidad de configurar su navegador para impedir la entrada de éstas, bloquearlas o, en su caso, eliminarlas, pero es posible que ciertas características de la página web no funcionen sin éstas. Para utilizar esta página Web, no resulta necesario que el usuario permita la descarga o instalación de cookies.

De igual manera, los servidores de la página Web detectan de manera automática la dirección IP y el nombre de la red utilizados por el usuario, la URL y la versión del navegador. Toda esta información es registrada temporalmente en un fichero de actividad del servidor que permite el posterior procesamiento de los datos con el fin de obtener mediciones estadísticas que permitan conocer el número de impresiones de páginas, y el número de visitas realizadas a la página Web, entre otras mediciones.

La información podrá ser almacenada, enviada al proveedor del sistema de pagos, proveedor de la página web, proveedor de transporte y logística, asesores legales y a otros proveedores, ubicados dentro o fuera del país, de acuerdo a la Política de Tratamiento de Datos Personales. De acuerdo a lo anterior, se aclara a los usuarios que además de sistemas propios de monitorización de la página Web, CC SUPER S.A.S utiliza herramientas estadísticas externas como Google Analytics, un servicio analítico de web prestado por Google, Inc., una compañía de Delaware cuya oficina principal está en 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View (California), CA 94043, Estados Unidos ("Google"). Google Analytics utiliza "cookies", que son archivos de texto ubicados en el ordenador del usuario ordenador, para ayudar a la página Web a analizar el uso que hacen los usuarios de página Web. La información que genera la cookie acerca del uso de la página Web por parte del usuario (incluyendo subdirección IP) será directamente transmitida y archivada por Google en los servidores de Estados Unidos. Google usará esta información por cuenta de dicha empresa con el propósito de seguir la pista del uso que hace el usuario de la página Web, recopilando informes de la actividad de la página Web y prestando otros servicios relacionados con la actividad de la página Web y el uso de Internet. Google podrá transmitir dicha información a terceros cuando así se lo requiera la legislación, o cuando dichos terceros procesen la información por cuenta de Google. Google no asociará la dirección del usuario IP con ningún otro dato del que disponga Google. El usuario puede rechazar el tratamiento de los datos o la información rechazando el uso de cookies mediante la selección de la configuración apropiada de su navegador, sin embargo, debe saber que si lo hace puede ser que no pueda usar la plena funcionalidad de la página Web. Al utilizar la página Web el usuario consiente el tratamiento de información por Google, acerca del usuario, en la forma y para los fines arriba indicados.

La página web puede usar y combinar esa información anónima, recopilada pasivamente, para mejorar el servicio a los visitantes, adaptarlo según preferencias, analizar estadísticas y tendencias, así como administrar y mejorar la página para su uso. Si usted suministra información de identificación personal a esta página web, podremos combinarla con otros datos recopilados activamente, a menos que especifiquemos lo contrario en el punto de recopilación. La información que no contenga datos personales se usará sin ninguna restricción.

##### **5. INDEPENDENCIA DE LAS DISPOSICIONES**

En caso de que alguna parte de este documento sea considerada nulas, ilegal o ineficaz en cualquier aspecto, la validez, legalidad y exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones del presente documento, no se verán afectadas o anuladas.

##### **6. REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DE USUARIOS**

Al utilizar la página web usted es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta y contraseña personal y secreta y de restringir el acceso al computador o dispositivo desde donde ingresa. Además, acepta ser responsable de todas las actividades que se desarrollen utilizando su cuenta o contraseña.





La página web [www.super.com.co](http://www.super.com.co) vende productos a personas capaces, mayores de edad, que pueden hacer compras con tarjeta de crédito. Si es menor de 18 años no podrá utilizar la página web. Nos reservamos el derecho de negar producto, cerrar cuentas, quitar o editar contenidos o cancelar pedidos a nuestro criterio, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

Es obligatorio completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos, exactos y verdaderos para convertirse en “usuario”, acceder a las promociones, y para la adquisición de productos ofrecidos en esta página web. Cada usuario sólo podrá ser titular de una cuenta, aun cuando tenga varias cuentas de correo electrónico. El “usuario” se compromete a actualizar la información, para garantizar el correcto uso de su cuenta. Los pedidos podrán ser cancelados, sin derecho a resarcimiento, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento, por falta de actualización de los datos de contacto del usuario.

