

Términos y Condiciones de Uso de Plataforma “VALIENTA”

ASPECTOS GENERALES

Bienvenido a VALIENTA, somos una Plataforma virtual de propiedad de VALIENTA S.A.S, sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT: 901257920-3, con domicilio en la ciudad de Medellín, que para los efectos de los presentes términos se denominará EL OPERADOR.

VALIENTA es una marca registrada bajo las normas colombianas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, nos reservamos todos los derechos de uso y explotación.

El uso de nuestra Plataforma también está sujeto a nuestra actual Política de Tratamiento de datos personales.

Podemos modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento con o sin previo aviso. El Usuario debe visitar esta página periódicamente para revisar la última versión vigente de estos Términos, debido a que los mismos son obligatorios.

NATURALEZA JURÍDICA

Los presentes términos y condiciones de uso regulan la relación contractual de carácter comercial que une a los Asesores que acceden a la plataforma virtual y al OPERADOR, especialmente en la autorización de uso que otorga éste en favor de aquel.

DEFINICIONES

Mensajes de datos: La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax (Ley 527 de 1999 art. 2 lit. a).

Comercio Electrónico: Comprende el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica. Las dudas que surjan respecto de la eficacia y validez de los mensajes de datos y demás actividades

vinculadas al comercio electrónico se interpretarán de conformidad con la ley 527 de 1999.

Cookies: Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso de La Plataforma por el Operador, para la consulta de las actividades y preferencias de los usuarios.

Asesores: (También denominado “Valienta”). Toda persona natural que use La Plataforma para la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes o servicios.

Proveedores: Persona jurídica que provee los productos que se exhiben en la Plataforma para ser comercializados por los Asesores.

Cliente/Cliente Final: Persona natural que adquiere directamente del Asesor los productos ofertados por los Proveedores de la Plataforma.

Operador de La Plataforma: Encargado de administrar operativamente y funcionalmente la Plataforma, representado para los efectos de los presentes términos por VALIENTA S.A.S., o por la persona natural o jurídica que ésta designe.

Contrato de compraventa remunerado celebrado por medios electrónicos: Aquel acuerdo de voluntades celebrado entre el Asesor y el Operador, por medio del cual el Asesor solicita, a través de la Plataforma, productos y servicios ofertados por Proveedores aliados.

Datos personales: Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona física.

Interacción en La Plataforma: Facultad de acceso por parte de los Asesores para conocer los productos y servicios exhibidos por el OPERADOR, la publicidad puesta a disposición en la Plataforma y manifestar su voluntad de solicitar un encargo.

Mayor de edad: Persona natural mayor de dieciocho (18) años.

Mensajes de texto (SMS): Todas las comunicaciones y/o notificaciones enviadas por VALIENTA por medio de mensaje de texto (SMS) serán enviadas desde el número que la empresa asigne para ello y que sea de su propiedad. Adicionalmente, VALIENTA podrá comunicarse con el usuario a través de otros canales como Whatsapp y cualquier otro medio de acceso al usuario siempre y cuando éste haya compartido la información con VALIENTA mediante su previa

autorización a la Política de tratamiento de datos personales. VALIENTA únicamente será responsable por las comunicaciones y/o notificaciones enviadas desde este número y/o canales adicionales que establezca para dicho fin. VALIENTA no será responsable frente al usuario o terceros, por mensajes y comunicaciones enviadas desde canales que VALIENTA no reconozca como propios.

Pasarela de pagos: Servicio que permite la realización de pagos por parte de los Asesores para la adquisición de los productos de los Proveedores por medio de la Operador, a través de medios electrónicos utilizando plataformas tecnológicas (software).

La Plataforma: Aplicativo web y móvil administrado por el OPERADOR, que permite la concurrencia de Asesores y Proveedores para que por medio de contratos de compra venta el Asesor adquiere los productos del proveedor.

