



Esto es importante para ti:

En TIENDA YOLUKA queremos siempre ofrecerle una experiencia de compra que sea relevante y personalizada.

Para lograr esto ahora requerimos algunos datos adicionales al momento de registrarse para poder conocerte mejor y comunicarte sobre productos que pueden ser de su interés.

A continuación te presentamos nuestra Política de Privacidad, así como nuestros [Términos y Condiciones](#), los cuales entraron en vigencia el día (21) de Febrero de 2017.

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este documento describe los términos y condiciones generales (los "Términos y Condiciones Generales") y las políticas de privacidad (las "Políticas de Privacidad") aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por YOLUKA S.A.S ("los Servicios") dentro del sitio WWW.TIENDA.YOLUKA.ORG.CO y/u otros dominios (urls) relacionados (en adelante "YOLUKA S.A.S YOLUKA" o el "Sitio"), en donde éstos Términos y Condiciones se encuentren. Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar el Sitio o los Servicios podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales y las Políticas de Privacidad, junto con todas las demás políticas y principios que rigen YOLUKA .y que son incorporados al presente directamente o por referencia o que son explicados y/o detallados en otras secciones del Sitio. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en este Sitio, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en la Colombia.

Los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio entre los usuarios de este sitio y YOLUKA S.A.S (en adelante "YOLUKA S.A.S", "YOLUKA" o "la Empresa", indistintamente), y por cualquiera de las otras sociedades o empresas que sean filiales o vinculadas a ella, y que hagan uso de este sitio, a las cuales se las denominará en adelante también en forma



indistinta como las "Empresas", o bien la "Empresa Oferente", el "Proveedor" o la "Empresa Proveedora", según convenga al sentido del texto.

En caso que las Empresas hubieran fijado sus propios Términos y Condiciones y sus Políticas de Privacidad para los actos y contratos que realicen en este sitio, ellas aparecerán en esta página señalada con un link o indicada como parte de la promoción de sus ofertas y promociones y prevalecerán sobre éstas. CUALQUIER PERSONA QUE NO ACEPTÉ ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales, así como en las Políticas de Privacidad de YOLUKA S.A.S, y en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previos a su registro como Usuario de YOLUKA. y/o a la adquisición de productos y/o entrega de cualquier dato con cualquier fin.

Si el usuario hiciera uso del Sitio de YOLUKA, ello implicará la aceptación plena de las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de YOLUKA S.A.S. Por dicha utilización del sitio y/o sus servicios, el Usuario se obligará a cumplir expresamente con las mismas, no pudiendo alegar el desconocimiento de tales Términos y Condiciones Generales y de la Política de Privacidad.

1. Capacidad Legal

Los Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad y los menores de edad. Los actos que éstos realicen en este sitio serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan. Quien registre un Usuario como empresa, deberá tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.



2. Registro y Uso del Sitio

Es obligatorio completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos para convertirse en Usuario autorizado de YOLUKA.(el "Miembro" YOLUKA o el "Usuario"), acceder a las promociones, y para la adquisición de productos y/o servicios ofrecidos en este sitio. El futuro Miembro YOLUKA deberá completar el formulario de registro con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera ("Datos Personales") y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. YOLUKA podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Miembros, pero YOLUKA NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Cada miembro sólo podrá ser titular de 1 (una) cuenta YOLUKA, no pudiendo acceder a más de 1 (una) cuenta YOLUKA con distintas direcciones de correo electrónico o falseando, modificando y/o alterando sus datos personales de cualquier manera posible. Si se verificara o sospechara un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, YOLUKA tendrá el derecho inapelable de dar por terminados los créditos, cancelar las órdenes de compra, dar de baja las cuentas y hasta de perseguir judicialmente a los infractores.

YOLUKA se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, YOLUKA podrá dar de baja la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización.

El Miembro, una vez registrado, dispondrá de su dirección de email y una clave secreta (en adelante la "Clave") que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. En caso de poseer estos datos, el Usuario tendrá la posibilidad de cambiar la Clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el sitio respectivo. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de acceso, asumiendo totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su Clave secreta registrada en este sitio web, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información (la "Cuenta"). Dicha Clave es de



uso personal, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de YOLUKA S.A.S o de las empresas en caso de utilización indebida, negligente y/o incorrecta.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en y desde su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de una Clave secreta, de conocimiento exclusivo del Usuario. El Miembro se compromete a notificar a YOLUKA S.A.S en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta y/o Clave, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión, préstamo o transferencia de la Clave y/o Cuenta bajo ningún título.

YOLUKA S.A.S se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

3. Modificaciones Del Acuerdo

YOLUKA S.A.S podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los 10 (diez) días Calendario de su publicación. Dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Usuario deberá comunicar por e-mail haciendo clic aquí si no acepta las mismas; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual y será inhabilitado como Miembro. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.

