

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES LEGALES DE UTILIZACIÓN DEL PORTAL WEB AMPACA.COM**

---

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**

Bienvenido al sitio de comercio electrónico [www.ampaca.com](http://www.ampaca.com), en adelante Ampaca, constituido bajo las leyes colombianas, cuya actividad principal es permitir la exhibición y comercialización de productos y servicios para su adquisición en línea por los consumidores ubicados en la República de Colombia, en adelante (“los Clientes” o “los Usuarios”).

Los Usuarios que ingresen al sitio [www.ampaca.com](http://www.ampaca.com) desde países diferentes a la República de Colombia, podrán realizar compras sujetándose a la normatividad colombiana, sin embargo los productos solo serán entregados dentro del territorio colombiano a la dirección suministrada por el usuario.

Al ingresar al Sitio el Usuario admite haber leído y entendido los Términos y Condiciones de Uso, en adelante (“Términos y Condiciones”), y por consiguiente asumen la obligación de respetar su contenido, política de privacidad, notificaciones legales y todas las cláusulas de exención de responsabilidad que figuran en el mismo.

Los presentes Términos y Condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso, en cualquier momento, y a partir de la fecha de modificación de estos Términos y Condiciones, todas las operaciones que se celebren entre [TuSitio.com](http://TuSitio.com) y el Usuario se registrarán por el documento modificado.

## **TÉRMINO DE GARANTÍA**

El término de garantía es de tres (6) meses contados desde el momento de la compra. La garantía es aplicable a los defectos de fábrica que tenga el producto adquirido y no aplica para daños ocasionados por mal uso del producto o por el desgaste normal ocasionado por el uso del mismo.

## 1. Inscripción del Usuario en el Sitio

En el proceso de inscripción en el Sitio se recopilará la siguiente información personal:

- a) Información de contacto, incluyendo nombre, número de identificación, fecha de nacimiento, dirección postal, número de teléfono y correo electrónico;
- b) Al momento de realizar el pago, se podrá solicitar el número de tarjeta de crédito e información de facturación y/o de envíos;
- c) Número de identificación del destinatario de tratarse de una persona distinta al Usuario;
- d) Información relacionada con intereses personales y preferencias de productos.
- e) El Usuario podrá encontrar la información referente al el Habeas Data en el punto 16.

## 2. Capacidad del Usuario

Los servicios de ampaca.com están disponibles sólo para aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar según lo dispuesto por la legislación colombiana vigente. Si el Usuario carece de dicha capacidad legal no podrá realizar transacciones en el Sitio.

## 3. Verificación del Usuario – Impedimento de uso

Al ingresar a este sitio el Usuario adquiere el compromiso de suministrar información personal correcta y verdadera para la entrega efectiva de los productos adquiridos. ampaca.com examinará la solicitud presentada por el Usuario y se reservará la facultad de verificar los datos comunicados por cada uno de los Usuarios. De constatarse una inconsistencia en la información del Usuario al momento de la inscripción o si omite notificar algún cambio, ampaca.com podrá proceder con la cancelación del pedido y la terminación inmediata de la cuenta del Usuario en cuestión. En caso de que el Usuario tuviera algún monto pendiente, éste deberá ser pagado en su totalidad antes de proceder con el cierre de la cuenta.

#### 4. Responsabilidad del Usuario

El Usuario se obliga a notificar oportunamente a la entidad correspondiente del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta de crédito y demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar transacciones, tales como tarjetas débito, claves personales, etc., con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados.

Se le prohíbe al Usuario transmitir o enviar desde este Sitio cualquier material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico y/o cualquier otro material que pudiera dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la Ley. Así mismo, el Usuario acepta no utilizar ningún dispositivo, software entre otros para obstruir el funcionamiento correcto del Sitio y de sus contenidos y de las actividades realizadas en el mismo.

#### 5. Productos y/o servicios

ampaca.com ofrece a sus Usuarios principalmente artículos de oficina, empaques y estuches

##### 5.1. Visualización de productos

ampaca.com exhibe las imágenes de productos con la mayor nitidez y precisión posible. No obstante, la visualización del color de los productos dependerá del monitor desde el que se acceda al sitio.

##### 5.2. Disponibilidad de productos

ampaca.com se encarga de la actualización de la página y la revisión constante de los productos y/o servicios que se exhiben en el Sitio. No obstante, [www.ampaca.com](http://www.ampaca.com) puede modificar y discontinuar los productos y/o servicios en cualquier momento sin contraer ninguna responsabilidad frente a los Usuarios del Sitio.

