

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA FRANKO GROUP SAS**

A continuación, presentamos los términos y condiciones aplicables a los usuarios de la plataforma de la compañía FRANKO GROUP S.A.S. (en adelante, “FRANKO”), identificada bajo el dominio [www.vospodes.co](http://www.vospodes.co) donde se comercializa productos.

Los términos y condiciones describirán la relación contractual entre FRANKO GROUP S.A.S., sociedad por acciones simplificada, identificada con NIT No. 901.466.031-7 y los Usuarios que hagan uso de cualquiera de sus plataformas de comercio electrónico. En ellos explicaremos los derechos y obligaciones que adquieren los Usuarios mediante el uso de la Plataforma FRANKO GROUP S.A.S. (en adelante “la Plataforma”), o al adquirir alguno de los productos por cualquier medio, y las reglas bajo las cuales se mantendrá la relación.

Mediante la inscripción como Usuario, al realizar una orden de compra, y/o la aceptación electrónica expresa de los presentes términos y condiciones, el usuario manifiesta su consentimiento y aceptación sobre los mismos. Todo lo anterior, al realizar clic y/o doble clic en los enlaces que el portal web tienen dispuestos para los efectos.

Así mismo, al efectuar alguna de las actividades mencionadas anteriormente, los Usuarios declaran que tienen capacidad jurídica y las facultades necesarias para obligarse de acuerdo con los presentes términos y condiciones.

Los Usuarios deben leer detenidamente estos términos y condiciones, nuestra política de privacidad y tratamiento de datos personales y cualquier otro documento referenciado en estos términos y condiciones

### **1. ¿Quién es FRANKO?**

FRANKO es una sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT. 901.466.031-7, domiciliada en la ciudad de Bogotá, República de Colombia, en la Carrera 7 A # 123-95 Apartamento 603, con el número de teléfono +57 310 5389784 y el correo electrónico [info@vospodes.co](mailto:info@vospodes.co) La sociedad, presente en Colombia, se especializa, entre otras actividades, en la comercialización de la marca y productos de consumo masivo. FRANKO es propietaria del sitio web asociado a su actividad, el cual tiene siguiente dominio: [www.vospodes.co](http://www.vospodes.co)

### **2. Objeto**

Al registrarse en nuestra Plataforma como Usuario, al aceptar los presentes términos y condiciones y/o al efectuar una orden de compra con miras a adquirir nuestros Productos, el Usuario está celebrando libre y voluntariamente un contrato de compraventa de productos nuevos con **FRANKO** (en adelante el “Contrato”). Este Contrato incluye estos términos y condiciones y cualquier otro documento vinculante que esté publicado en nuestra Plataforma, o se le dé a conocer al Usuario por cualquier otro medio, los cuales estarán disponibles para consulta, incluyendo, pero sin limitarse a la política de privacidad y tratamiento de datos personales.

### **3. Descripción del Servicio**

La Plataforma pone a disposición del Usuario un portal de *eCommerce* para ofrecer productos nuevos.

### **4. Requisitos para contratar**

Para que los Usuarios puedan dar su consentimiento y celebrar el Contrato, deben cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- a. Tener la capacidad para celebrar un contrato vinculante.

- b. Vivir en una ciudad que esté dentro de la cobertura de entrega de nuestros Productos. En caso de que quien adquiera los Productos lo haga a nombre de una persona jurídica o de un tercero, dicha persona garantiza que está plenamente facultada para obligar y/o representar a dicha persona. En caso de no estar facultado, el adquirente responderá personalmente por las obligaciones contraídas de acuerdo con los presentes términos y condiciones.
5. Sobre el proceso de inscripción de los Usuarios y reglas relativas a la cuenta

Para adquirir los productos que se ofertan en la Plataforma, los Usuarios deberán crear una cuenta en la Plataforma.