CC SUPER S.A.S hará lo posible, para que la transmisión de la página sea ininterrumpida y libre de errores. Sin embargo, dada la naturaleza de la Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas. En el mismo sentido, el acceso del usuario a la cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos Servicios.

CC SUPER S.A.S no será responsable por pérdidas que:

- No hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones
- Lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales
- Cualquier daño indirecto.

## 7. CONTENIDO Y MARCAS

Todo “el contenido” incluido o puesto a disposición del usuario, incluyendo pero sin limitarse a textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, precios, descripciones, archivos de audio, descargas digitales, es de propiedad de CC SUPER S.A.S. o ha sido licenciada a ésta por terceros. La compilación del contenido es propiedad exclusiva de CC SUPER S.A.S y, en tal sentido, el usuario debe abstenerse de extraer y/o utilizar partes del contenido sin el consentimiento previo y expreso del propietario de la página.

Además del contenido, las marcas, denominativas o figurativas, marcas de servicio, diseños industriales y cualquier otro elemento de propiedad intelectual que haga parte de la página web, son propiedad de CC SUPER S.A.S y, por tal razón, no pueden ser usadas por los usuarios. En el mismo sentido, aplica esta restricción para la propiedad industrial con el fin de evitar la confusión de los clientes o actos de descrédito al titular de las marcas y al fabricante de los productos.

## 8. PUBLICIDAD Y VÍNCULOS

En la página se incluye el Link de acceso a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio ([www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)), autoridad de protección al consumidor.

## 9. TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LAS VENTAS EN COLOMBIA

A través de esta página web, CC SUPER S.A.S ofrece bienes, para ser entregados en el territorio de Colombia, de acuerdo a las condiciones, tiempos y valores de transporte, que se describen en este documento.





La aceptación de las ofertas podrá llevarse a cabo por vía electrónica, y utilizando los mecanismos que ofrece esta página web. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que CC SUPER S.A.S valide los siguientes elementos:

- El medio de pago ofrecido por el usuario,
- Que los datos registrados por el usuario en la página web coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta,
- Que el pago es acreditado por el usuario.

Para informar al usuario acerca de esta validación, la Empresa Oferente deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya registrado el usuario aceptante de la oferta, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento,

El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al Usuario y en el lugar en que fue expedida.

La oferta efectuada por el Usuario es irrevocable salvo en circunstancias excepcionales, tales como que CC SUPER S.A.S cambie sustancialmente la descripción del artículo después de realizada alguna oferta, o que exista un claro error tipográfico.

### **9.1. DISPONIBILIDAD**

El propietario y/o el administrador de la página web se encargarán de su actualización constante, durante horarios y días hábiles, sin embargo, el procesamiento, alistamiento y despacho de los productos solamente se realizará en horario laboral, de lunes a viernes, los pedidos de las página estarán condicionados a la disponibilidad y existencia de producto, el cual puede ser modificado o discontinuado, sin ninguna responsabilidad por parte del propietario de la página web. Cuando el producto no se encuentre disponible, CC SUPER S.A.S lo notificará de inmediato al usuario y devolverá el valor total del precio pagado.

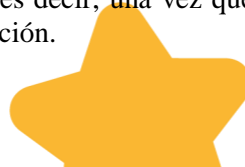
### **9.2. PRECIO Y PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA**

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 disponibles, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de estos plazos. 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 la página web, solo tendrán vigencia y aplicación para comercio por este medio y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, venta telefónica, otros sitios de venta por vía electrónica, catálogos u otros.