4. Procedimiento para hacer uso de este sitio de Internet

En los contratos ofrecidos por medio del Sitio, la Empresa Oferente informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deberán seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al Miembro. El sólo hecho de seguir los pasos que para tales efectos se indiquen en este sitio para efectuar una compra, equivale a aceptar que efectivamente la Empresa Oferente ha



dado cumplimiento a las condiciones contenidas en este apartado. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos a disposición del Miembro para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

5. Medios de pago que se podrán utilizar en el Sitio

Los productos y servicios ofrecidos en el Sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen. El uso de tarjetas de crédito se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y, en relación con su emisor, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. Tratándose de tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que las Empresas no tendrán responsabilidad por cualquiera de los aspectos señalados. El Sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario. YOLUKA podrá otorgar descuento en la forma de créditos que los Usuarios podrán descontar en su compra. En cada caso YOLUKA determinará unilateralmente el monto máximo de créditos que el Usuario podrá utilizar en una compra y lo detallará en el sistema, previo a iniciar el proceso de pago. Los créditos utilizados por los Usuarios no serán reintegrados en caso de devolución de los productos, por cualquier causa que esto ocurriera.

6. Formación del consentimiento en los contratos celebrados a través de este Sitio

A través del Sitio web las empresas realizarán ofertas de bienes y servicios, que podrán ser aceptadas a través de la aceptación, por vía electrónica, y utilizando los mecanismos que el mismo Sitio ofrece para ello. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que la Empresa Oferente valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este Sitio, la confirmación y/o validación o verificación por parte de la Empresa Oferente, será



requisito para la formación del consentimiento. Para validar la transacción la empresa oferente deberá verificar: a) Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el usuario, b) Que los datos registrados por el cliente en el sitio coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta, c) Que el pago es acreditado por el Usuario.

Para informar al Usuario o consumidor acerca de esta validación, la Empresa Oferente deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya registrado el Usuario aceptante de la oferta, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, o mediante el envío efectivo del producto. El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al Usuario y en el lugar en que fue expedida. La oferta efectuada por el Usuario es irrevocable salvo en circunstancias excepcionales, tales como que YOLUKA cambie sustancialmente la descripción del artículo después de realizada alguna oferta, o que exista un claro error tipográfico.

Aviso Legal: La venta y despacho de los productos está condicionada a su disponibilidad y a las existencias de producto. Cuando el producto no se encuentre disponible, YOLUKA lo notificará de inmediato al cliente y devolverá el valor total del precio pagado.

7. Plazo de validez de la oferta y precio

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha de vigencia indicada en la promoción o en virtud del agotamiento de las cantidades de productos disponibles para esa promoción debidamente informados al Usuario, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de éstos plazos. Cuando quiera que en una promoción no se indique una fecha de terminación se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios correspondientes.

Los precios de los productos y servicios disponibles en el Sitio, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, venta telefónica, otros sitios de venta por vía electrónica, catálogos u otros. Los precios de los productos ofrecidos en el Sitio están expresados en Pesos



colombianos salvo que se manifieste lo contrario. Los precios ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del bien ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente ni ningún otro ítem adicional.

Adicionalmente, es posible que cierto número de productos puedan tener un precio incorrecto. De existir un error tipográfico en alguno de los precios de los productos, si el precio correcto del artículo es más alto que el que figura en la página, a nuestra discreción, YOLUKA Colombia S.A.S lo contactará antes de que el producto sea enviado, y/o cancelaremos el pedido y le notificaremos acerca de la cancelación.

Las empresas podrán modificar cualquier información contenida en este Sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una aceptación de compra, la cual obligará a la Empresa Oferente, sujeto a las condiciones de validación que se indican anteriormente, es decir, una vez que se haya formado el consentimiento entre las partes de una determinada transacción.

8. Promociones

Las promociones que se ofrezcan en este Sitio web no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en este sitio o en la publicidad que realicen las empresas para cada promoción. Cuando el Sitio ofrezca promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado, se hará en el mismo lugar en el cual se despacha el producto comprado. La Empresa Oferente somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la ley 1480 de 2011.

Además de los términos y condiciones generales establecidos en este documento, cuando YOLUKA realice promociones en vallas publicitarias, radio, televisión u otros medios publicitarios, aplican adicionalmente los siguientes Términos y Condiciones específicos:

- a) El uso del cupón de descuento es completamente gratuito



- b) Cuando se ofrezcan cupones de descuento, se señalará en la publicidad, el valor del cupón, la suma mínima de compra para poder redimir el bono y la fechas validas para su redención.
- c) El cupón de descuento aplica para compras realizada exclusivamente en la página YOLUKA.org.co
- d) Podrá hacer uso del bono de descuento cualquier persona natural mayor de dieciocho (18) años.
- e) El cupón de descuento no es válido para tarjetas de regalo ni ventas corporativas. Se entiende por ventas corporativas todas aquellas ventas realizadas a personas jurídicas.
- f) El monto máximo de compra para el uso del cupón es de cuatro (4) millones de pesos.
- g) No es acumulable con otras promociones.
- h) El uso del bono solamente podrá ser usado una vez por cada cliente.
- i) Al hacer una compra con el cupón se entiende que el consumidor ha aceptado íntegramente los Términos y Condiciones generales de la página así como estos Términos y Condiciones particulares.

9. Despacho de los productos

Los productos adquiridos a través del Sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en el Sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que la Empresa Oferente haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días Calendario para el cumplimiento de dicho plazo. Los pedidos serán despachados de los depósitos de YOLUKA treinta (30) días Calendario después de finalizada la venta.

YOLUKA comunicará por mail a los Usuarios los datos para que pueda realizar el seguimiento del estado del envío por Internet.