Publicidad: Es toda forma de comunicación realizada por el OPERADOR, con el fin de brindar información sobre productos, actividades comerciales y comunicar estrategias o campañas publicitarias o de mercadeo, propias o de terceros ; realizada como mecanismo de referencia y no como oferta pública.

Producto: Bien de consumo exhibido a través de la Plataforma.

Términos y condiciones de uso de La Plataforma: Constituyen los términos que han de regular el uso que los Asesores dan a La Plataforma, así como las relaciones contractuales que se pueden generar entre Asesores y Proveedores.

Ventanas emergentes (Pop-Ups): Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento cuando se utiliza la Plataforma, especialmente utilizado para la formalización del contrato de compraventa entre Asesores y Proveedores.

OBJETO

Los presentes términos y condiciones regulan la autorización de uso que otorga el Operador a los Asesores, para que éstos ingresen a la plataforma virtual, se informen sobre los productos de consumo exhibidos, para que sean utilizados como referencia y puedan comprar los productos ofertados por los Proveedores, por medio de un contrato de compraventa.

El Operador a través de la Plataforma realiza las siguientes acciones: i) exhibe diferentes productos y servicios de consumo de forma publicitaria para que puedan ser adquiridos por los Asesores, ii) permite el uso de la plataforma de pagos iii) sirve de medio de envío de comunicaciones entre los Asesores y los Proveedores. iv) permite a los Asesores gestionar la entrega de los productos comprados, para que sean entregados por su propia cuenta o a través de VALIENTA.

La celebración de la relación contractual entre Asesores y Valienta, se da con Asesores que se encuentren en el territorio nacional o que, estando en el extranjero, buscan adquirir los productos en el territorio colombiano, pagando el valor determinado, mediante el sistema de pago electrónico por la plataforma electrónica “CREDIBANCO”, “Nequi”, o en dinero en efectivo en las sucursales de Efecty o corresponsales bancarios o efectivo al momento de la recepción de los productos, a elección del Asesor.

Si el Asesor paga en efectivo, debe tener presente contar con el valor exacto de la compra, ya que el transportador no asegura tener disponibilidad para cambio.

A través de la Plataforma se exhiben productos del Proveedor, quienes los producen y son comercializados por los Asesores, buscando satisfacer una necesidad privada, personal o familiar, o pretenden la comercialización, reventa o cualquier otro tipo de transacción comercial o interés con los productos adquiridos.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE PERMITE SU USO

Es una plataforma que permite su uso gratuito por el portal web: www.valienta.co. Los Asesores podrán utilizar La Plataforma exclusivamente para su uso personal, sin que esto implique el otorgamiento de una licencia de la tecnología de la plataforma de ningún tipo.

MODIFICACIÓN

El Operador podrá modificar autónomamente y en cualquier momento en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones de uso de La Plataforma, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Asesores en La Plataforma, siendo la última versión publicada la que regulará las relaciones comerciales que se generen al momento de realizarse la transacción. Así mismo, cuenta con plena autonomía para modificar los usos de La Plataforma permitidos a los Asesores, con el único deber de informar por un medio virtual que permita su publicación y comunicación al público.

DETALLE DEL SERVICIO

ASESOR

Toda persona natural que use La Plataforma para la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes o servicios.

El uso de la Plataforma lo realiza el Asesor como persona capaz, manifestando que, para la celebración de contratos de compraventa, cuenta con plena capacidad legal para ser sujeto de derechos y obligaciones, calidades que refrenda al momento de generar su registro.

El Asesor tiene la obligación de proveer un documento de identidad nacional (Cédula de Ciudadanía/Extranjería/Pasaporte) original, expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil de Colombia o por la autoridad competente en su país de origen.

ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

El Asesor, podrá a su discreción seleccionar la entrega de los productos a su propio domicilio o la dirección de su Cliente que indique.

El Asesor, al escoger que los productos sean entregados por Valienta a la dirección de su Cliente, acepta que se encuentra suscribiendo un contrato de mandato celebrado por medios electrónicos con VALIENTA S.A.S, a través del cual, el Asesor, por su cuenta y riesgo, le confía a VALIENTA el cobro total y envío de los productos comprados a través de la Plataforma, para que los mismos sean entregados a su Cliente.