#### 5.1. Términos y condiciones generales del registro

- 5.1.1. Al momento de realizar una compra, es obligación de los Usuarios diligenciar el formulario de registro en todos sus campos, con datos válidos, para poder utilizar los servicios que presta la Plataforma. La Plataforma podrá requerir en cualquier momento, la información que considere necesaria para verificar la información suministrada.
- 5.1.2. Todo Usuario deberá completar la información requerida de manera exacta, precisa y verdadera, y asume el compromiso de actualizar sus datos siempre que sea necesario. Para dichos efectos, y previo al recaudo de los respectivos datos personales, los Usuarios deberán leer y conocer la Política de Protección de Datos Personales de la Plataforma y autorizar el tratamiento de sus datos de conformidad con dicha política, la cual se encuentra disponible en la siguiente URL: [www.vospodes.co](http://www.vospodes.co)
- 5.1.3. Los Usuarios garantizarán y serán responsables, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales que suministren.
- 5.1.4. Los Usuarios responderán por cualquier perjuicio, daño o inconveniente generado por el suministro de información falsa, errónea e imprecisa.
- 5.1.5. Si la información personal de los Usuarios presenta algún cambio que llegare a afectar alguno de los Productos ofrecidos por la Plataforma, los Usuarios deberán actualizarla a través de los medios dispuestos para ello.
- 5.1.6. El Usuario acepta y reconoce que **FRANKO** utilizará como método principal de comunicación la dirección de correo electrónico registrada en la cuenta.
- 5.1.7. Los Usuarios aceptan que las cuentas o perfiles creados podrán ser deshabilitados o limitados si la Plataforma determina que se ha suministrado información incorrecta, falsa o imprecisa por medio de la Plataforma.
- 5.1.8. La cuenta es personal, única e intransferible.

- 5.1.9. El Usuario accederá a su cuenta mediante el ingreso del correo electrónico registrado en la Plataforma y clave de seguridad personal elegida. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su clave de seguridad y a tomar las medidas de seguridad necesarias para que no ocurra ningún incidente de seguridad respecto del manejo de su cuenta y la respectiva clave de seguridad que le asiste. **FRANKO** no se hará responsable por ninguna pérdida o daño que surja como resultado de la inseguridad de su cuenta.
- 5.1.10. **FRANKO** podrá cancelar una cuenta existente por cualquier motivo, a entera discreción de **FRANKO**.
- 5.1.11. Las cuentas de los Usuarios no podrán ser cedidas o transferidas, ni tampoco podrán estar sujetas a cualquier otra operación comercial que no sea reconocida expresamente por los presentes términos y condiciones. El Usuario se hace responsable por cualquier uso no autorizado que haga un tercero, sea hecho voluntaria o involuntariamente, o de cualquier tercero que pueda acceder a sus credenciales de acceso, por hechos realizados por los Usuarios catalogados hasta por culpa levisima. El Usuario se compromete a notificar a **FRANKO** en forma inmediata, por un medio idóneo y fehaciente (como son correo electrónico, teléfono o whatsapp), de cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.
- 5.1.12. El Usuario es el único responsable de la actividad y contenido administrado desde su cuenta, incluyendo, pero sin limitarse a las transacciones de compra realizadas.

## 5.2. Causales de rechazo, suspensión y/o inhabilitación de inscripción de cuentas

**FRANKO** podrá rechazar, cancelar, suspender o inhabilitar cualquier cuenta, cuando ocurra alguno de los siguientes eventos:

- 5.2.1. Será rechazada toda solicitud de cuenta, donde se encuentre información falsa, incorrecta, equivocada, imprecisa, errónea o confusa. En caso de rechazo, se deberá enviar un correo a [info@vospodes.co](mailto:info@vospodes.co) con la copia del documento que permita constatar la identidad para realizar el proceso de verificación correspondiente.
- 5.2.2. Serán suspendidas las cuentas de un Usuario cuando un Usuario incumpla alguna de sus obligaciones respecto de la Plataforma. En caso de incumplir por más de tres (3) ocasiones, su cuenta será cancelada. Sin perjuicio de lo anterior, podrá proceder la suspensión temporal de una cuenta, en tanto se constate la existencia de un indicio que dé cuenta de un potencial incumplimiento o vulneración a las disposiciones legales o a los presentes términos y condiciones.
- 5.2.3. Cuando se realice una operación ilegal o que atente contra la seguridad de bienes o personas, a través de una cuenta registrada, tal cuenta será cancelada, y de ser el caso, se avisará a las autoridades competentes de la irregularidad presentada.
- 5.2.4. Será cancelada, inhabilitada o suspendida temporalmente, una cuenta, a petición del Usuario, siempre y cuando, dicha cuenta no tenga obligaciones o compromisos pendientes por cumplir.