##### 5.3. Limitación de cantidades y restricción de pedidos

El Sitio puede, a su exclusivo criterio, limitar o cancelar las cantidades compradas por Cliente. Así mismo, ampaca.com se reserva el derecho de rechazar todo pedido que el Cliente realice. Dichas restricciones pueden incluir pedidos realizados a partir de la misma cuenta inscrita en el Sitio, pagos realizados con la misma tarjeta de crédito y/o débito y pedidos con la misma dirección de envío o de facturación.

## 6. Condiciones de Pago

El precio que se deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio vigente en el Sitio al momento de hacerse el pedido. Antes de la aceptación por parte de ampaca.com de cualquier oferta de compra, el Cliente deberá elegir los términos y las condiciones de pago según los medios de pago que se encuentren establecidos en el Sitio. ampaca.com pone a disposición de los Usuarios un sistema de conexión segura para la realización de las transacciones que se efectúen en el Sitio. No obstante, en ningún caso 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 Cliente con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades. Una vez que el Sitio verifique el pago, podrá proceder a la aceptación de la oferta de compra. En todo caso, no obstante haberse verificado el pago, ampaca.com podrá denegar la aceptación de una oferta de compra o aceptarla parcialmente, en cuyo caso sólo estará obligado a restituirle al Cliente, sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor cancelado por la oferta de compra no aceptada o el porcentaje correspondiente a la parte no aprobada de una oferta de compra aceptada parcialmente.

## 7. Información para pagos

Dentro de las alternativas que se contemplan en el Sitio para el pago de los productos seleccionados, ampaca.com pone a disposición de los Usuarios un enlace que comunica con las respectivas pasarelas de pago autorizados por el Sitio. En tales eventos el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la pasarela de pagos. Los Usuarios deberán aceptar los Términos y Condiciones de Uso de la pasarela de pago antes de realizar sus transacciones.

## 8. Cupones promocionales

A diferencia de las tarjetas de crédito o débito, los cupones promocionales que se usan en los cupones digitales se debitan cuando se realiza el pedido. Los cupones digitales se pueden canjear automáticamente por el importe total de una compra y deben ser utilizados en una sola transacción teniendo en cuenta la fecha de vencimiento especificada. La fecha de expiración del bono no se modifica.

Así mismo, se tendrán en cuenta los Cupones Promocionales en caso de cancelación o devolución de la compra por el mismo valor del producto adquirido. Los cupones promocionales no se repondrán en caso de pérdida o robo. Si hubiera una reducción de precio por debajo del valor del cupón ampaca.com no reembolsará el valor excedente.

## 9. Perfeccionamiento y transferencia de propiedad

El perfeccionamiento del contrato se presenta cuando ampaca.com acepta la oferta de compra presentada por el cliente. ampaca.com podrá aceptar parcialmente ofertas de compra, en cuyo caso el contrato se perfeccionará sólo para los productos y/o servicios aceptados por el Sitio.

## 10. Entrega de los productos

www.ampaca.com se compromete a realizar entregas exclusivamente dentro del territorio colombiano, en las zonas y lugares a los que tenga acceso de acuerdo con su red y por consiguiente podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio registrado por el Cliente para realizar la entrega, no se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas por ampaca.com para tal efecto.

Los productos adquiridos por el Cliente serán entregados en el domicilio que el cliente haga constar al realizar su oferta de compra, dentro de un plazo que puede estar entre 3 y 5 días hábiles dependiendo del destino,

contados a partir de la fecha en que el Sitio acepte la correspondiente oferta de compra, y siempre y cuando se hayan determinado por anticipado los términos y condiciones de pago y no se presenten causas ajenas a la voluntad de ampaca.com que pudieran retrasar la entrega, como cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor.

Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, estará debidamente autorizada por el Cliente para recibir su pedido. Por consiguiente, ampaca.com queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en el Sitio.

Si nadie recibe el pedido en el domicilio señalado, ampaca.com procederá a la devolución de los productos al respectivo depósito y el Cliente estará en la obligación de contactarse con el Sitio en un término máximo de cinco (5) días hábiles para que procedamos a su reenvío, en cuyo caso los gastos generados por el mismo correrán por cuenta del cliente, y hasta tanto los mismos no sean cancelados, ampaca.com no estará en obligación de hacer nuevamente el despacho.

Si el Cliente no procede a solicitar el reenvío en el término indicado, o no realiza el pago del valor adicional por el reenvío, ampaca.com podrá desistir del negocio, y estará obligado sólo a restituir el monto pagado por los productos y/o servicios, descontando el valor de los gastos incurridos por el transporte.