El Asesor deberá verificar la información que ingresa, VALIENTA no se hace responsable por los problemas causados en la entrega cuando la dirección de entrega indicada por el Asesor no es la que corresponde con la realidad por errores u omisiones de algunos datos. Se entiende que la persona que se encuentre en el domicilio está autorizada por el Asesor para recibirlo.

El pedido será entregado en la dirección que haya suministrado El Asesor. El tiempo de las entregas de los productos y los lugares de cobertura serán determinados por el proveedor de mensajería. Aplican términos y condiciones del Proveedor de mensajería.

PROVEEDOR

Persona jurídica que produce los productos que son exhibidos en la Plataforma para ser adquiridos y comercializados por los Asesores.

CUENTA DE USUARIO

Los Asesores usan como referencia para la compra, los productos de los Proveedores que se encuentran exhibidos en La Plataforma, teniendo como condición necesaria la creación de una Cuenta de Usuario, donde se solicitarán datos como nombre, fecha de nacimiento, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y cédula de ciudadanía. Se encuentra prohibido tener más de una (1) cuenta relacionada a cualquiera de los datos anteriormente mencionados. Esta información se utiliza para la plena identificación de las personas que pretenden realizar la compraventa y de esta manera adquirir los productos, para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones, para la prevención de fraudes, para vincular al Asesor y en general para los fines definidos en el acápite manejo de información.

Podrán los Asesores, además de la información obligatoria y facultativa requerida al momento de la creación de la cuenta, suministrar voluntariamente más datos relacionados con su individualización al momento en que cree su propio Perfil dentro de La Plataforma.

El uso de las cuentas es personal e intransferible, por lo cual los Asesores no se encuentran facultados para ceder los datos de validación para el acceso a La Plataforma ni el uso de su cuenta a ningún tipo de terceros. El incumplimiento de lo anterior, acarreará la suspensión y bloqueo definitivo de la cuenta (incluye correo electrónico y número de identificación personal). En caso de olvido de los datos de validación o de usurpación de éstos, es obligación del Asesor informar al Operador a través de la opción “olvidó su contraseña” o a través de comunicación enviada al correo electrónico info@valienta.co. Las cuentas de los usuarios serán administradas por el Operador o por la persona que éste designe, teniendo plena facultad para la conservación o no de la cuenta, cuando la información suministrada por los Asesores no sea veraz, completa o segura; o cuando se presente incumplimiento de las obligaciones de los Asesores. En ningún momento el Operador solicitará al Asesor información que NO resulte necesaria para su vinculación con el Proveedor y para la facilitación del pago. Por lo tanto, los datos de tarjetas débito o crédito, solo se solicitarán al momento de realizar el pago virtual si ese es el método de pago deseado por el Asesor.

Con la creación de la Cuenta de Usuario, los Asesores están manifestando su voluntad de aceptación expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones de uso de La Plataforma, así como de la Política de tratamiento de datos personales de VALIENTA.

Parágrafo. Autoriza expresamente el Asesor al momento de la aceptación de los presentes Términos, el uso de Cookies por parte del Operador en toda actividad de uso que realice de la Plataforma.