- 5.2.5. Será suspendida temporalmente, toda cuenta que utilice un lenguaje inapropiado en el desarrollo de sus interacciones. Por lenguaje inapropiado, se entenderá aquel que sea irrespetuoso, afecte la honra y buen nombre de las personas, o sea sexual, soez, o vulgar.
- 5.2.6. Cuando **FRANKO** advierta que un Usuario no está siendo representado por quien cuenta con las facultades legales y/o convencionales para tales efectos.

### 5.3. Cancelación voluntaria de cuentas

- 5.3.1. Para cancelar voluntariamente una cuenta, el Usuario deberá ingresar a la Plataforma, y enviar a través del correo registrado una solicitud a [info@vospodes.co](mailto:info@vospodes.co) con el asunto "CERRAR CUENTA". Una vez enviada la comunicación, se iniciará el proceso para verificar si la cuenta cumple con los requisitos expuestos en estos Términos y Condiciones para poder realizarse la misma.
- 5.3.2. No se podrá cancelar voluntariamente aquellas cuentas en las que aparezcan obligaciones pendientes.

## 6. Obligaciones de los Usuarios

Los Usuarios están obligados a cumplir con todas las obligaciones que se expresan en los presentes términos y condiciones, al igual que con aquellas que se determinen en otros documentos, incluyendo, pero sin limitarse a órdenes de compra y las Políticas de Protección de Datos Personales. Además de estas, los Usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

### 6.1. Obligaciones generales de los Usuarios

- 6.1.1. Dirigirse con respeto a los otros Usuarios y al personal de servicio al cliente de la Plataforma.
- 6.1.2. Proporcionar de manera completa y fidedigna la información que le sea solicitada al momento de realizar la compra de un Producto a través de la Plataforma, especialmente, aquella relacionada con su domicilio, para el correcto despacho del Producto.
- 6.1.3. Pagar el precio de los Productos que desea adquirir, realizando el proceso de autenticación en la Plataforma y utilizando los medios de pago que sean puestos a disposición del Usuario en la Plataforma.
- 6.1.4. Dar aviso a la Plataforma sobre cualquier irregularidad o ilegalidad de la que tenga conocimiento, y que haya ocurrido o esté ocurriendo en la Plataforma.
- 6.1.5. Leer y conocer a cabalidad los presentes términos y condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales de **FRANKO**.

- 6.1.6. Abstenerse de publicar fotografías con imágenes pornográficas o de actividades ilícitas en los perfiles. **FRANKO** no se hace responsable de contenidos que guarden relación con el bienestar sexual de un tercero.
- 6.1.7. Abstenerse de subir o distribuir cualesquiera archivos que contengan virus, archivos corruptos o cualquier otro software similar o programas que puedan perjudicar o dañar la operatividad de la Plataforma y/o sistemas operativos de los operadores y/u otros Usuarios.
- 6.1.8. Abstenerse de modificar, desensamblar, descompilar o aplicar ingeniería inversa a la Plataforma.
- 6.1.9. Abstenerse de probar, testear, escanear la vulnerabilidad, o tratar de evadir los mecanismos de seguridad implementados en los sitios web, servidores o redes conectadas a la Plataforma, o relacionadas con la misma.
- 6.1.10. Abstenerse de acceder o usar la información de cualesquiera otros Usuarios o terceras personas, a través o al hacer uso de la Plataforma, sin estar autorizado debidamente para el efecto.
- 6.1.11. Abstenerse de reducir o impedir de manera deliberada la accesibilidad, usabilidad u operatividad de la Plataforma.
- 6.1.12. Abstenerse de utilizar la Plataforma para publicar, promover o transmitir material o contenido ilegal, abusivo, difamador, amenazador, dañino o discriminatorio.

## 7. Productos

**FRANKO** ofrece en su Plataforma diferentes Productos, destinados principalmente a la satisfacción de las necesidades de bienestar y para uso personal. **FRANKO** brindará información suficiente del Producto, con el fin de que los Usuarios tengan la información suficiente para tomar la decisión de compra. La descripción del Producto es real y certera, incluyendo composición, medidas, características y cualquier otra referencia incluida en la descripción del Producto. De igual manera, **FRANKO** se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones, en relación con los Productos:

1. Actualizar permanentemente el nivel de inventario de sus Productos registrados en la Plataforma, e informar inmediatamente a los Usuarios sobre el agotamiento de cualquiera sus Productos.
2. En el caso de que se presente la venta de un Producto que en el momento ya no tiene en stock, **FRANKO** le informará al Usuario todas las alternativas posibles con el objetivo de cumplir con sus obligaciones.