Si el Usuario se encontrara ausente cuando se le visita para dejar el pedido y nadie lo recibe en el lugar de residencia, se dejará un aviso en el que figure la hora de la visita. Durante los siguientes tres (3) días del primer intento, el correo regresará al domicilio para efectuar la entrega del pedido. En caso que nuevamente nadie reciba el producto, se realizará un tercer intento que de ser fallido, el



producto será reintegrado a YOLUKA, debiendo el Usuario ponerse en contacto con nuestras oficinas para coordinar una nueva entrega cuyo costo estará a exclusivo cargo del Usuario.

Advertencia: YOLUKA no puede garantizar el envío a algunas regiones del país de productos considerados sobre-dimensionados o con peso excesivo por las empresas de correo. Cuando esto suceda, nos reservamos el derecho de revocar los pedidos que se encuentren en estas condiciones, caso en el cual la orden será reversada y el valor del precio será reembolsado al cliente en el menor tiempo posible.

10. Política de Devolución y Cambios por Derecho de Retracto

TIENDA YOLUKA., así como aquellos terceros que utilizan el portal (WWW.TIENDA.YOLUKA.ORG.CO) para comercializar productos, ofrecen a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra durante los primeros 10 días Calendario después de la entrega del producto.

Los retractos antes mencionados deberán ser solicitados por medio de la página Web.

Para poder ejercer el derecho de retracto el consumidor deberá cumplir con unas condiciones generales. Cuando un producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de retracto, esto será especificado en las características del producto.

Después de realizar el retracto en página YOLUKA tendrá máximo 48 horas hábiles para enviar la guía de logística inversa para la devolución de producto, si este no se envía dentro de los primeros 5 días Calendario después de enviada la guía se entenderá que el cliente desea cancelar el retracto.

11. CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques. originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).



- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de DIEZ (10) días naturales de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

11.1. CONDICIONES DE LOGÍSTICA DEL RETRACTO

- Por regla general el cliente debe acercarse a un punto Servientrega con la guía enviada por YOLUKA para proceder a devolver el producto.
- Cuando el producto supere 20 kg su recolección será realizada directamente en el lugar en donde el producto se entregó.
- El personal encargado de la recolección del producto no se encuentra facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo.
- Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se procederá con la recolección.

11.2. CONDICIONES DE REEMBOLSO DEL RETRACTO

- Si el producto fue pagado con tarjeta de crédito, se hará reversión a su tarjeta de crédito, se reembolsará el dinero a la tarjeta utilizada hasta en 30 días Calendario después que YOLUKA acepte el retractor. Estos tiempos de reversión dependen directamente de la entidad bancaria del consumidor. Para conocer en detalle nuestra política de reembolsos haga clic [aquí](#) o escribanos tienda@mail.yoluka.org.co.

Solo cumpliendo estas condiciones el cliente recibirá la totalidad del dinero del producto. En caso contrario el producto será retornado al cliente y no habrá reembolso.

12. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO

En caso de que el cliente reciba un producto de características diferentes a lo descrito en la página en el momento de la compra, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.



El cliente deberá realizar la solicitud de retracto por la página web dentro de los siguientes 10 días Calendario después de haber recibido el producto, ingresando por el botón “Mis Pedidos”, dando clic en el botón “Devolver” y seleccionando la opción por la cual desea iniciar el proceso (Si el botón no se encuentra activo, el cliente debe comunicarse con la línea de atención al cliente para hacer la validación y posterior activación de ser el caso).

El cliente deberá enviar las imágenes del producto errado a tienda@mail.yoluka.org.co indicando en el asunto del correo el motivo de la reclamación, dentro de las siguientes 48 hrs Calendario de haber recibido el item.

Una vez el área de Servicio al cliente reciba los documentos requeridos y sean corroborados los datos, en el término de 24hrs se procederá a enviar la Guía de Logística Inversa para que se haga la devolución en un punto de 472 a elección del cliente, se programará la recolección de la orden.

Una vez realizado el proceso de devolución se procederá a realizar el reordenamiento para que el cliente reciba el producto con las características adquiridas inicialmente.

Si el cliente no envía las imágenes solicitadas podrá aplicar al derecho de retracto a través de la página, ateniéndose a lo descrito por esta política.

Si el cliente compró un producto íntimo y recibió uno de características diferentes, luego de verificar que efectivamente fue un error de YOLUKA se le hará llegar el producto correcto sin que tenga que iniciar un proceso de devolución.

Producto considerados por YOLUKA como íntimos:

- Ropa interior ni vestidos de baño.
- Medias y leggings.
- Fajas.
- Bisutería.
- Productos de lactancia o alimentación de bebés.
- Perfumes, esencias.

- Libros, videojuegos que no estén sellados, equipos electrónicos.
- Vitaminas, suplementos y cosméticos
- Accesorios personales de trabajo en campo.

13. CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PIEZA FALTANTE

En caso de que el cliente reciba un producto incompleto, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

- Dentro de los dos días Calendario luego de haber recibido el producto, el cliente deberá comunicarse con la línea de Servicio al Cliente para radicar la reclamación sobre la pieza faltante de su ítem.
- Una vez el área de Servicio al Cliente reciba la reclamación y sean corroborados los datos, en el término de dos días Calendario se procederá a dar una respuesta al cliente. Dependiente el caso, se enviará la pieza faltante o se solicitará al cliente que inicie el proceso de devolución a través de la página para enviar el producto completo.
- Si el cliente no radica la reclamación podrá aplicar al derecho de retracto a través de la página, ateniéndose a los descrito por esta política

14. POLITICA DE GARANTÍAS

En caso que un producto adquirido a través de YOLUKA presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a YOLUKA quien proporcionará los datos del vendedor o proveedor para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía.

Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- La garantía del producto debe estar vigente.
- El producto debe contar con la factura y documentos de garantía. En caso en que el producto no tenga un documento que certifique un período de garantía éste debe tener menos de 12 meses de entregado.
- El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.



El proveedor tiene derecho a reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto.

A elección del consumidor, el Proveedor recogerá el producto donde fue entregado o éste podrá solicitar al consumidor dejarlo en el punto de atención dispuesto para el efecto. Para este último caso el Proveedor correrá con todos los gastos de envío. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por Proveedor.

Se le enviará al consumidor máximo dos Guías de Logística Inversa para que devuelva el producto al Proveedor y éste realice el análisis necesario para determinar si procede la garantía. Cada guía tendrá una vigencia de un día. En caso tal que el consumidor no envíe la segunda guía, deberá enviar el producto al Proveedor asumiendo el costo de envío, dinero que le será reembolsado si la garantía procede. YOLUKA proporcionará los datos del Proveedor para facilitar este procedimiento.

El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el proveedor así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por proveedor.

En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, el proveedor procederá a su reposición dentro de los diez (10) días Calendario siguientes, después de la recepción del producto por parte del proveedor.

La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días Calendario siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien al proveedor para la reparación.

En caso en que se deba hacer la devolución de dinero, este se realizara de la siguiente manera:

A partir del día siguiente de la aceptación de la garantía por parte del proveedor y su posterior comunicación con YOLUKA y el cliente, YOLUKA tiene hasta 25 días para efectuar el reembolso.

Para conocer en detalle nuestra política de reembolsos haga clic [aquí](#).

En caso que el bien no admita reparación o se repita la falla del producto, el proveedor procederá a informar al consumidor su decisión sobre la forma de hacer efectiva la garantía, ya sea con la



devolución del dinero o con el cambio del bien por otro idéntico o por uno de las mismas características.

Adicionalmente, las condiciones para aceptar un proceso de garantías dependen de la categoría a la cual corresponda el producto:

14.1. FASHION

Prendas de vestir, ropa interior, maletas y morrales, accesorios de moda, relojes, gafas, joyería, etc.

Se aceptará la devolución o cambio de: Ropa Interior, trajes de baño, leggings, medias, joyas y accesorios para el cabello, únicamente cuando se trate de producto errado, producto no original o cuando tenga un error de fabricación.

En ningún caso se acepta la devolución o cambio de: Ropa Interior, trajes de baño, leggings, medias, joyas y accesorios para el cabello.

Si se trata de una devolución por cambio de color, modelo o talla equivocada se realizará devolución solo si el producto cumple las siguientes condiciones:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes al cliente.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.)
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de diez (10) días naturales de entregado.

14.2. RELOJES Y ACCESORIOS:

- Los componentes no deben presentar daños ocasionados por contacto con ácidos corrosivos u otros productos químicos; por uso de las pilas no prescritas por la marca, o por alteración, manipulación o reparación por parte de personas o servicios distintos a los de la marca, así como las consecuencias del desgaste y el envejecimiento normales del producto.

14.3. TECNOLOGIA y EQUIPOS DE CAPTURA

Los componentes no deben presentar daños ocasionados por contacto con ácidos corrosivos u otros productos químicos; por uso de las pilas no prescritas por la marca, o por alteración, manipulación o reparación por parte de personas o servicios distintos a los de la marca, así como las consecuencias del desgaste y el envejecimiento normales del equipo o accesorio.

Para aplicar la garantía del producto el centro de servicio autorizado debe certificar el daño, falla técnica o defecto de fábrica, de lo contrario la garantía no será válida.

Es importante que el cliente tenga a la mano factura, manifiesto de importación y certificado de garantía.

LA GARANTÍA DE PRODUCTOS DE TECNOLOGÍA NO APLICA CUANDO:

- El equipo presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.
- Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
- El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.
- Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- Son daños ocasionados por animales
- Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).
- El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado.
- Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.
- Los sellos de garantía estén rotos



Después que el cliente contacte al proveedor o la marca éstos tienen diez (10) días para realizar una visita de revisión del producto si lo consideran necesario. El costo del retiro del producto será asumido por el cliente en el caso que la falla del producto sea atribuible al mal manejo del mismo.

Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, el proveedor le enviará por escrito al cliente las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. En caso de negarla se le adjuntarán las pruebas que sustentan dicha decisión.

15. JUGUETERÍA Y PRODUCTOS PARA MASCOTAS

La garantía para juguetería y productos para mascotas aplican únicamente si el artículo presenta alguna irregularidad y/o defecto de fabricación.

El producto no debe presentar daños por mal armado de las piezas o por no seguir las indicaciones descritas en el manual de instrucciones. Si se trata de una devolución por cambio de color o modelo se realizará la devolución solo si el producto cumple las siguientes condiciones:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de diez (10) días naturales de entregado

Antes de solicitar una garantía, el cliente deberá verificar que efectivamente el producto no esté funcionando, la garantía no aplicará si éste no funciona por desgaste de baterías.