Los precios de los productos están expresados en Pesos colombianos salvo que se manifieste lo contrario. Los precios ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del bien ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente ni ningún otro ítem adicional. Los gastos de transporte y envío se especificarán y liquidarán al momento de finalizar la transacción una vez se especifique lugar de envío y se conozca el volumen y peso ocupado por el producto pedido.

CC SUPER S.A.S podrá modificar cualquier información contenida en la página web, incluyendo las relacionadas con mercaderías, , precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una aceptación de compra, la cual obligará a CC SUPER S.A.S, 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.





### 9.3. PAGO

Una vez CC SUPER S.A.S verifique el pago por o internet, podrá proceder a la aceptación de la oferta de compra. En todo caso, CCSUPER S.A.S podrá denegar la aceptación de una oferta de compra o aceptarla parcialmente, en cuyo caso sólo estará obligado a restituirle al usuario, 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. CC SUPER S.A.S. podrá facturar y despachar partes de una misma oferta de compra de manera separada.

Los productos ofrecidos en esta página web, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen. El uso de tarjetas de crédito se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones, a las reglas establecidas por el operador de pagos externo y a las normas del emisor de la tarjeta. En la página se podrán indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario.

El usuario conoce y acepta que esta página usa un operador de pago independiente, que cobra una comisión por su operación, la cual no es reembolsable.

### 9.4. FACTURACIÓN

CC SUPER S.A.S enviará al correo registrado por el usuario, la factura de la operación, esta factura, impresa, será el soporte que se exige para las devoluciones y demás establecidos en estos términos y condiciones. Se enviará la factura física únicamente dentro del mismo envío del pedido.

Si se requiere el envío de la factura física a una dirección diferente a la seleccionada para el envío del pedido, esto generará un cobro adicional al cliente.

### 9.5. ENTREGAS

CC SUPER S.A.S tiene un equipo logístico sincronizado y óptimo, que agiliza los procesos de alistamiento, pero la entrega será contratada con una empresa transportadora, debidamente registrada en Colombia. CC SUPER S.A.S no se hace responsable de los tiempos de entrega en las siguientes circunstancias: Retenes de la Policía o el Ejército, o autoridad competente, Motines, Terrorismo, Terremoto, Catástrofes naturales, Cumplimiento de Leyes y Decretos, Eventos de caso fortuito o Fuerza mayor, Causas ajenas a la voluntad de CC SUPER S.A.S, Paros cívicos, Dificultades técnicas.

En caso de ser necesario CC SUPER S.A.S podrá cambiar el tiempo de entrega por el tiempo que considere necesario, informando los nuevos tiempos en la página web o notificando dicho cambio al cliente antes de perfeccionar la compra.

Los productos adquiridos a través de esta página, se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega de la empresa transportadora. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que CC SUPER S.A.S haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideraran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo. Los pedidos serán despachados de las bodegas de CC SUPER S.A.S en un tiempo estimado como máximo de quince (15) días hábiles después de finalizada la venta.

El usuario, antes de finalizar su compra, podrá conocer el rango de fechas para la entrega estimada de su producto de acuerdo a las especificaciones de la página. Así mismo los productos solo serán entregados de lunes a sábado de 8 am a 6 pm, sin incluir festivos.





El usuario reconoce y acepta que los datos de ubicación suministrados para la entrega de los productos adquiridos son verdaderos y actuales. Por lo anterior, el usuario voluntariamente declara que, al suministrar tales datos, autoriza irrevocablemente la entrega, a la persona que se encuentre en la dirección indicada por el usuario, quien actuará en nombre y representación del usuario. Esta autorización incluye, pero no se limita, a las personas que ocupen continua o temporalmente cargos tales como porteros de edificios y copropiedades, empleadas del servicio doméstico, conserjes y en general a cualquier persona que al momento de la entrega manifieste estar autorizada para recibir los productos.

Por lo anterior, CC SUPER S.A.S no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados en la dirección suministrada por el usuario y estará exento de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega de los productos en la dirección suministrada.