## 11. Devoluciones y cambios

De conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor colombiano, ampaca.com procederá a aceptar las reparaciones y devoluciones de los productos adquiridos que resultaren defectuosos y/o cuya deficiencia en su calidad no sea apto para el uso al cual está destinado, de acuerdo con los parámetros de las garantías conferidas por el respectivo productor. ampaca.com tendrá 30 días hábiles para realizar los cambios y/o devoluciones, los cuales se contarán a partir del momento en que el Cliente presente su reclamación. En los anteriores eventos, los gastos de envío serán asumidos por ampaca.com.

## 12. Políticas de cambios ampaca.com

### Cambios y Devoluciones para productos de mercado

Para realizar algún cambio, el cliente debe enviar un correo a [ventas@ampaca.com](mailto:ventas@ampaca.com) solicitando dicho cambio o a través de cualquiera de nuestros canales virtuales.

Cambios máximo 12 horas después de recibido el producto. Los productos deben conservar las características originales.

ampaca.com sólo estará obligado a aceptar cambios o devoluciones de productos y sin garantía, cuando al momento de la entrega del respectivo producto se determine que el mismo no corresponde con las características con que se exhibe en el Sitio, o que el mismo se encuentre averiado. Siempre que la solicitud de cambio o devolución se presente por causas no atribuibles a ampaca.com, 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, los cuales deberán ser asumidos por el Cliente.

En caso de presentarse un cambio o una devolución del pedido por parte de [www.ampaca.com](http://www.ampaca.com) se notificará al Cliente en un primer momento 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.

Las reclamaciones por garantía, cambio y/o devolución podrán ser efectuadas por el Cliente a través de la línea de atención Colombia 313 2637511

## 13. Derecho de retracto

Conforme al Estatuto del Consumidor el Cliente podrá ejercer el derecho de retracto del producto adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien y su empaque sea el mismo en el que lo recibió. Las reversiones se harán por el valor del producto pagado por el Cliente en la respectiva transacción. En ningún caso ampaca.com hará reversiones parciales del valor de un producto. El Cliente podrá realizar

la devolución a través del operador logístico **xxxxx** para lo cual, deberá ingresar el número de pedido en la Guía que se le proporcione en el punto de servicio de **xxxxx**, en aras de garantizar el seguimiento de la devolución del pedido.

Los Productos que por sus características y condiciones de uso no serán susceptibles de ser devueltos mediante el ejercicio del Derecho de Retracto son los siguientes: Discos compactos, videojuegos, joyería, productos de uso para cuidado personal, ropa interior.

#### 14. Exoneración y Garantías

De conformidad con la normatividad vigente en la República de Colombia, el material contenido en el Sitio, incluyendo, sin limitación, textos, gráficos enlaces (links), son suministrados sobre la base de “tal como es”, sin haber de por medio garantías de ningún tipo, ya sea expresas o implícitas, incluyendo, mas no limitado a, garantías de adecuación para un propósito particular que no contravengan ni atenten derechos de terceros.

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

#### 15. Exención de responsabilidad y limitación de responsabilidad

Al ingresar al Sitio, el Usuario acepta en forma expresa que su uso se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo.

Ni [www.ampaca.com](http://www.ampaca.com) ni sus respectivos empleados y terceros asociados garantizan que el uso del Sitio no sufrirá interrupciones ni contendrá errores. Bajo ninguna circunstancia [ampaca.com](http://www.ampaca.com) ni sus relacionados serán responsables de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar el Sitio, incluidos los daños que surjan a raíz de su



confianza en la información obtenida en el Sitio 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, ampaca.com 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 este sitio, 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, ampaca.com 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. ampaca.com no asume responsabilidad alguna por problemas o por la imposibilidad de 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 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 ampaca.com haya sido informado o tuviera previamente conocimiento de dichos daños.

## 16. Derechos de Propiedad Intelectual

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos (en adelante “los Contenidos”), puestos a

disposición de Los Usuarios en el Sitio son de propiedad exclusiva de TuSitio.com, o de terceros que han autorizado su uso y/o explotación.

Igualmente, el uso de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la Ley y están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

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, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de TuSitio.com o del titular de los derechos de autor.

