

ELECTROLAGO | TÉRMINOS Y CONDICIONES

TÉRMINOS Y CONDICIONES

CANAL DE VENTAS EXTERNAS ELECTROLAGO · COMPULAGO S.A.S. NIT 806.015.647-4

Queremos que conozcas de manera clara las condiciones aplicables a tus compras y los derechos que tienes como consumidor. Estos Términos y Condiciones regulan las operaciones gestionadas a través del canal de ventas externas ELECTROLAGO, operado por COMPULAGO S.A.S., mediante asesores comerciales externos, puntos de exhibición y apoyo comercial y los demás mecanismos habilitados para este canal.

IMPORTANTE SOBRE WWW.ELECTROLAGO.COM

www.electrolago.com es actualmente un portal informativo y de consulta. No se realizan ni se perfeccionan compras directamente a través del sitio web. Allí el consumidor podrá consultar las políticas aplicables al canal ELECTROLAGO, información de productos, financiación, garantía, retracto, devoluciones, reversión del pago, medios de pago, PQR, direcciones y canales oficiales de atención.

Las políticas y la información publicada podrán actualizarse por cambios legales, comerciales, operativos o tecnológicos. Las modificaciones se aplicarán hacia el futuro y no afectarán las operaciones ya celebradas bajo condiciones previamente informadas y aceptadas.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR Y DEL CANAL ELECTROLAGO

COMPULAGO S.A.S., identificada con NIT 806.015.647-4, es la sociedad proveedora y expendedora de los productos comercializados a través del canal ELECTROLAGO. ELECTROLAGO es un canal comercial de COMPULAGO S.A.S. y no constituye una persona jurídica diferente.

COMPULAGO S.A.S. comercializa productos de tecnología, electrodomésticos, muebles, accesorios y demás bienes ofrecidos a los consumidores a través de sus diferentes canales.

Razón social	COMPULAGO S.A.S.
NIT	806.015.647-4
Canal comercial	ELECTROLAGO
Domicilio principal	Cartagena de Indias, Bolívar
Dirección	Av. Pedro de Heredia, Barrio Chipre, Calle 30C No. 60G-45, Edificio Compulago
Portal oficial del canal	www.electrolago.com
Correo de atención	servicioalcliente@compulago.net
Teléfonos	(605) 6930423 · (314) 445-0057 · (322) 608-0167

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estas condiciones regulan la relación de compraventa en las operaciones realizadas o gestionadas mediante la fuerza comercial externa de ELECTROLAGO. Se complementan con las políticas específicas publicadas en www.electrolago.com, especialmente las de garantía, derecho de retracto, reversión del pago, devoluciones y reembolsos, precios y medios de pago, financiación, tratamiento de datos personales y atención de PQR.

Cuando una política específica regule con mayor detalle un trámite o derecho del consumidor, dicha política se aplicará conjuntamente con estos Términos y Condiciones, sin disminuir derechos mínimos reconocidos por la ley.

3. CÓMO FUNCIONA EL CANAL DE VENTAS EXTERNAS

La fuerza comercial externa de ELECTROLAGO está conformada por asesores autorizados para presentar productos, material comercial, precios y alternativas de financiación habilitadas para el canal, y para acompañar al consumidor durante la gestión previa a la compra.

Las sucursales o puntos de exhibición vinculados a ELECTROLAGO funcionan principalmente como espacios de muestra, acompañamiento y apoyo comercial para clientes y asesores. La exhibición física de un producto o la presencia del consumidor en uno de estos espacios no implica, por sí sola, que todos los medios de pago, promociones o procedimientos de otros canales de COMPULAGO S.A.S. se encuentren disponibles.

La naturaleza jurídica de cada operación se determinará por la forma real en que fue ofrecida, aceptada y celebrada, y no únicamente por el lugar donde el consumidor haya conocido o visto el producto.

4. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO, PRECIOS, CUOTAS Y PROMOCIONES

Antes de formalizar la compra, el consumidor deberá recibir información suficiente y comprensible sobre el producto ofrecido, incluyendo, según corresponda:

- Descripción general, marca o referencia y características principales.
- Precio de venta y descuentos aplicables.
- Disponibilidad y condiciones de entrega.
- Garantía aplicable y restricciones especiales, cuando existan.
- Condiciones de financiación y costos asociados, cuando corresponda.

Las cuotas y precios se informarán en pesos colombianos e incluirán los impuestos aplicables. Cualquier costo adicional a cargo del consumidor deberá informarse de manera previa, clara y separada cuando corresponda. Las condiciones comerciales podrán variar entre canales, ciudades, campañas, inventarios o convenios de financiación, siempre que sean informadas antes de la aceptación de la operación.