CC SUPER S.A.S Comunicará por mail a los usuarios los datos para que pueda realizar el seguimiento del estado del envío. Si el usuario o la persona autorizada para recibir, se encontrara ausente, se realizará, máximo, un intento adicional de entrega. De no ser posible la entrega en los dos intentos establecidos, la orden se devolverá a Super. Para programar una nueva entrega el usuario de yse cobrará al usuario los gastos adicionales de transporte y de logística, seguros y comisiones.

CC SUPER S.A.S no puede garantizar el envío a algunas regiones del país de productos considerados sobredimensionados o con peso excesivo por las empresas de correo. Cuando esto suceda, se acordara con el usuario el declamo en un punto de atención de la transportadora, también se reserva el derecho de revocar los pedidos que se encuentren en estas condiciones, caso en el cual la orden será reversada y el valor del precio será reembolsado al usuario dentro de los 30 días siguiente .

#### **9.6. ENVIOS Y TIEMPOS DE ENTREGA**

La política de envíos y tiempos de entrega se puede consultar en el siguiente link de <https://envia.co/>

#### **9.7. POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y RETRACTO**

Para realizar algún cambio o devolución el usuario debe comunicarse con el propietario de la página:

Punto de Atención Personal	Km 10 vía al Magdalena
Cuidad	Manizales, Caldas
Teléfono fijo	57-6-8879500
	57-6-8879501
Página web	www.super.com.co
Correo electrónico	juridica@super.com.co



No serán aceptados los cambios, devoluciones ni el retracto, si se evidencia que el usuario no cumplió con las condiciones de conservación y almacenamiento que se establecen en las instrucciones de uso de los productos.

En todos los casos, 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 generen, así como las comisiones cobradas por el portal de pagos utilizado por esta página, los cuales deberán ser asumidos por el usuario. Lo anterior, debido a que corresponde a comisiones y cobros realizados por otras empresas.

Para efectuar la devolución se deben cumplir las siguientes condiciones:

#### **9.8. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y RETRACTO PARA ALIMENTOS:**

Una vez CC SUPER S.A.S verifique el pago por o internet, podrá proceder a la aceptación de la oferta de compra. En todo caso, CC SUPER S.A.S podrá denegar la aceptación de una oferta de compra o aceptarla parcialmente, en cuyo caso sólo estará obligado a restituirle al usuario, 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. CC SUPER S.A.S. podrá facturar y despachar partes de una misma oferta de compra de manera separada.

Los productos ofrecidos en esta página web, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen. El uso de tarjetas de crédito se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones, a las reglas establecidas por el operador de pagos externo y a las normas del emisor de la tarjeta. En la página se podrán indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario. El usuario conoce y acepta que esta página usa un operador de pago independiente, que cobra una comisión por su operación, la cual no es reembolsable.

#### **9.9. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES POR CALIDAD:**

Cambios máximo 24 horas después de recibido el producto. Los productos deben conservar las características originales, se verificará el estado del producto motivo de cambio y el cumplimiento de las condiciones de almacenamiento y conservación de los productos, y que la solicitud de cambio o devolución se presente por causas no atribuibles al usuario. Para todos los cambios la factura debe ser presentada. Los productos que fueron mezclados de manera especial para el usuario, no tienen cambio.

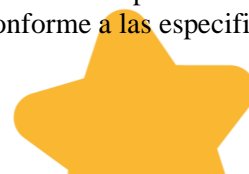
#### **9.10. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES POR ERRORES IMPUTABLES A CC SUPER S.A.S:**

CC SUPER S.A.S aceptará cambios o devoluciones de productos, cuando al momento de la entrega del respectivo producto se determine que el mismo no corresponde a lo comprado, no cumple las características con que se exhibe en la página web, o que el mismo se encuentre averiado, siempre que la solicitud de cambio o devolución se presente por causas no atribuibles al usuario. Los cambios por este concepto deberán ser avisados en un periodo máximo de 24 horas después de recibido el producto.

#### **9.11. RETRACTO:**

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011, no es procedente el Derecho de Retracto en los siguientes eventos:

- Contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio este sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del





consumidor o claramente personalizados.