El plazo de validez de la oferta de los Productos es aquel que coincide con la cantidad de Productos disponibles para la venta, lo cual será informado por **FRANKO** en la Plataforma.

**FRANKO** se reserva el derecho de discontinuar todos o cualquiera de los Productos sin previo aviso, así como también modificar o suprimir descripciones, imágenes y demás contenidos de las publicaciones de Productos.

## 8. Proceso de Compra

**FRANKO** exhibe a través de la Plataforma Productos de diversas categorías que están a disposición del Usuario. Esta exhibición y/o comunicación de Productos sirve como referencia para que el Usuario agregue los productos que desea adquirir en el carrito de compras y efectúe la correspondiente orden.

compra.

### 1. Cobertura del servicio

**FRANKO** cuenta con cobertura en todas las ciudades de Colombia, sin embargo, la cobertura específica dentro de las ciudades puede variar según el alcance logístico con el que cuente **FRANKO** para realizar las respectivas entregas de las órdenes de compra. Los tiempos de entrega y los costos de envío podrán variar según su ubicación. **FRANKO** podrá modificar en cualquier momento estas coberturas y así mismo, le avisará al Usuario si la dirección donde recibirá su pedido se encuentra dentro de la cobertura.

### 2. Disponibilidad de Productos

Los Productos exhibidos en la Plataforma, son el reflejo de los Productos que **FRANKO** está en capacidad de ofrecer. Sin embargo, si se llegare a presentar el caso en el que usted compra un Producto que no está disponible, **FRANKO** puede: (i) Cumplir con el pedido excluyendo el Producto o Productos solicitados que no estén disponibles, caso en el cual se descontará el valor del o los Productos no disponibles del valor total del pedido y, en caso de ser sólo un Producto y no se encuentre disponible, el Usuario deberá elegir entre la cancelación del pedido o el cumplimiento con uno sustituto o similar en precio y tipo; (ii) Comunicarse con el Usuario para ofrecer el cumplimiento con un Producto sustituto; y (iii) Solicitar la autorización del Usuario para llevar un Producto similar en precio y tipo.

### 3. Tiempos de entrega y costos de envío

El costo de envío de una orden de compra será el indicado al momento de generar una orden de compra y será asumido por el Usuario. Los tiempos de entrega serán los siguientes:

◇ Bogotá:

Entrega estándar: El tiempo de entrega es de 1 a 3 días hábiles. **Valor: \$9.900**

Entrega turbo: El tiempo de entrega es el mismo día. Esta opción aplica únicamente para pedidos realizados antes de la 1:00pm. **Valor: \$13.000**

◇ Cundinamarca:

Entrega estándar: El tiempo de entrega es de 1 a 3 día hábiles. **Valor: \$9.900**

◇ Resto del país:

Entrega estándar ciudades principales: El tiempo de entrega promedio es de 2 a 4 días hábiles. **Valor: \$12.900**

Entrega estándar ciudades NO principales: El tiempo de entrega promedio es de 5 a 7 días hábiles. **Valor: \$15.000**

Las entregas se realizan a través de un proveedor de transporte independiente y externo a **FRANKO**, el cual le será notificado oportunamente al Usuario, por lo cual las entregas están sujetas a las políticas de estas compañías, así como a sus términos y condiciones. Sin embargo, **FRANKO** hará sus mejores esfuerzos para cumplir con los tiempos de entrega.

El Usuario acepta que, en virtud de las prestaciones comerciales propias de la Plataforma, es necesario suministrar al proveedor de transporte cierta información contenida en la orden de compra, por ejemplo, dirección de entrega, nombre del Usuario, dirección de correo electrónico, etc. Esta información le será revelada al proveedor de transporte con el propósito único y exclusivo que permitan concretar la relación de consumo adquirida por el Usuario.

En caso de que en el lugar de entrega ocurran incidentes fuera de control de **FRANKO** como marchas, huelgas, condiciones climáticas adversas o accidentes, haremos todo lo posible por entregar la

ordende compra con el menor tiempo de retraso posible. Sin embargo, si el retraso es producido por un evento de fuerza mayor o caso fortuito, **FRANKO** no se hará responsable por los daños o perjuicios causados por el retraso o por la no entrega del Producto.