15.1. LÍNEA BLANCA, ELECTRO MENOR Y FERRETERÍA.

Dependiendo de la marca del producto el cliente deberá comunicarse con el centro de servicio autorizado para que éste le proporcione la información pertinente a su garantía. YOLUKA será el



responsable de dar al cliente la información de contacto del vendedor o proveedor quien puede redirigir la petición de garantía a los fabricantes. Es importante que el cliente tenga a la mano factura, manifiesto de importación y certificado de garantía.

LA GARANTÍA DE PRODUCTOS DE LABORATORIO EQUIPOS DE ELECTRICOS DE CAPTURA, ELECTRO MENOR Y FERRETERÍA NO APLICA CUANDO:

- El equipo presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.
- Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
- El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.
- Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- Son daños ocasionados por animales.
- Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior).
- El producto no presente número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado.
- Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto de Hardware.
- Los sellos de garantía estén rotos

Después que el cliente contacte al proveedor o la marca éstos tienen diez (10) días para realizar una visita de revisión del producto si lo consideran necesario. El costo del retiro del producto será asumido por el cliente en el caso que la falla del producto sea atribuible al mal manejo del mismo.

Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, el proveedor le enviará por escrito al cliente las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. En caso de negarla se le adjuntarán las pruebas que sustentan dicha decisión.

15.2. TEXTIL HOGAR



Para los productos relacionados con textiles para el hogar la garantía aplicará si el producto tiene defectos de fábrica en costuras, cierres, decoloración natural (sin exposición a detergentes). Ésta no aplica si no se siguen las instrucciones de cuidado o lavado impresas en la marquilla y/o etiqueta del producto.

15.3. LIBROS

La garantía solo aplica para defectos de impresión

GARANTÍAS DENTRO DE LOS TIEMPOS DE RETRACTO

PRODUCTOS DAÑADOS QUE ESTÁN DENTRO DE LOS PRIMEROS 10 CALENDARIO DÍAS DESPUÉS DE LA ENTREGA. EL PRODUCTO SERÁ RETORNADO AL CLIENTE CON LA INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR PARA QUE ÉL GESTIONE EL PROCESO DE GARANTÍA.

16. REEMBOLSOS

Después que el reembolso sea aprobado, el cliente puede elegir entre estos métodos:

Bono: Este bono tiene vigencia de un año, no es acumulable y deberá usarse en una sola compra. La duración del reembolso es de 1 día hábil.

Reclamo de dinero a través de Efecty: Para reclamar el dinero es necesario que la persona que realizó la compra se acerque al punto Efecty con su cedula de ciudadanía. El monto del reembolso debe estar entre \$20.000 y \$500.000 pesos. La duración del reembolso es de 3 días Calendario.

Consignación bancaria: Para recibir el dinero en la cuenta bancaria, el titular de la cuenta debe ser el mismo que hizo la compra en YOLUKA. La duración del reembolso es de 3 días Calendario.

Reversión a tarjeta de crédito: Los reembolsos que se realizan por este método podrán ser parciales o podrán realizarse por la totalidad de la orden, según el caso. YOLUKA responderá a la

solicitud de reembolso en un término de quince (15) días Calendario. A partir de la confirmación de la solicitud, la entidad bancaria realizará la reversión de pago, para lo cual el cliente deberá sujetarse a los términos de duración en los que se realice este proceso por parte del banco. La duración del reembolso es de máximo 30 días Calendario.

16.1. Política Productos Open Box

En el presente documento se describe la política aplicable a los productos vendidos a través de la modalidad de Open Box.

Estado de los Productos

Con el fin de ofrecer precios más bajos, YOLUKA brinda la posibilidad de adquirir productos que han sido devueltos por clientes o tienen el empaque en mal estado, abierto o deteriorado. Las condiciones en las cuales se encuentra tanto del producto como del empaque son mencionadas de manera clara en la descripción de cada artículo.

Es importante tener en cuenta que los productos ofrecidos a través de Open Box, han sido revisados previamente por parte del equipo de YOLUKA, con el fin de comprobar su estado físico y su funcionamiento.

¿Cómo se identifican?

Los productos Open Box se identifican por el siguiente botón que se encuentra tanto en el detalle del producto como en las imágenes del mismo:





16.1.1. Política de Garantías

Al ser productos usados, éstos productos ya tienen la garantía vencida. Sin embargo, YOLUKA otorga a estos productos una garantía de 5 días, salvo que en las características del mismo se establezca un periodo diferente. Para estos casos le serán aplicables las condiciones específicas mencionadas en la descripción del producto.

El cliente deberá tener en cuenta que la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro previamente informado por YOLUKA en la descripción de cada producto y que fue aceptado por el consumidor al momento de la compra. Para estos casos no se ofrece ningún soporte en relación con tales imperfecciones.

En lo demás, se regirán por la Política de Garantía de los Términos y Condiciones Generales, disponibles en la página web de YOLUKA, que fue aceptada por todos los usuarios de YOLUKA.

Derecho de Retracto

En caso tal que el consumidor desee ejercer su derecho de retracto, éste será tramitado únicamente cuando el cliente envíe el producto en las mismas condiciones en las que lo recibió, las cuales están discriminadas en cada artículo. También se podrá tramitar el retracto cuando se presente una avería por hechos atribuibles a la transportadora.