- En los contratos de suministro bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- En los contratos de servicios de apuestas y loterías.
- En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

Por lo anterior, teniendo en cuenta la naturaleza de los productos de confitería y snacks comercializados no es aplicable el derecho de retracto para estos casos.







## **9.12. CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y RETRACTO PARA OTROS PRODUCTOS:**

### **9.12.1 CAMBIOS Y DEVOLUCIONES POR CALIDAD:**

Cambios, máximo un -1- mes después de recibido el producto. Los productos deben conservar las características originales, se verificará el estado del producto motivo de cambio y el cumplimiento de las condiciones de almacenamiento y conservación de los productos, y que la solicitud de cambio o devolución se presente por causas no atribuibles al usuario. Para todos los cambios la factura debe ser presentada. Los productos que fueron mezclados de manera especial para el usuario, no tienen cambio.

### **9.12.2 CAMBIOS Y DEVOLUCIONES POR ERRORES IMPUTABLES A C C SUPER S.A.S:**

CC SUPER S.A.S aceptará cambios o devoluciones de productos, cuando al momento de la entrega del respectivo producto se determine que el mismo no corresponde a lo comprado, no cumple las características con que se exhibe en la página web, o que el mismo se encuentre averiado, siempre que la solicitud de cambio o devolución se presente por causas no atribuibles al usuario. Los cambios por este concepto deberán ser avisados en un periodo máximo de 12 horas después de recibido el producto.

### **9.12.3 CAMBIOS POR ERRORES DEL USUARIO EN TALLA, COLOR, ETC:**

Se Aceptará el cambio de: Textiles como camisetas, toallas, buzos, maletines, entre otros, accesorios de papelería como agendas, lapiceros, porta lápices y otros accesorios como mugs, animales de peluche, entre otros, únicamente cuando se trate de producto errado, por cambio de color, modelo o talla equivocada, lo cual estará sujeto a disponibilidad de inventario de CC SUPER S.A.S

De contar con inventario suficiente, se realizará devolución solo si el producto cumple las siguientes condiciones: El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes al usuario. 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 de entregado

En los casos de cambio por este concepto, el usuario deberá pagar los gastos de transporte, seguros y demás correspondientes para la devolución de la mercancía y el envío de la mercancía con las especificaciones solicitadas.





#### 9.12.4 RETRACTO PARA OTROS PRODUCTOS (NO ALIMENTOS):

La ley 1480 de 2011 ha determinado que sobre las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia aplica el Derecho de Retracto, por lo cual, aquellas ejercidas a través de esta página web, es procedente, si la solicitud es notificada a la dirección electrónica o física de contacto, establecida en estas políticas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la compra.

Los usuarios que quieran hacer uso de este derecho, deberán completar el formulario adjunto y enviarlo firmado, a la dirección física o al correo electrónico indicada en este documento.

El usuario que solicita la aplicación del Derecho de Retracto deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, el producto debe entregarse en su empaque original, no debe presentar indicios de uso o problemas de idoneidad no reportados al momento de la entrega. De igual forma, el bien debe ser entregado con todos sus accesorios y empaques originales, etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).

El usuario deberá enviar previamente el producto a la dirección de notificaciones de CC SUPER S.A.S, con el fin de que sea verificado el cumplimiento de los requisitos que establece el presente documento y la ley, para efectos del retractor.

Si el producto presenta alguna novedad de calidad no reportada al momento de la entrega, se enviará el bien a un Centro de Servicios Autorizado para que se efectúe un diagnóstico técnico en cuyo evento se responderá de acuerdo con los plazos estipulados por la Ley 1480 de 2011 (Artículos 7 al 12), para el trámite de garantía y se informara sobre la procedencia o no del Derecho de Retracto.