CAPACIDAD

En virtud de las condiciones de capacidad legal establecidas en el Código Civil Colombiano y de la validez de la manifestación de voluntad a través de medios electrónicos establecida en la ley 527 de 1999, los Asesores al momento de la creación de la Cuenta de Usuario, manifiesta expresamente tener capacidad para celebrar el tipo de transacciones que se pueden realizar usando La Plataforma; y con base en lo prescrito en la ley 1098 de 2006 de la República de Colombia los menores de edad cuentan con capacidad para celebrar éste tipo de transacciones, no obstante el Operador deberá: i) Excluir del sistema de información los datos de menores de edad que hayan utilizado La Plataforma; ii) Dar a conocer a las autoridades de cualquier situación, de la que tenga conocimiento, que ponga en peligro la integridad de un menor de edad; iii) Informar a los menores que se encuentren interesados en adquirir productos a través de La Plataforma usando medios de pago electrónico, que deberán realizar la transacción económica de carácter electrónico a través de sus padres o representantes legales, previo registro en la plataforma por parte de éstos.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Operador exhibe a través de La Plataforma productos de consumo como confecciones, cosméticos, calzado, alimentos, bebidas, productos de aseo personal y productos de aseo general de propiedad del Proveedor, que están a disposición de los Asesores para su comercialización, uso personal y conocimiento general. Esta comunicación de productos permite a los Asesores visualizar y comprar los productos ofertados por los Proveedores a través de un contrato de compraventa celebrado por medios electrónicos.

Para el proceso de solicitud de compraventa, los Asesores deben estar plenamente identificados en su Cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento:

a) Ingresar a la Plataforma usando su usuario y contraseña.

b) Tener actualizados todos sus datos de entrega. Se debe suministrar por el Asesor 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.

c) Seleccionar los productos. Una vez seleccionados se pone a disposición del Asesor las características y valor total del producto por medio de fotografías y notas de referencias, que permiten la plena individualización del producto para el análisis detallado del Asesor.

d) Validación del producto. Cumplido el paso anterior, el Operador deberá exhibir al asesor un resumen del producto en cuanto a sus condiciones generales tales como la marca y la presentación suministrada. De esta manera el Asesor podrá validar y confirmar la información y el producto seleccionado.

e) Ingreso del producto al carrito de compras. Este ingreso corresponde a la voluntad inequívoca del Asesor de adquirir un producto determinado, ya que se ha informado con suficiencia las características del mismo, teniendo la posibilidad de adquirirlo o no. El Operador tiene total autonomía para limitar el ingreso de productos al carrito de compras con ocasión a la cantidad.

f) Selección de tipo de envío. El Asesor, podrá escoger si la entrega de los productos se va a hacer a su propio domicilio o la dirección del comprador que indique el mismo.

g) Valor. Una vez se han agotado los pasos precedentes, se pone a disposición del Asesor el valor a pagar, consistente en la compra de los productos seleccionados. Dicho valor refleja: i) valor del servicio de despacho de los productos (flete); ii) la suma correspondiente a los productos comprados, la cual se encuentra discriminada unitariamente, cuya adquisición fue solicitada. El valor corresponde a la suma total de los productos adquiridos, incluyendo costos de transacción e impuestos.

g) Pago. El Asesor realizará el pago directamente al Proveedor bien sea en efectivo o a través de las plataforma virtuales de pagos que tiene contratadas el Operador para este fin. La orden/compra se entiende finalizada y por lo tanto realizada, una vez Valienta entrega los productos al Asesor y siempre y cuando tramite y finalice la orden.

h) Forma de pago. El Asesor debe seleccionar el medio de pago que desea utilizar, teniendo como posibilidades el pago contra-entrega a través de i) dinero en efectivo o ii) por medio de pago electrónico a través de la plataforma de pago CREDIBANCO o NEQUI, disponible en la plataforma. iii) El usuario tendrá la obligación de verificar cada tarjeta de crédito/débito que registre al interior de su cuenta en la plataforma virtual conforme al procedimiento estipulado y disponible en esta.

i) Registro. El Usuario (Asesor) debe crear su cuenta personal en la cual se requerirán los datos personales que permitan su identificación, más no su individualización, además de los datos para la realización del pago a través de las plataformas de pagos dispuesta en Valienta.

j) Resumen y Correo electrónico. Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe a través de una ventana emergente al Asesor un resumen detallado de la transacción. Dicho resumen será enviado por correo electrónico al Asesor con esta información de forma detallada.

k) Resumen del pedido. En todo caso, sea que el pago se realice en dinero en efectivo o a través de la pasarela de pagos, se enviará vía correo electrónico el resumen del pedido solicitado, con el detalle de la transacción. VALIENTA no emite facturas a los Clientes finales, toda vez que solo es una plataforma virtual que presta servicios a los Asesores. Por lo tanto, Valienta únicamente emitirá y enviará la factura correspondiente por sus servicios a los Asesores registrados.

l) Entrega. Verificados todos los datos correspondientes a la transacción y al ámbito de cobertura de entrega de productos, el Operador entregará en la dirección suministrada y en el término definido al finalizar la operación, los productos comprados en virtud del contrato de compraventa.