A los productos Open Box les son aplicables los Términos y Condiciones Generales. En caso de existir alguna contradicción con lo establecido en esta Política de Open Box, prevalecerán las disposiciones del presente documento.

17. Propiedad Intelectual e Industrial

Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en el Sitio, incluyendo textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales y cualquier otra información (el "Contenido"), es de propiedad de YOLUKA Colombia S.A.S. o ha sido licenciada a ésta por las Empresas Proveedoras. La compilación del Contenido es propiedad exclusiva de YOLUKA Colombia



S.A.S. y, en tal sentido, el Usuario debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del Contenido sin el consentimiento previo y expreso de la Empresa.

Además del Contenido, las marcas, denominativas o figurativas, marcas de servicio, diseños industriales y cualquier otro elemento de propiedad intelectual que haga parte del Contenido (la "Propiedad Industrial"), son de propiedad de YOLUKA Colombia S.A.S. o de las Empresas Proveedoras y, por tal razón, no pueden ser usadas por los Usuarios en conexión con cualquier producto o servicio que no sea provisto por YOLUKA Colombia S.A.S. En el mismo sentido, la Propiedad Industrial no podrá ser usada por los Usuarios en conexión con cualquier producto y servicio que no sea de aquellos que comercializa u ofrece YOLUKA Colombia S.A.S. o de forma que produzca confusión con sus clientes o que desacredite a la Empresa o a las Empresas Proveedoras.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL DE TERCEROS

YOLUKA es una empresa respetuosa de las leyes y no pretende aprovecharse de la reputación de terceros, apropiándose de la propiedad intelectual por ellos protegida. Por lo anterior contamos con herramientas que buscan asegurar que productos que se adquieran a través de nuestra página sean originales y hayan ingresado legalmente al país. Teniendo en cuenta lo anterior, si usted sospecha que algún producto que se encuentra en nuestra página infringe derecho de propiedad intelectual de terceros o infringe derechos legalmente protegido por usted, agradecemos notificárnoslo para bajar dichos productos inmediatamente de nuestra página e iniciar todas las acciones tendientes a evitar que esto siga sucediendo.

19. RESPONSABILIDAD DE YOLUKA

YOLUKA Colombia S.A.S. hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión del Sitio sea ininterrumpida y libre de errores. Sin embargo, dada la naturaleza de la Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas. En el mismo sentido, el acceso del Usuario a la Cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos Servicios. YOLUKA Colombia S.A.S. no será responsable por pérdidas (i) que no hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; (ii) lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; (iii) cualquier daño indirecto.



20. Términos de Ley

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

21. Notificaciones

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a YOLUKA Colombia S.A.S. a la siguiente dirección: Cr 15 No. 103 - 37, Bogotá, Colombia.

22. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Gracias por acceder a la página web WWW.TIENDA.YOLUKA.ORG.CO (el "Sitio") operada por YOLUKA SAS. Nosotros respetamos su privacidad y su información personal.

Nuestra Política de Privacidad explica cómo recolectamos, utilizamos y (bajo ciertas condiciones) divulgamos su información personal. Esta Política de Privacidad también explica las medidas que hemos tomado para asegurar su información personal. Por último, esta política de privacidad explica los procedimientos que seguimos frente a la recopilación, uso y divulgación de su información personal.

La protección de datos es una cuestión de confianza y privacidad, por ello es importante para nosotros. Por lo tanto, utilizaremos solamente su nombre y la información referente a Ud. bajo los términos previstos en nuestra Política de Privacidad.

Sólo mantendremos su información durante el tiempo que nos sea requerido por la ley o debido a la relevancia de los propios fines para los que fueron recopilados.



Ud. puede visitar el sitio y navegar sin tener que proporcionar datos personales. Durante su visita al sitio, Ud. permanecerá anónimo y en ningún momento podremos identificarlo, a menos que Ud. tenga una cuenta en el sitio e inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña.

23. COOKIES

La aceptación de las cookies no es un requisito para visitar el Sitio. Sin embargo, nos gustaría señalar que el uso de la funcionalidad "mi carrito " en el Sitio y la de aceptar una orden sólo es posible con la activación de las cookies. Las cookies son pequeños archivos de texto que identifican a su computadora en nuestro servidor como un usuario único. Las cookies se pueden utilizar para reconocer su dirección de protocolo de Internet, lo que le ahorrará tiempo mientras se encuentra en el Sitio o si quiere entrar a él en el futuro. Sólo utilizamos cookies para su comodidad en el uso del sitio (por ejemplo, para recordar quién es Ud. cuando se desea modificar su carrito de compras sin tener que volver a introducir su dirección de correo electrónico) y no para obtener o usar cualquier otra información sobre Ud. (por ejemplo de publicidad segmentada u oculta). Su navegador puede ser configurado para no aceptar cookies, pero esto podría restringir su uso del Sitio y limitar su experiencia en el mismo. El uso de cookies no contiene ni afecta datos de carácter personal o privado y no representa peligro de virus. Si desea obtener más información acerca de las cookies, vaya a <http://www.allaboutcookies.org> o para obtener información sobre la eliminación de ellos desde el navegador, visite <http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/index.html>.