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011, no es procedente el Derecho de Retracto en los siguientes eventos:

- Contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio este sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- En los contratos de suministro bienes que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- En los contratos de servicios de apuestas y loterías.
- En los contratos de adquisición de bienes perecederos.
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

#### 9.12.5 LOGÍSTICA DE RETRACTO

Después de notificar el retractor dentro de los 5 días legales, el usuario tendrá máximo 48 horas para enviar la mercancía, si este no se envía dentro de las 48 horas siguientes al aviso por correo, se entenderá que el usuario desea cancelar el retractor. Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original y no cumple con las demás condiciones establecidas en el numeral anterior, el retractor no será procedente.





### **9.13. REEMBOLSOS DE LOS PAGOS, PARA CASOS DE RETRACTO Y DEMÁS ESTABLECIDOS EN ESTE DOCUMENTO**

Si el retracto es aceptado y cumple con las condiciones que se establecen en este documento y en la ley, CC SUPER S.A.S generará en la cuenta del usuario un cupón por el reembolso.

En caso de que el usuario no desee que el reembolso se efectúe por medio de abono en cuenta de la página del usuario, se acordará con el usuario la forma de pago, de manera telefónica o por correo electrónico, y de no lograr acuerdo, se realizará mediante: consignación bancaria a nombre del titular de la cuenta de la página web, o reversión a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, lo anterior de acuerdo al método de pago utilizado inicialmente en la compra.

El reembolso del dinero puede tardar aproximadamente 30 días por parte de CC SUPER S.A.S contados a partir de la aprobación del retracto o solicitud de reversión de pago, este es un tiempo estimado, debido a que el proceso de pago y devolución depende del operador del pago, las entidades financieras, los tiempos de ACH, entre otros.

En ningún caso se reembolsará el valor correspondiente al transporte, seguros, comisiones por pago a través del portal de pagos, entre otros, debido a que corresponde a pagos por servicios ya prestados, por un operador independiente.

Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado, el producto se retornará a la dirección registrada por el usuario y no se realizará el reembolso.

### **10. POLÍTICA DE REVERSIÓN DEL PAGO ELECTRÓNICO (Decreto 587 de 2016)**

La reversión sólo tendrá lugar (i) en caso de fraude, (ii) cuando corresponda a una operación no solicitada, (iii) cuando el producto comprado tenga defectos, (iv) no sea entregado o (v) no corresponda a lo pactado.

Los pasos son los siguientes:

1. Instaurar la queja ante el proveedor del producto o servicio en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que advirtió la existencia de alguna de las justificaciones y razones válidas para solicitar la reversión del pago. La queja debe contener la siguiente información: - Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago. -Indicación de la causal que sustenta la petición. - Valor por el que se solicita la reversión. - Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
2. En la misma oportunidad deberá devolver el bien recibido, a la misma dirección de CC SUPER S.A.S
3. Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles y una vez se haya instaurado la queja ante el proveedor del producto o servicio, el consumidor debe notificar a su entidad financiera (el emisor de la tarjeta utilizada para realizar la compra) sobre lo siguiente: - Las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago. - Indicación de la causal que sustenta la petición. - Valor por el que se solicita la reversión. - Identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso. - Identificación la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. - Constancia de la queja presentada ante el proveedor.





- Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Cuando el comprador del bien o servicio no sea el mismo titular del instrumento de pago (tarjeta débito o crédito), la notificación a la entidad financiera deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

Ahora bien, si usted compró varios productos puede solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los casos o situaciones ya aclaradas.

En caso de que el usuario haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

## 11. PRODUCTOS FALTANTES

Dentro de las 48 horas siguientes al recibo de la mercancía, el usuario podrá presentar reclamación por productos faltantes. Para la entrega de los faltantes, la factura debe ser presentada. En estos casos, se enviará la pieza faltante o se devolverá lo pagado por la pieza o producto faltante, dentro de los 30 días siguientes a la solicitud de devolución de dinero.

## 12. DEVOLUCIONES A PROVEEDOR POR ERRORES LOGÍSTICOS Y DE LA ENTREGA

El usuario se compromete, a devolver a CC SUPER S.A.S los productos recibidos, cuando al momento de la entrega, esto no corresponda con lo solicitado y pagado por el usuario. En caso de presentarse un cambio o una devolución del pedido se notificará al usuario por correo electrónico, de no tener respuesta en un plazo de cinco (5) días hábiles, se notificará al teléfono de contacto indicado al momento del registro.