Las imágenes de catálogos, piezas publicitarias, material digital o www.electrolago.com son ilustrativas y podrán presentar variaciones que no afecten las características esenciales informadas del producto. Las promociones se regirán por las condiciones, vigencia, referencias, unidades y restricciones informadas en cada campaña.

5. MEDIOS DE PAGO Y FINANCIACIÓN

En el canal de ventas externas ELECTROLAGO podrán ofrecerse alternativas de financiación a través de entidades aliadas de COMPULAGO S.A.S., de acuerdo con los convenios vigentes y las condiciones aplicables en cada ciudad, producto y consumidor.

La aprobación del crédito, el cupo, plazo, tasa, número y valor de cuotas, seguros, avales, cargos, administración, recaudo y demás condiciones financieras corresponden a la entidad financiadora. COMPULAGO S.A.S. actúa como proveedor del producto y comercio aliado y no garantiza la aprobación ni puede modificar unilateralmente las condiciones del crédito.

Los valores de cuotas que se publiquen en revistas, catálogos o piezas comerciales son referenciales y no constituyen aprobación definitiva de crédito. La cuota final dependerá de las condiciones informadas y aceptadas ante la entidad financiadora.

PAGOS SEGUROS

Los asesores externos no están autorizados para recibir dinero en cuentas personales ni para solicitar pagos por medios distintos de los oficialmente informados por ELECTROLAGO, COMPULAGO S.A.S. o la entidad financiadora. Las cuotas del crédito deberán pagarse por los canales oficiales de la entidad financiadora, salvo que exista un mecanismo de recaudo expresamente autorizado y soportado.

6. ACEPTACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DE LA COMPRA

La operación se entenderá formalizada cuando el consumidor haya recibido la información aplicable, aceptado el producto y el precio, suministrado los datos requeridos y, según corresponda, se haya aprobado y formalizado la financiación o el medio de pago autorizado.

La aceptación podrá acreditarse mediante firma física, electrónica o biométrica, códigos de validación, mensajes de datos, grabaciones, documentos digitales u otros mecanismos legalmente válidos. COMPULAGO S.A.S. podrá conservar los soportes necesarios para acreditar la oferta, aceptación, financiación, facturación y entrega.

7. FACTURACIÓN Y ENTREGA DEL PRODUCTO

Toda compra será soportada mediante factura de venta o documento equivalente expedido por COMPULAGO S.A.S., en medio físico o electrónico, conforme a la normativa aplicable.

La entrega se realizará de acuerdo con la disponibilidad, ubicación del consumidor, condiciones logísticas y mecanismo informado al momento de la operación. Podrán utilizarse guías, órdenes de entrega, actas, fotografías, firmas, códigos de validación u otros soportes que permitan acreditar la trazabilidad de la entrega.

Se recomienda al consumidor verificar el estado externo del producto al recibirlo e informar oportunamente cualquier novedad visible, faltante o inconsistencia para facilitar la verificación logística. Esta recomendación no limita los derechos que legalmente correspondan por garantía, retracto, PQR u otros mecanismos de protección al consumidor.

8. ALCANCE DEL ASESOR DESPUÉS DE LA ENTREGA

POSVENTA POR CANALES OFICIALES

Una vez realizada la entrega y perfeccionada la operación de compra, el asesor comercial externo deja de ser el canal de gestión de la venta. Las solicitudes posteriores relacionadas con garantía, retracto, devoluciones, reembolsos, reversión del pago, PQR u otros asuntos de posventa deberán gestionarse mediante los canales oficiales informados en www.electrolago.com, también informados en el documento respaldo de la compra.

Salvo autorización expresa y formal de la compañía, los asesores comerciales externos no están facultados para:

- Recibir, aprobar, negar o resolver peticiones, quejas o reclamos.
- Emitir diagnósticos técnicos o decidir la procedencia de una garantía.
- Autorizar cambios, devoluciones, reembolsos, retractos o reversión de pagos.
- Recibir productos para trámites de garantía, retracto, devolución o cambio.
- Recibir pagos de cuotas o valores destinados a la entidad financiadora.
- Negociar saldos, mora, refinanciaciones o modificaciones del crédito.
- Comprometer a COMPULAGO S.A.S. o a la entidad financiadora mediante promesas o condiciones de posventa no autorizadas.

Si un asesor recibe incidentalmente una comunicación de posventa, deberá orientar al consumidor hacia los canales oficiales y, cuando corresponda conforme al procedimiento interno, remitir la información al área competente. Esta organización de la atención no limita los derechos irrenunciables del consumidor ni las formas de reclamación reconocidas por la ley.

9. GARANTÍA LEGAL

Los productos comercializados a través de ELECTROLAGO cuentan con garantía legal en los términos de la Ley 1480 de 2011. El término será el informado en la factura, ficha técnica, documento de garantía o información suministrada para el producto. Cuando no exista un término expresamente informado, se aplicará el término legal correspondiente.