Parágrafo. El perfeccionamiento del contrato de compraventa celebrado por medios electrónicos se da en el momento en que el Asesor selecciona los productos y efectúe el pago mediante las modalidades de pago dispuestos en la Plataforma.

En caso de pago en efectivo, la propiedad sobre los productos se transmitirá al Asesor desde el momento en que los mismos sean cancelados por éste en el lugar de entrega.

DEBERES DEL ASESOR

Con la aceptación de los presentes términos El Asesor se obliga a: (1) Suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su Cuenta de Usuario; (2)

Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (nombre de usuario y contraseña); (3) Abstenerse de utilizar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra del Operador, los Proveedores o de terceros; (4) Pagar oportunamente a Valienta los valores definidos en el presente documento; (5) Informar inmediatamente al Operador en caso de olvido o usurpación de los datos de validación; (6) Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de La Plataforma; (7) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Asesores; (8) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de La Plataforma o de cualquiera de sus partes; (9) Habilitar la utilización de ventanas emergentes durante la operación; (10) En general todas aquellas conductas necesarias para la ejecución del negocio jurídico, como i) la recepción de los productos solicitados, ii) exhibir la identificación en caso de venta de productos de uso restringido, iii) verificar al momento de la validación que los productos seleccionados sí corresponden a los necesitados, iv) informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos.

DEBERES DEL OPERADOR

En virtud de los presentes términos el Operador, se obliga a (1) Suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que exhibe; (2) Indicar las características generales del producto para que sirvan de referencia a los Asesores, para el efecto son marca y presentación; (3) Informar suficientemente sobre los medios habilitados para que los Asesores realicen el pago; (4) Informar en el momento indicado y con suficiencia los datos de los Proveedores; (5) Enviar al correo electrónico suministrado por el Asesor resumen del pedido y constancia de la transacción; (6) Poner a disposición de los Asesores los términos y condiciones de uso de La Plataforma de forma actualizada; (7) Utilizar la información únicamente para los fines establecidos en los presentes términos; (8) Utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes (Pop Ups), que permitan al Asesor aceptar o no cada paso del proceso de compra.

DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos y servicios exhibidos por el Operador son productos como confecciones, cosméticos, calzado, productos de consumo doméstico como alimentos, bebidas, productos de aseo personal, productos de aseo general, entre otros. Todos los productos cuentan con una descripción general; esta descripción se realiza por el Operador a partir de prácticas legales de visualización, que en todo caso dependen del dispositivo en donde el Asesor observe el producto. La disponibilidad será definida en cada caso ya sea inmediatamente o en un plazo

razonable para que el Asesor sepa con qué productos puede contar. Dentro de la ejecución del contrato de compraventa, el Asesor determinará qué acción debe realizar el Proveedor en caso de no hallar el producto o productos solicitados, entre: (i) Cumplir con el pedido excluyendo el producto o productos solicitados no hallados, caso en el cual se descontará su valor del valor total del pedido y, en caso de ser sólo un producto y no se halla, deberá elegir entre la cancelación del pedido o el cumplimiento con uno sustituto o similar en precio y tipo; (ii) Comunicarse con el proveedor para concertar el cumplimiento con un producto sustituto; y (iii) Autorizar al Proveedor para despachar un producto similar en precio y tipo.