## 13. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Se advierte a los usuarios que la información del Sitio puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso.

Al ingresar a la página, el usuario acepta en forma expresa que su uso se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo.

Ni el propietario de la página, ni sus respectivos empleados y terceros asociados garantizan que el uso no sufrirá interrupciones ni contendrá errores. En ninguna circunstancia el propietario de la página será responsables de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar la página, incluidos los daños que surjan a raíz de su confianza en la información de la página que ocasione errores, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en su funcionamiento.

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la legislación colombiana aplicable, CC SUPERS.A.S no asume 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 esta página web, oportunidades de negocios perdidas, o cualquier otro daño, aun cuando el Usuario 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, CC SUPER S.A.S 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 y solución de inquietudes. CCSUPER S.A.S no asume responsabilidad alguna por problemas o por la imposibilidad de utilización de la página 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 esta página arroje como resultado la necesidad de dar servicio, reparar o corregir equipo o información, el Usuario deberá asumir cualquier costo derivado de ello. La limitación de responsabilidad precedente se aplicará en toda acción legal, aun cuando el representante autorizado de CC SUPER S.A.S haya sido informado o tuviera previamente conocimiento de dichos daños.

#### 14. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Los usuarios pueden presentar Peticiones, Consultas y Reclamos a través de los siguientes canales, establecidos por el propietario de la página:

Punto de Atención Personal	Km 10 vía al Magdalena
Cuidad	Manizales, Caldas
Teléfono fijo	57-6-8879500
Teléfono fijo	57-6-8879501
Página web	www.super.com.co
Correo electrónico	juridica@super.com.co





### FOMRATO PARA RETRACTO

SOLICITANTE: \_\_\_\_\_

NOMBRE COMPLETO: \_\_\_\_\_

CÉDULA DE CIUDADANÍA: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE PEDIDO: \_\_\_\_\_

FECHA PEDIDO: \_\_\_\_\_

MEDIO DE PAGO

Tarjeta débito\_\_\_\_ Tarjeta crédito\_\_\_\_ Otro: \_\_\_\_ cual: \_\_\_\_

El retracto deberá ser ejercido, a través de cualquier canal de atención de CC SUPER S.A.S, dentro de los 5 días siguientes al pedido. El usuario que solicita la aplicación del Derecho de Retracto deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió, en su empaque original, no debe presentar indicios de uso o problemas de idoneidad no reportados al momento de la entrega o imputables al usuario. El producto debe ser entregado con todos sus accesorios y empaques originales, etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.). La devolución debe realizarse dentro de las 48 horas siguientes al aviso del retracto.

La devolución del dinero se realizará una vez verificado y recibido el producto. La devolución siempre será realizada al mismo medio de pago utilizado para realizar la compra, salvo acuerdo entre las partes. **CÓMO PREFIERE QUE SE HAGA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO:**

Reversión de transacción con:

TARJETA DE CRÉDITO:

Consignación a cuenta bancaria del titular de la cuenta en la página:

Nombre:

Número de cuenta:

tipo de cuenta:

entidad bancaria:

Otro: cual:

FIRMA Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD

FECHA (DÍA/MES/AÑO)

Autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a CC SUPER S.A.S, en calidad de Responsable, a que directamente, o a través de un tercero, recolecte, almacene, circule y utilice mis Datos Personales, para todas las finalidades contenidas en la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales (<http://www.super.com.co>), la cual declaro conocer y entender. Asimismo, declaro que soy mayor de edad y Titular de los datos suministrados y que los datos son exactos, veraces y completos. Manifiesto que me fueron informados mis derechos de conocer, actualizar, rectificar y solicitar que se supriman mis datos personales en los casos que proceda. Finalmente, declaro conocer que, en caso de requerir información adicional, me puedo comunicar con el Responsable del Tratamiento a través del correo electrónico [juridica@super.com.co](mailto:juridica@super.com.co),