#### 4. Precio de venta

El precio que se deberá pagar por cada Producto que el Comprador desee adquirir será el precio vigente en la lista de precios al momento de hacerse el pedido, la cual está publicada en la Plataforma.

#### 5. Pago de la orden de compra

Las órdenes de compra deberán pagarse a través de los medios que **FRANKO** disponga para tal fin. **FRANKO** ofrece los siguientes medios de pago a través de la Plataforma PayU:

- a) Tarjeta Crédito/débito
- b) Débito bancario PSE
- c) Pago en efectivo
- d) Pago en bancos
- e) Pago contra entrega (Aplica únicamente para las marcas seleccionadas por **FRANKO**)

Los Productos faltantes o Productos sin disponibilidad no se cobrarán o se devolverá el dinero de acuerdo con el medio de pago utilizado. El Usuario debe tener en cuenta que la devolución del dinero puede tardar entre 15 a 25 días hábiles según el medio de pago.

**FRANKO** no será responsable por las fallas que se presenten en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados al Usuario con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades cuando sean elegidas como método de pago.

#### 6. Entrega de orden de compra

**FRANKO** realizará la entrega de los Productos relacionados en la orden de compra en la dirección indicada por el Usuario para tal fin a través de un proveedor externo de transporte.

Para el proceso de efectuar la orden de compra el Usuario debe estar plenamente identificado y seguir el siguiente procedimiento:

- a. **Dirección de entrega.** Debe suministrar: (i) la dirección exacta donde se realizará la entrega del (los) Producto(s) seleccionados; esta dirección debe encontrarse en el rango de cobertura de entrega, en caso de no encontrarse en dicho rango no se permitirá la finalización de la transacción y la Plataforma le notificará de tal circunstancia.
- b. **Selección del Producto.** Una vez seleccionado **FRANKO** pone a su disposición las características y valor total del Producto, incluyendo impuestos y gastos de envío
- c. **Validación de los Productos.** Cumplido el paso anterior, **FRANKO** deberá mostrar un resumen de los Productos que el Comprador desea adquirir y el valor total a pagar por la compra de los Productos seleccionados. Dicho valor refleja y discrimina: i) valor de los Productos; (ii) Costo de envío; (iii) Impuestos.

El Producto que sea agregado al carrito de compras y cuya compra no haya sido confirmada, no será reservado por **FRANKO** y podrá ser adquirido por cualquier otro Usuario.

- d. **Pago.** El Comprador realizará el pago a través de los medios de pago que disponga **FRANKO**.
- e. **Facturación.** **FRANKO** emitirá la correspondiente factura de venta que soporte la transacción realizada, cumpliendo con los requisitos exigidos por la ley.

- f. **Entrega.** Verificados todos los datos correspondientes a la transacción y al ámbito de cobertura de entrega de Productos, **FRANKO** entregará en la dirección suministrada y en el término definido, los Productos comprados. En caso de no poderse realizar la entrega por razones ajenas a la voluntad de **FRANKO**, se dejará constancia del mismo se le notificará oportunamente al Usuario.

En los casos que se presenten modificaciones en las órdenes de pedido por solicitud del cliente o cancelaciones de pedido por parte de **FRANKO** se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- g. **Modificaciones en la orden de pedido.** **FRANKO** únicamente podrá hacer cambios de dirección o cambios de color de las referencias en la orden de pedido, si lo solicita el cliente y siempre y cuando el pedido no haya salido de las instalaciones del operador logístico. La confirmación del estado de la orden será informada por el customer service representative; si se presentara el caso en que el pedido ya haya salido de las instalaciones del operador logístico, el cliente deberá asumir el costo del envío a la dirección correcta.
- h. **Cancelación de las órdenes de pedido pago contra entrega.** **FRANKO** podrá cancelar las órdenes de pedido del cliente en los casos que el servicio de pago contra entrega no cubra la zona en la cual se encuentra ubicado el cliente, o en el caso que se haya realizado un intento de entrega y esta no haya sido efectiva, **FRANKO** deberá informar a través de correo electrónico al cliente la cancelación y el motivo de ésta.

## 9. Facturación e Impuestos.

- 9.1. **Facturación.** **FRANKO** es responsable de emitir las facturas de las ventas realizadas al Usuario.
- 9.2. **Impuestos.** **FRANKO** será responsable de la declaración, retención y pago de todos sus impuestos aplicables conforme a las leyes, reglamentos o cualquier ordenamiento aplicable vigente. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el Usuario genere su orden de compra y podrá conocer el valor exacto que debe pagar por tales conceptos.