Los productos de uso restringido, como tabaco y bebidas embriagantes, solo podrán ser adquiridas por los Asesores que cuenten con mayoría de edad, quienes manifiestan expresamente esta calidad al momento de registrarse en la plataforma o de seleccionar el producto. En caso de no cumplir con esta obligación, Valienta no entregará el producto y en el evento de haber pagado por el producto, deberá solicitar la devolución de su dinero. En el evento de haber solicitado junto con los productos de uso restringido otros de diferente calidad e igualmente se incumpla la obligación acá descrita, aplicarán las mismas consecuencias jurídicas aquí definidas, pero sólo en relación con los productos de uso restringido.

Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos en la Plataforma, que evidentemente resultan desproporcionados, comparativamente con el precio del producto en el mercado, el Operador podrá cancelar la(s) órdenes realizadas de productos con dichos precios, a su libre discreción y con plena autonomía.

El Operador se reserva el derecho de actualizar, modificar y/o descontinuar los productos exhibidos en La Plataforma.

CAMBIOS POR ERROR EN LA SOLICITUD

El Asesor/Vendedor que haya presentado algún error en el pedido, podrá solicitar el cambio del mismo a través del botón “Devoluciones” o el definido para ello en nuestra Plataforma.

El flete correspondiente al cambio será a cargo exclusivo del Asesor/Vendedor.

POLÍTICA DE CAMBIOS, GARANTÍA, REVERSIÓN DEL PAGO Y DERECHO DE RETRACTO

POLÍTICA DE CAMBIOS

La política de cambios será definida por cada Proveedor, por lo tanto es indispensable que el Asesor, una vez reciba una solicitud de sus Clientes para cambiar el producto comprado, verifique en primer lugar las políticas definidas por el Proveedor.

Salvo que el Proveedor o la Plataforma indique lo contrario, no se aceptan cambios de ropa interior, o productos comprados en descuento o promoción.

El cambio debe ser por un valor igual o superior al valor del producto, caso en el cual el cliente pagará el valor excedente.

Por regla general, VALIENTA no hace devolución de dinero, excepto que se establezca lo contrario y en los casos establecidos por la Ley.

El Asesor deberá hacer la respectiva solicitud a Valienta a través del botón “devoluciones” dispuesta en la Plataforma. Una vez radicada la solicitud de cambio con los datos necesarios para la misma, se procederá a analizar el cumplimiento de los requisitos y procedencia del cambio.

De ser procedente el cambio, se programará con la Asesora, la entrega o recolección por parte de la empresa transportadora, según el día que sea coordinado con la Asesora para efectuar la devolución del producto.

Una vez recibamos el producto de vuelta, VALIENTA procederá a verificar las condiciones del producto y tendrá para ello hasta 15 días hábiles para informarle si el producto cumple con los criterios establecidos.

En caso de proceder el cambio, aplicará los términos definidos por la empresa transportadora para su entrega.

GARANTÍA

Todo Asesor que reciba de sus Clientes requerimiento de garantía, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- La garantía procede cuando los productos no se ajustan a la calidad, idoneidad o seguridad propia.
- La garantía de los productos adquiridos por el Asesor a través de nuestra Plataforma, será de acuerdo a la normatividad colombiana y conforme las condiciones indicadas por el Proveedor.
- Muchas de las prendas adquiridas pueden ser de uso diario y por lo tanto sufrir deterioros y vejez natural por su uso, situación que deberá ser evaluada por el Proveedor.

- La garantía no cubre el deterioro normal del producto, el uso indebido, ni los daños ocasionados por no atender las instrucciones de cuidado o mantenimiento de los productos.
- El Asesor que reciba un requerimiento por garantía, deberá hacer la respectiva solicitud a VALIENTA.
- Una vez radicada la solicitud, tenemos hasta cinco días hábiles para informarte sobre la procedencia o no de la solicitud.
- De ser procedente, VALIENTA solicitará la devolución del producto para su revisión física, coordinando con la Asesora la forma en la cual se deberá efectuar la devolución del producto.
- En caso de proceder la garantía, se dará cumplimiento a los términos legales para reparación, cambio del producto o devolución del dinero en caso de proceder.
- En caso que su producto no cumpla con los criterios de política de garantía definidas por el Proveedor, le informaremos a la Asesora con un correo electrónico la razón por la cual no procede el cambio y el producto será devuelto a la dirección de envío inicial.