24. SEGURIDAD

Tenemos en marcha medidas técnicas y de seguridad para evitar el acceso no autorizado o ilegal o la pérdida accidental, destrucción u ocurrencia de daños a su información. Cuando se recogen datos a través del Sitio, recogemos sus datos personales en un servidor seguro. Nosotros usamos programas de protección en nuestros servidores. Cuando recopilamos información de tarjetas de pago electrónico, se utilizan sistemas de cifrado Secure Socket Layer (SSL) que codifica la misma evitando usos fraudulentos. Si bien no es posible garantizar la consecución de un resultado estos sistemas han probado ser efectivos en el manejo de información reservada y Toda vez que cuentan con mecanismos que impiden el acceso de amenazas externas (i.e. hackers). Se recomienda no enviar todos los detalles de tarjetas de crédito o débito sin cifrar las comunicaciones electrónicas con



nosotros. Mantenemos las salvaguardias físicas, electrónicas y de procedimiento en relación con la recolección, almacenamiento y divulgación de su información. Nuestros procedimientos de seguridad exigen que en ocasiones podremos solicitarle una prueba de identidad antes de revelar información personal. Tenga en cuenta que Ud. es el único responsable de la protección contra el acceso no autorizado a su contraseña y a su computadora.

25. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, las palabras que a continuación se definen tendrán el significado asignado en este capítulo, sea que se escriban o no en mayúsculas, o que se encuentren en plural o singular.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

Aviso de Privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el Responsable del Tratamiento, que es puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, el cual comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

YOLUKA o Responsable: YOLUKA S.A.S.

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Datos Sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros.



Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento de Datos Personales: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

II. NORMAS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN

1. PRINCIPIOS GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el Tratamiento de Datos Personales se cumplirá con los siguientes principios:

Principio de finalidad: El Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a una finalidad legítima que se informará al Titular.

Principio de libertad: El Tratamiento de Datos Personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento del Titular.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.



Principio de transparencia: Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de YOLUKA, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados por aquél.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

2. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

2.1. TERCEROS Y ENLACES

YOLUKA podrá transferir y/o transmitir los datos personales sujetos a tratamiento a compañías que hagan parte de su grupo empresarial, esto es, a compañías matrices, filiales o subsidiarias. También podemos proporcionar su información a nuestros agentes y subcontratistas para que nos ayuden con cualquiera de las funciones mencionadas en nuestra Política de Privacidad. Por ejemplo, podemos utilizar a terceros para que nos ayuden con la entrega de promoción de productos, recaudar sus pagos, enviar productos o tercerizar nuestros sistemas de servicio al cliente. Podemos intercambiar información con terceros a efectos de protección contra el fraude y la reducción de riesgo de crédito. Podemos transferir nuestras bases de datos que contienen su información personal si vendemos nuestro negocio o parte de este. A su vez podrá compartir los datos personales recolectados, con terceros que tengan la calidad de aliados comerciales y/o de negocio



para que puedan ofrecer productos y/o servicios que permitan mejorar la oferta de valor destinada a los clientes de YOLUKA. Al margen de lo establecido en la presente Política de Privacidad, no podremos vender o divulgar sus datos personales a terceros sin obtener su consentimiento previo, a menos que sea necesario para los fines establecidos en esta Política de Privacidad o estemos obligados a hacerlo por ley. El Sitio puede contener publicidad de terceros y enlaces a otros sitios o marcos de otros sitios. Tenga en cuenta que no somos responsables de las prácticas de privacidad o contenido de dichos terceros u otros sitios, ni por cualquier tercero a quien se transfieran sus datos de acuerdo con nuestra Política de Privacidad.

Teniendo en cuenta lo anterior los datos Personales serán utilizados por YOLUKA para:

- a) Proveer servicios y productos requeridos.
- b) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no, con el contratado o adquirido por el Titular.
- c) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular.
- d) Informar sobre cambios en productos o servicios.
- e) Evaluar la calidad de productos o servicios.
- f) Desarrollar actividades de mercadeo o promocionales.
- g) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, - vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.
- h) Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de datos personales a terceros para fines relacionados con la operación de YOLUKA.



- i) Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel.
- j) Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales.
- k) Compartir los datos personales recolectados con terceros que tengan la calidad de aliados comerciales y/o de negocio para puedan ofrecer productos y/o servicios que permitan mejorar la oferta de valor destinada a los clientes de YOLUKA, todo lo anterior de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013. El tratamiento de mis datos personales, podrá implicar la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión, transferencia y/o recepción de datos, para la finalidad con que fueron suministrados.

3. AUTORIZACIONES

El Tratamiento de Datos Personales realizados por YOLUKA, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de dichos datos. YOLUKA, en su condición de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

La autorización podrá darse verbalmente y/o por medio de un documento físico, electrónico o cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. En cualquier caso la autorización debe ser dada por el Titular y en ésta se debe poder verificar que éste conoce y acepta que YOLUKA recogerá y utilizará la información para los fines que para el efecto se le dé a conocer de manera previa al otorgamiento de la autorización.