Las solicitudes de garantía deberán presentarse por los canales oficiales indicados en www.electrolago.com. La procedencia de la garantía será determinada caso por caso mediante la revisión o diagnóstico técnico correspondiente. Los tiempos, mecanismos de reparación, reposición o devolución del dinero y las causales de improcedencia se encuentran desarrollados en la Política de Garantías y Atención al Consumidor de ELECTROLAGO.

10. DERECHO DE RETRACTO

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto cuando la ley lo permita, especialmente en las modalidades de venta no tradicional o a distancia que reúnan los requisitos legales. La procedencia del retracto dependerá de las circunstancias reales de la operación y de que no se configure una excepción legal.

El término general para ejercerlo será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto o de la celebración del contrato, según corresponda. Cuando proceda, el consumidor deberá poner el producto a disposición de COMPULAGO S.A.S. conforme al procedimiento informado para ELECTROLAGO. Los términos y condiciones completos se encuentran en la Política de Derecho de Retracto publicada en www.electrolago.com.

11. REVERSIÓN DEL PAGO, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

La reversión del pago procederá únicamente cuando se cumplan los requisitos legales aplicables a operaciones realizadas mediante mecanismos de comercio electrónico, televenta u otros mecanismos a distancia y el pago se haya efectuado mediante tarjeta u otro instrumento de pago electrónico, en las causales previstas por la ley.

Las devoluciones y reembolsos que correspondan por retracto, garantía, pago duplicado, cobro erróneo, imposibilidad de cumplir la operación u otro evento aplicable se tramitarán conforme a la Política de Reversión del Pago, Devoluciones y Reembolsos de ELECTROLAGO publicada en www.electrolago.com.

12. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR

Para garantizar trazabilidad, asignación de radicado y atención por el área competente, las solicitudes relacionadas con la compra deberán presentarse a través de los canales oficiales de atención informados en www.electrolago.com. El portal concentrará la información vigente sobre formularios, teléfonos, correos, direcciones y mecanismos habilitados para cada trámite.

Las reclamaciones relacionadas con aprobación del crédito, cupo, intereses, mora, extractos, certificados, acuerdos de pago, recaudo o administración de la obligación deberán dirigirse a la entidad financiadora correspondiente, sin perjuicio del acompañamiento que COMPULAGO S.A.S. pueda brindar dentro de sus competencias como proveedor del producto y comercio aliado.

13. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y CONSERVACIÓN DE SOPORTES

Los datos personales suministrados durante la gestión comercial, financiación, compra, entrega, garantía, retracto, devolución, PQR u otros trámites serán tratados de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales aplicable y la normativa colombiana vigente.

La empresa podrá conservar, dentro de los términos legales y finalidades autorizadas, facturas, autorizaciones, firmas, registros electrónicos o biométricos, fotografías, grabaciones, comprobantes de entrega, mensajes y demás soportes relacionados con la operación y su atención posterior.

14. CONSULTA DE POLÍTICAS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

En www.electrolago.com el consumidor podrá consultar las políticas vigentes aplicables al canal ELECTROLAGO. Entre ellas se encuentran, según corresponda:

- Política de Garantías y Atención al Consumidor.
- Política de Derecho de Retracto.
- Política de Reversión del Pago, Devoluciones y Reembolsos.
- Política de Precios, Canales de Comercialización y Medios de Pago.
- Guía Informativa sobre Compras con Financiación mediante Entidades Financiadoras Aliadas.
- Política de Tratamiento de Datos Personales y procedimientos de PQR.

El consumidor podrá consultar estas condiciones antes y después de realizada la operación. La versión vigente será la publicada oficialmente para ELECTROLAGO, sin perjuicio de que cada compra se rija por las condiciones que fueron informadas y aceptadas al momento de su celebración.

15. MODIFICACIONES Y VIGENCIA

COMPULAGO S.A.S. podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando sea necesario para reflejar cambios normativos, comerciales, operativos o tecnológicos. Las modificaciones se aplicarán hacia el futuro y no alterarán las condiciones de operaciones previamente celebradas.

Estos Términos y Condiciones rigen a partir de su publicación en www.electrolago.com.

16. NORMATIVIDAD APLICABLE

Estas condiciones se interpretan conforme a la Constitución Política de Colombia, la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor, la Ley 527 de 1999, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 587 de 2016 y las demás disposiciones colombianas vigentes que resulten aplicables a la operación, protección al consumidor, contratación, financiación, comercio electrónico y tratamiento de datos personales.

CANAL CENTRAL DE INFORMACIÓN

Para consultar políticas, procedimientos, PQR, direcciones y medios oficiales de atención del canal ELECTROLAGO, visite www.electrolago.com.