REVERSIÓN DEL PAGO

En el caso de un Asesor recibir alguna solicitud de su Cliente por encontrarse en alguno de los supuestos establecidos en la Ley para dar aplicación de la reversión de pago, 1) Cuando el consumidor sea objeto de fraude, 2) Cuando corresponda a una operación no solicitada, 3) Cuando el producto adquirido no sea recibido, 4) 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, 5) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso. Podrá seguir el siguiente procedimiento:

- El Asesor deberá verificar que el Cliente cumpla con los requisitos establecidos en la Ley, quien deberá presentar la queja dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Cliente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Así mismo, el Cliente deberá elevar la solicitud ante la entidad financiera en el mismo término. Ver Decreto 587 de 2016.
- Una vez el Asesor tenga conocimiento de dicha petición, deberá informar a Valienta para que proceda con la reversión del mismo.
- La devolución del dinero se hará a la cuenta bancaria que suministre el Cliente y Valienta podrá tomarse hasta quince (15) días hábiles para realizarla.

- El Cliente Final deberá indicar la dirección donde se podrá recoger el producto.

DERECHO DE RETRACTO

El Asesor que reciba dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes desde la entrega del producto, solicitud de su Cliente ejerciendo el derecho de retracto, de conformidad con el Estatuto del Consumidor, el Asesor deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- No podrá tratarse de productos de uso personal de conformidad con el numeral 7, artículo 47 del Estatuto del Consumidor.
- Recibida la solicitud, Valienta le informará al Asesor cómo se procederá con la devolución del producto.
- El producto deberá entregarse en las mismas condiciones en que lo recibió el Cliente, es decir, con etiquetas, sin usarse, limpio y en perfectas condiciones.
- La devolución del dinero se realizará sin hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. La devolución del dinero se hará a la cuenta bancaria que suministre el Cliente y Valienta se podrá tomar hasta treinta (30) días calendario para realizarla.

CONSIDERACIONES FINALES

CONTENIDOS

A través de la Plataforma el Operador podrá poner a disposición de los Asesores información de carácter comercial y publicitario, propio o de terceros de conformidad a las buenas costumbres comerciales. En estos casos el Operador no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a los servicios y/o productos que se comercialicen por éstos terceros, ya que la Plataforma sirve como canal de comunicación y publicidad, mas no como herramienta de prestación de servicios. En consecuencia, es total responsabilidad de los Asesores el acceso a los sitios que remite la publicidad, asumiendo la obligación de verificar y conocer los términos de los servicios ofrecidos por los terceros.

Toda la información puesta a disposición en la Plataforma como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual; son utilizados legítimamente por el Operador, sea porque son de su propiedad, porque tiene autorización para ponerlos a disposición, o porque se encuentra

facultado para hacerlo en virtud de las decisiones 351 de 1993 y 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones y la ley 23 de 1982 .

FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

El Operador administra directamente o por medio de terceras personas la Plataforma, toda la información que se comunica allí corresponde a información cierta y actualizada. En ningún caso responderá por daños directos o indirectos que sufra el Asesor por la utilización o incapacidad de utilización de La Plataforma.

La plataforma se encuentra disponible las 24 horas del día para su acceso y consulta. Para la realización de transacciones la disponibilidad de La Plataforma es de 24 horas al día, dependiendo de la disponibilidad de los Proveedores. El Operador realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación La Plataforma, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de La Plataforma.

El Operador se reserva el derecho de cancelar las cuentas de usuarios y/o de prohibir el acceso a La Plataforma a los Asesores que realicen conductas violatorias de los presentes términos o que incumplan las obligaciones contraídas.