En virtud de lo anterior, la autorización solicitada deberá incluir:

- a) Responsable del Tratamiento y qué datos se recopilan;
- b) La finalidad del tratamiento de los datos;



- c) Los derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados por el titular y,
- d) Sí se recopilan Datos Sensibles.
- e) Adicionalmente se le informará al Titular (i) que no se encuentra obligado a autorizar el tratamiento, y (ii) que es facultativo entregar este tipo de información

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACION Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

Los Titulares de los Datos Personales podrán en cualquier momento solicitarle al Responsable del Tratamiento qué información de ellos se conserva, así como solicitar la actualización ratificación o supresión de dicha información, usando los medios descritos en el numeral 7 de la presente política. Adicionalmente podrán revocar la autorización otorgada.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal, contractual o comercial de permanecer en la base de datos.

Con dicho fin, el Titular de la información a través de los diferentes medios predeterminados por YOLUKA en el numeral 7. Hará el reclamo indicando su número de identificación, los datos de contacto y aportando la documentación pertinente que pretenda hacer valer. Si YOLUKA estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte del Titular, procederá a comunicar tal situación. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días Calendario contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha



en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días Calendario siguientes al vencimiento del primer término.

4. DERECHOS Y DEBERES DE LOS TITULARES

El Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales.
- b) Solicitar pruebas de la autorización otorgada a YOLUKA.
- c) Ser informado por YOLUKA, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.
- d) Presentar consultas ante el Responsable o Encargado del Tratamiento, conforme a lo establecido en el numeral 3 de la presente política, e interponer quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e) Acceder de manera gratuita a los Datos Personales que son objeto de Tratamiento en los términos del artículo 21 del Decreto 1377.

El Titular de los Datos Personales tendrá el deber de mantener actualizada su información y garantizar, en todo momento, la veracidad de la misma. YOLUKA no se hará responsable, en ningún caso, por cualquier tipo de responsabilidad derivada por la inexactitud de la información.

5. MEDIDAS DE SEGURIDAD

YOLUKA adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Dichas medidas responderán a los requerimientos mínimos hechos por la legislación vigente y periódicamente se evaluará su efectividad.



6. RESPONSABLE Y CONTACTO

YOLUKA estará encargada de la recolección y el Tratamiento de Datos Personales, la Autorización y los registros almacenados, en todos los casos, impidiendo que se deterioren, pierdan, alteren o se usen sin autorización y conservarlos con la debida seguridad.

El área de servicio al cliente estar a cargo de atender las peticiones, quejas y consultas de los titulares de los dato y los Titulares de la Información pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus Datos Personales, enviando comunicaciones a la Av. Carrera 15 # 103 – 37 de Bogotá D.C., al correo electrónico tienda@yoluka.org.co o a los teléfonos (571) 30991439

7. ENTRADA EN VIGENCIA MODIFICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

La presente política aplicará a partir del día 21 de febrero de 2017 y La información suministrada por los grupos de interés permanecerá almacenada hasta por el término de cinco (5) años contados a partir de la fecha del último Tratamiento, para permitimos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

Esta política podrá ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte de YOLUKA.

8. DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

Los productos adquiridos a través del Sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en el Sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que la Empresa Oferente haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días Calendario para el cumplimiento de dicho plazo. Los pedidos serán despachados de los depósitos de YOLUKA treinta (30) días Calendario después de finalizada la venta.



YOLUKA comunicará por mail a los Usuarios los datos para que pueda realizar el seguimiento del estado del envío por Internet. Si el Usuario se encontrara ausente cuando se le visita para dejar el pedido y nadie lo recibe en el lugar de residencia, se dejará un aviso en el que figure la hora de la visita. Durante los siguientes tres (3) días del primer intento, el correo regresará al domicilio para efectuar la entrega del pedido. En caso que nuevamente nadie reciba el producto, se realizará un tercer intento que de ser fallido, el producto será reintegrado a YOLUKA, debiendo el Usuario ponerse en contacto con nuestras oficinas para coordinar una nueva entrega cuyo costo estará a exclusivo cargo del Usuario.

El Usuario reconoce y acepta que los datos de ubicación suministrados para que YOLUKA efectúe la entrega de los productos adquiridos a través del Sitio son verdaderos y actuales. Por lo anterior, el Usuario voluntariamente declara que al suministrar tales datos, AUTORIZA irrevocablemente a la persona que para el momento de la entrega se encuentre en la dirección suministrada por el usuario, reciba el producto. En virtud de lo anterior quien se encuentre en la dirección indicada por el Usuario y declare de buena fe su disposición para recibir los productos, actuará en nombre y representación del Usuario y por lo tanto YOLUKA o sus contratistas estarán facultados para entregar los productos adquiridos a través del Sitio. Esta autorización incluye pero no se limita a las personas que ocupen continua o temporalmente cargos tales como porteros de edificios y copropiedades, empleadas del servicio doméstico, conserjes y en general a cualquier persona que al momento de la entrega manifieste estar autorizada para recibir los productos. Por lo anterior, YOLUKA no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados en la dirección suministrada por el Usuario. YOLUKA estará exento de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega de los productos en la dirección suministrada por el Usuario.

Advertencia: YOLUKA no puede garantizar el envío a algunas regiones del país de productos considerados sobre-dimensionados o con peso excesivo por las empresas de correo. Cuando esto suceda, nos reservamos el derecho de revocar los pedidos que se encuentren en estas condiciones, caso en el cual la orden será reversada y el valor del precio será reembolsado al cliente en el menor tiempo posible.