En ningún caso los presentes 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 marcas, derechos de autor y/u otras normas de propiedad intelectual tanto nacionales e internacionales aplicables y dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

## 17. Protección de Datos Personales

Al aceptar los términos y condiciones legales, el Usuario indica que conoce y autoriza de manera previa, expresa e informada a ampaca.com, sus filiales y vinculadas, para que sus datos personales puedan ser almacenados y usados con el fin de lograr una eficiente comunicación durante el presente trámite o actividad y autoriza en los mismos términos, que dicha información pueda ser tratada conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, con el fin de recibir información acerca de sus productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos. Así mismo, el Usuario ha sido informado acerca de la política para la protección de datos personales disponible en el Sitio, en la cual se incluyen los procedimientos de consulta y reclamación que permiten hacer efectivos los derechos de los Usuarios al acceso, conocimiento, consulta, rectificación, actualización, y supresión de los datos, e igualmente el

Usuario podrá presentar cualquier solicitud referida a los datos personales a través del correo electrónico: [ventas@ampaca.com](mailto:ventas@ampaca.com).

## 18. Exoneración de Responsabilidad

Siempre que no se haya notificado oportunamente por parte del Usuario la existencia de la violación de su información personal, o cuando el Usuario no haya procedido a notificar a las correspondientes entidades financieras o cooperativas de la pérdida, uso indebido, sustracción o hurto de los instrumentos conferidos por éstas para realizar transacciones, o cuando se realice un uso indebido de sus datos de registro, [ampaca.com](http://ampaca.com) no asume ninguna responsabilidad por tales acciones.

## 19. Seguridad Informática

### 19.1. Cookies

Las cookies son pequeños archivos de datos que los sitios web como [ampaca.com](http://ampaca.com) o los correos electrónicos guardan en su buscador y opcionalmente en el disco duro. Las cookies nos permiten “recordar” la información sobre sus preferencias y sesión, y al Usuario le permite desplazarse dentro de las áreas del Sitio sin volver a introducir sus datos.

Esto hace posible crear una experiencia de compras más personalizada y cómoda. [ampaca.com](http://ampaca.com) usa un tercero para instalar cookies en el computador del Usuario para recopilar información que no sea personal e identificable. A pesar de que las cookies contienen un número único de Usuario, no recopilan ni guardan ninguna información personal identificable.

Aunque el Usuario puede configurar su navegador de Internet para que no acepte cookies, estas son necesarias para poder ver, crear una cuenta, o hacer compras por medio del sitio web [ampaca.com](http://ampaca.com)

El buscador de Internet recoge automáticamente información de la página web que el Usuario consultó antes de visitar el Sitio, el navegador

que utilizó y cualquier término de búsqueda que haya ingresado en el Sitio, entre otras cosas. El Sitio también podrá usar otras tecnologías para rastrear las páginas que visitan los Clientes para garantizarles una mejor y más segura experiencia de compra y para ayudarnos a entender cómo los visitantes usan el Sitio.

## 19.2. Linking, Deeplinking y Framing

TuSitio.com prohíbe el uso de los nombres y/o logotipos, marcas y cualesquiera otros signos distintivos de su propiedad como enlaces hipertextuales o de cualquier otra forma (“links”) dirigidos a sitios en Internet cuyo URL sea diferente de <http://www.ampaca.com>, a menos que el establecimiento de un enlace de tal naturaleza sea aprobado por TuSitio.com por escrito en cuyo caso deberá atenderse a los criterios y manuales de diseño y publicidad establecidos por [ampaca.com](http://www.ampaca.com).

TuSitio.com se reserva el derecho de solicitar el retiro de enlaces que hayan sido establecidos en sitios web sin su expresa y previa autorización. El establecimiento en páginas no controladas por TuSitio.com de enlaces a subdirectorios dentro del URL <https://www.ampaca.com> (“**Deeplinking**”) queda prohibido.

El despliegue, uso, exhibición, copia o cualquier otra forma de reproducción del Sitio de cualquiera de sus subdirectorios y/o páginas, en sitios no controlados por [ampaca.com](http://www.ampaca.com) (“**Framing**”) queda expresamente prohibido. La inobservancia de estas prohibiciones será una violación a los derechos de propiedad intelectual sobre los contenidos y a los derechos sobre la Propiedad Industrial.

## 19.3. Consultas

Cualquier pregunta relacionada con el uso de los Contenidos, cookies o con el establecimiento de links hacia el URL <http://www.ampaca.com>, podrá dirigirse a [ampaca.com](http://www.ampaca.com) al teléfono en Colombia 313 2092293 Su uso, en contravención de lo aquí dispuesto, dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

## 20. Legislación aplicable y jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo a las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a las leyes aplicables y a los jueces competentes de acuerdo con la legislación colombiana.

## 21. Independencia de disposiciones

En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad y exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones del presente documento no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

## 22. Notificaciones

ampaca.com recibirá notificaciones a través de [ventas@ampaca.com](mailto:ventas@ampaca.com),  
teléfono: Colombia al Teléfono 313 2092293