COMERCIO ELECTRÓNICO

En cumplimiento de las disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según la ley 527 de 1999, se comunica que la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los Asesores, que mediante el cruce de mensajes de datos los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su resorte exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

La transacción comercial que nace por este medio entre Asesores y Valienta, es la celebración de un contrato de compraventa por medios electrónicos, el cual se describe en la ventana emergente que acepta el Asesor al momento de la celebración del negocio jurídico, en ningún momento se configura relación contractual diferente como suministro, distribución o demás similares.

MANEJO DE INFORMACIÓN

La información recolectada por el Operador para la realización del contrato, es suministrada por los Asesores de forma libre y voluntaria, para que esta sea

administrada por el Operador o por quien éste designe para el cumplimiento de los deberes adquiridos, lo que implica su recolección; almacenamiento en servidores o repositorios del Operador o de terceros; circulación de los mismos dentro de la organización del Operador; comunicación a los Asesores información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial.

Así mismo, los datos recolectados serán objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios del portal web, apoyada en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación.

El Asesor podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, modificar y suprimir los datos personales existentes en las bases de datos asociadas a la Plataforma. Para ello deberá realizar la solicitud de consulta, reclamo o supresión a la dirección electrónica info@valienta.co detallando las modificaciones a realizar y aportando los documentos que lo soportan.

El Operador es responsable del tratamiento de la información personal recolectada a través del portal web, responsabilidad que podrá delegar en un tercero, en calidad de responsable o encargado de la información, asegurando contractualmente adecuado tratamiento de la misma.

VALIENTA se reserva el derecho de cancelar cualquier orden que se genere a través de su plataforma, con el fin de evitar cualquier tipo de fraude. VALIENTA realizará las verificaciones correspondientes y cancelará la orden sin previo aviso al usuario.

DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones de Uso de La Plataforma se acogen en el territorio Colombiano, conforme a su normatividad general y sectorial. Su adopción implica el ejercicio de su libre voluntad y que la relación que surge de este documento se regirá en todos sus efectos por su contenido y en su defecto por la ley comercial colombiana.

ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS

El Asesor manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar La Plataforma y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con Valienta. Así mismo, manifiesta haber suministrado información real, veraz y fidedigna; por ende de forma expresa e inequívoca declara que ha leído, que entiende y que

acepta la totalidad de las situaciones reguladas en el presente escrito de Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma, por lo que se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas.

En caso que Asesores de otros países utilicen La Plataforma para solicitar productos y servicios en Colombia se sujetan completamente a lo dispuesto en los presentes términos.

PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS

Si el Asesor tiene alguna pregunta o comentario acerca de los Términos y Condiciones de Uso y/o Política de Tratamiento de datos personales, el Usuario puede enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: info@valienta.co

Las peticiones, entendiéndose estas como solicitudes de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas; serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación a través de los medios de comunicación establecidos y comunicados por la Plataforma. La información que debe presentarse es: Nombre del peticionario, documento de identidad, referencia del pedido (si aplica), correo electrónico, teléfono, indicar la fecha de la Petición, y demás observaciones pertinentes.

Las quejas son entendidas como una insatisfacción con el bien recibido, o a la atención prestada por el Sitio.

El Reclamo se refiere a la insatisfacción con la facturación, los medios de pago y demás temas asociados al pago del producto. Los reclamos serán resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación). La información que debe presentarse es: Nombre del peticionario, documento de identidad, Número de pin de compra (Si aplica para el caso), e-mail, teléfono, indicar la fecha de la Petición, y demás observaciones pertinentes (como podrían ser: producto comprado (detalle y/o características), valor de la compra, fecha de recibido del producto).

Todas las solicitudes serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

NOTIFICACIÓN Y DATOS DE CONTACTO DE VALIENTA

Valienta se encuentra ubicado en la siguiente dirección y los datos de contacto son los siguientes, lo anterior para efectos de ser notificado de cualquier acto judicial o de cualquier tipo.

Dirección: Calle 3 # 25-151 Medellín

Teléfono: +1 305 833 7172

Correo Electrónico: info@valienta.co

Última Actualización:

Actualizado febrero del 2021