## 10. Reclamaciones, devoluciones y reembolsos

**FRANKO** recibirá y dará trámite a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que usted formule en las eventualidades que se desprendan de los Productos que ofrece **FRANKO**, como cumplimiento en los tiempos de entrega y estado de los Productos.

- 10.1. **Reclamaciones.** La reclamación podrá ser presentada en forma escrita o verbal en las direcciones físicas que se disponen al inicio de estos términos y condiciones, o de manera electrónica a [info@vospodes.co](mailto:info@vospodes.co) **FRANKO** registrará e individualizará la reclamación asignándole un número a su reclamación, que será puesto en conocimiento de quien presentó la misma, a través de una copia o informándole el número de ésta. **FRANKO** deberá emitir la respuesta al reclamo dentro de los siguientes diez (10) días hábiles a la fecha de recepción de la reclamación.

Con relación a los demás bienes, las reclamaciones serán tramitadas de acuerdo a la naturaleza de cada una de ellas.

- 10.2. **Devoluciones y reembolsos de BIENES DE USO PERSONAL** Respecto de los BIENES DE USO PERSONAL que ofrece **FRANKO**, no se aceptan devoluciones ni se realizan reembolsos de los Productos adquiridos a través de la Plataforma. La devolución o reembolso solo se hará en caso de que haya un error en picking por parte de **FRANKO**

y si el cliente lo desea así. En los casos dónde el cliente tiene responsabilidad, (ejemplo error talla y error referencia, color) él deberá asumir los costos de recogida del producto y de envió.

## II. Derecho de Retracto

Los Usuarios de la Plataforma cuentan con el derecho de retracto, el cual deberá ser ejercido dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del Producto. Para la efectividad del Derecho de Retracto, el Producto no deberá presentar cambios en sus características, daños, señales de uso o desgaste y estar acompañado de todos los accesorios y empaques. Los Productos podrán ser analizados por un funcionario de **FRANKO** para verificar la efectividad del Derecho de Retracto. Se advierte a los Usuarios que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el Derecho de Retracto podrá limitarse, entre otras, si el Producto es un Artículo de Uso Personal, o cuando por su naturaleza no puede ser devuelto (por ejemplo: música, libros) o pueda deteriorarse o caducar con rapidez.

En el caso de los Artículos de Uso Personal, no se aceptará ninguna solicitud de efectividad del Derecho de Retracto, de acuerdo con la excepción establecida en el numeral 7 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

NOTA: Cualquier costo relacionado con el ejercicio del Derecho de Retracto, incluido el costo del transporte, deberá ser asumido por el Usuario.

En caso de que sea procedente el Derecho de Retracto, la devolución del dinero puede tardar entre 10 a 15 días hábiles según el medio de pago.

A continuación, se informa acerca de la procedencia del Derecho de Retracto respecto de algunos de los Productos ofrecidos en la Plataforma. Valga aclarar que la determinación final sobre la procedencia del Derecho de Retracto dependerá de las características específicas del Producto adquirido, así como a la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, por lo cual la siguiente tabla no tiene efectos definitivos y cada caso en particular será revisado por **FRANKO**:

TIPO DE PRODUCTO	PROCEDENCIA DEL DERECHO DE RETRACTO	CAUSA LEGAL	MOTIVO DEL RECHAZO
Ropa	SI	NO APLICA	NO APLICA
Artículos de uso personal	NO	Numeral 7 artículo 47 Ley 1480 de 2011	Por motivos de carácter sanitario e higiénico la compra de Artículos de Uso Personal como cosméticos, cepillos de dientes, desodorantes, o aquellos que sean productos destinados a ser empleados por una sola persona no está cobijada por el Derecho de Retracto, en ninguna circunstancia de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 7° del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
Joyería - Accesorios	SI	NO APLICA	NO APLICA

## 12. Reversión del pago

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 587 de 2016, los Usuarios que hayan pagado los Productos a través de tarjetas de crédito/débito o débito bancario PSE podrán solicitar la reversión total o parcial del

pago, únicamente en los siguientes eventos:

- a. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- b. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- c. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
- d. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- e. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Para el ejercicio de la reversión del pago, el Usuario deberá enviar un correo electrónico a [info@vospodes.co](mailto:info@vospodes.co) indicando la causal invocada para solicitar la reversión del pago y el valor que sobre el cual se solicita la reversión y la identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

El mensaje deberá ser enviado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Así mismo, deberá indicar y poner a disposición de **FRANKO** los Productos en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió.

Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que el Usuario tiene para presentar la queja ante **FRANKO**, deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga de la reclamación referida a la adquisición del Producto.

### 13. Estándares de Calidad y Garantía de los Productos

La garantía de los Productos que comercializa **FRANKO**, únicamente procede en el evento de que el Producto no sea el ofrecido en la Plataforma, no sea funcional o este filtrado/regado, roto, y no procede por meras impresiones subjetivas de los Usuario.

El usuario deberá enviar un correo electrónico a [info@vospodes.co](mailto:info@vospodes.co) solicitando la garantía del producto, para lo cual deberá enviar evidencia comprobable del daño o defecto que alega.

El Usuario deberá conservar el embalaje original completo y devolver el Producto a **FRANKO** en el mismo estado en el que fue recibido y sin signos de uso.

Atendiendo a la naturaleza del producto, y cuando se trate de productos nuevos, el plazo de la garantía será de un 1 a 5 años a partir de su entrega (en la página web se especifica el plazo de garantía que aplica para cada tipo de producto), salvo que exista fuerza mayor, el caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien o servicio por parte del consumidor y que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

La garantía de los Productos incluirá la reparación de los defectos del Producto, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el Producto no admite reparación, se repondrá o se devolverá el dinero.

En caso de repetirse la falla, a elección del Usuario, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio total del bien por otro igual o similar.

**FRANKO** podrá negar el reemplazo de Productos y el reembolso de cualquier suma de dinero, si al recibir el Producto no se logra comprobar el vicio o defecto denunciado, haciendo entrega nuevamente del Producto que el Usuario lo hubiese enviado devuelta. En este caso, los costos del envío del

Producto correrán a cargo del Usuario.

**FRANKO** no será responsable de daños o perjuicios causados cuando:

- a) Exista mala manipulación del Producto.
- b) El daño ha sido causado por un tercero.
- c) El daño ha sido causado por fuerza mayor o caso fortuito.

#### **14. Responsabilidad de FRANKO GROUP S.A.S. respecto de la Plataforma**

**FRANKO** no será responsable de daños o perjuicio causados cuando:

- a) Usted proporcione datos de identidad o información incorrectos, inexactos, no actualizados o falsos, y/o permita el acceso a otros usuarios y en particular, aunque de modo no exclusivo ni limitativo, por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan deber a suplantación de personalidad de un tercero, efectuada por usted en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través del servicio de la Plataforma.
- b) Se produzca suspensión, interrupción o corte del servicio de la Plataforma debido a mantenimiento correctivo o preventivo.
- c) Se deba realizar modificaciones urgentes que sean necesarias en la Plataforma, por causas ajenas a la voluntad de **FRANKO**. Por virus importados a través de la red o cualquiera que sea su origen.
- d) Por falta de conocimiento del uso de su equipo terminal o de la red local o cualquiera de sus herramientas por su parte.

#### **15. Servicio “As Is”**

El usuario acepta que el servicio que presta la Plataforma es un servicio “as is” (tal cual), lo que quiere decir que no existe garantía alguna expresa ni implícita sobre la prestación del servicio de la Plataforma.

Ningún tipo de información que usted haya recibido por algún medio por parte de **FRANKO** o cualquiera de sus representantes o funcionarios, adicional a estos términos y condiciones, comprometerá la responsabilidad de **FRANKO** ni representará garantía alguna sobre el servicio.

Por tal motivo, el único recurso que usted tendrá en relación con el servicio que presta la Plataforma, será el de cancelar su Cuenta y no volver a usar la Plataforma.

#### **16. Hipervínculos a otros sitios web y cookies**

El Usuario acepta que **FRANKO** puede hacer uso de cookies y otras tecnologías similares, tanto en la Plataforma, sus contenidos, servicios, como en los correos electrónicos enviados a los Usuarios, con la finalidad de, entre otros, propósitos de autenticación, registrar las actividades en la Plataforma, mejorar la funcionalidad de la misma, optimizar los Productos ofrecidos, analizar tendencias del mercado, analizar la información demográfica de quienes visitan la Plataforma y hacen uso de los servicios que el mismo ofrece, evaluar la eficacia de la publicidad del mismo, asistencia a las citas programadas, comportamiento de consumo de los compradores de la Plataforma y resultado de las actividades allí ejecutadas, determinar quién ha abierto el correo electrónico enviado y el formato en que lo hace. Estas herramientas permiten la obtención de, entre otras, información referente al tipo de navegador y el sistema operativo que se utiliza, la dirección IP, el tiempo que se permanece en la Plataforma y el número de visitas realizadas a la Plataforma, el uso de la misma, los Productos visitados por el Usuario, los Productos que ha dejado en el carrito de compra y no ha finalizado la transacción, entre otros.

El Usuario puede configurar su navegador para deshabilitar y eliminar las cookies, en cuyo caso, a

pesar de que se podrá continuar visitando la Plataforma, el acceso a determinadas características de la Plataforma se pueden restringirse.

#### **17. Tratamiento de Datos Personales**

Con la aceptación de los presentes términos y condiciones, **FRANKO** queda autorizado para la recopilación, uso y tratamiento de los datos personales contenidos en la Plataforma y aquellos que se llegaren a suministrar o recopilar en el futuro, para las finalidades y en los términos descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de **FRANKO**, la cual se encuentra disponible en [www.vospodes.co](http://www.vospodes.co)

#### **18. Acuerdos de niveles de servicio.**

**FRANKO** se compromete a mantener una disponibilidad de la Plataforma del 99%.

#### **19. Propiedad Intelectual**

La Plataforma, los Productos, las soluciones y los diseños, gráficos, textos, imágenes, código fuente y código objeto, modelo de uso y demás contenido al que el Usuario tiene acceso para la adquisición de los Productos, es de propiedad de **FRANKO** y está protegido por la propiedad intelectual e industrial según corresponda.

Los signos distintivos, tales como marcas, nombres comerciales, logotipos, y todos los componentes de los signos distintivos de **FRANKO**, son propiedad exclusiva de la misma, por lo cual los Usuarios no tiene el derecho a usar las marcas sin autorización.

#### **20. Fallas en la Plataforma**

**FRANKO** no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida causados por fallas en la Plataforma derivadas del servidor o Internet. **FRANKO** tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar su equipo como consecuencia del acceso o uso de la Plataforma o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. El Usuario no podrá imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas de Internet. **FRANKO** no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su Plataforma por encima de lo indicado en los Acuerdos de Niveles de Servicio.

La Plataforma puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a **FRANKO**; en tales casos se procurará restablecerla con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad a **FRANKO**.

**FRANKO** no será responsable por los errores u omisiones que el Usuario cometa dentro de la Plataforma.

#### **21. Ley Aplicable**

El Usuario acepta que los presentes términos y condiciones se regirán por la legislación colombiana. En el análisis del presente documento, los documentos del mismo se interpretarán en el siguiente orden: (i) Los términos y condiciones (ii) La política de tratamiento de datos personales (iii) Cualquier otro documento escrito suscrito por el Usuario y por **FRANKO** con ánimo de que haga parte de los documentos vinculantes.

#### **22. Resolución de Conflictos**

El Usuario acepta que para cualquier divergencia o discrepancia que se presente durante el uso de la Plataforma, el Usuario y **FRANKO GROUP S.A.S.** dispondrán de un término de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha del reclamo, para solucionar sus diferencias acudiendo a la negociación directa o a la conciliación.

Si pasado este tiempo, no podemos llegar a ningún acuerdo, tanto el Usuario como **FRANKO GROUP S.A.S.**, son libres de acudir a la justicia ordinaria.

### 23. Atención al cliente

El Usuario podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones respecto de la plataforma y/o el servicio de **FRANKO** a través de nuestro correo electrónico y línea de atención WhatsApp:

- [info@vospodes.co](mailto:info@vospodes.co)
- Línea WhatsApp 310 5389784
- Chat que se encuentra en la página web [www.vospodes.co](http://www.vospodes.co)

### 24. Idioma

Este documento está escrito y redactado en idioma castellano.

### 25. Modificaciones a los términos y condiciones

**FRANKO** se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones en cualquier tiempo, los cuales se encontrarán disponibles en el sitio web para su fácil acceso.

La divulgación de la modificación será realizada en los mismos términos y con la misma intensidad de la divulgación inicial.

Gracias por leer con atención nuestros términos y condiciones.

Fecha de publicación: 10/02/2023