

## **Términos y Condiciones** [promocionalesdoblejota.com](http://promocionalesdoblejota.com)

A continuación, se describen los términos y condiciones generales que regulan el acceso, uso, registro, la compra, distribución, garantía y transacciones comerciales sobre los bienes y servicios ofrecidos por DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS dentro o a través del portal [www.promocionalesdoblejota.com](http://www.promocionalesdoblejota.com)

### **I. REGISTRO DEL CLIENTE**

Inscribirse directamente a través del Portal, donde se solicitará los datos personales básicos del Cliente, incluyendo (i) nombre y apellidos; (ii) cédula de ciudadanía o número de identificación; (iii) correo electrónico; (v) contraseña. En caso que el Cliente realice una compra deberá suministrar adicionalmente, (i) dirección, municipio y departamento; (ii) teléfono fijo y/o teléfono móvil.

El Cliente al ingresar sus datos declara bajo juramento que los mismos corresponden a información veraz y vigente. DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. no se hace responsable por la certeza de los datos personales otorgados y/o suministrados por los Clientes.

Cada Cliente podrá ser titular de una sola cuenta en el Portal. En caso que DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. evidencie que una cuenta está siendo utilizada para fines fraudulentos, indebidos o que contraríen la buena fé y/o las buenas costumbres, o no pueda confirmar el origen de la misma, DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. estará facultado para eliminar o suspender el registro en el Portal, así como para iniciar las acciones legales a que haya lugar.

El acceso, uso, registro y las transacciones comerciales que se lleven a cabo a través del Portal deberán ser realizados por personas mayores de edad.

Los datos de registro de los Clientes serán recolectados, almacenados y utilizados por DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. que se encuentra publicada <https://www.promocionalesdoblejota.com/politicas>

Si eventualmente las operaciones y/o transacciones fuesen realizadas por menores de edad, las mismas se entenderán efectuadas bajo la responsabilidad de sus padres y/o acudientes. La realización de la compra en el Portal requerirá según el medio de pago seleccionado: el suministro de información financiera, incluyendo información específica de la tarjeta de crédito o débito, teléfono y dirección de envío.

DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. no almacena ni guarda ninguna información relacionada con datos bancarios o información financiera del Cliente.

DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. se reserva el derecho, en cualquier momento de: (i) Contactar y solicitar información adicional con el fin de corroborar datos personales; (ii) Suspender temporal o definitivamente las compras de aquellos Clientes cuyos datos no hayan podido ser confirmados, sean sospechosos o que sean identificados como posiblemente fraudulentos; (iii) Eliminar cualquier registro previamente aceptado; (iv) Rechazar cualquier nueva solicitud, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión, y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento a favor del Cliente.

## 1.1. Clave Secreta

Una vez registrado en el Portal, el Cliente deberá ingresar la clave secreta que le ha sido asignada para poder ingresar a su cuenta y/o para realizar compras. Lo anterior permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro del Cliente al Portal. La clave secreta es personal e intransferible, razón por la cual todas las operaciones efectuadas desde la cuenta son y serán siempre de absoluta responsabilidad del Cliente.

La entrega de la Clave Secreta a terceras personas o su utilización no implica responsabilidad alguna para DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. El Cliente tendrá la posibilidad de cambiar la clave de acceso en cualquier momento, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el Portal. En el evento en que el Cliente tenga conocimiento de algún acceso y/o uso indebido de su cuenta por parte de un tercero deberá comunicarlo de manera inmediata al área de servicio al Cliente de DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS., por cualquiera de los canales de atención dispuestos: [sopORTE@promocionalesdoblejota.com](mailto:sopORTE@promocionalesdoblejota.com) o al teléfono 317 8055713.

## 1.2. Procedimiento para hacer uso de este portal

En el Portal se informan los pasos que deben seguirse para comprar productos a través del Portal, así como los diferentes canales de atención disponibles para identificar, actualizar y corregir sus datos, según la política de tratamiento de datos de DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS.

El uso de las tarjetas bancarias aceptadas en el Portal, está sujeto al contrato existente entre el Cliente y el Banco emisor, sin que DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. tenga responsabilidad o injerencia alguna en relación con los aspectos señalados en los mismos. La información sobre los datos de sus cuentas bancarias, tarjetas de crédito y tarjetas débito son administrados exclusivamente por los terceros que brinden este servicio para DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS., sin que DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. tenga ningún tipo de responsabilidad en la administración, operación y/o almacenamiento de los mismos. Cualquier reclamación pertinente al uso y pago a través de tarjetas bancarias deberá realizarse directamente ante el tercero indicado.

En el evento en que DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. identifique que el Cliente está haciendo un uso inadecuado o indebido del Portal, tal como dos o más cancelaciones repetitivas, fraude, entre otros, sin importar el medio de pago utilizado, DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. tendrá la facultad de bloquear al Cliente, sin que este tenga la facultad ni el derecho a pedir ningún tipo de indemnización por dicha situación. Cuando el cliente tenga alguna duda o inquietud frente al proceso de compra en el Portal podrá comunicarse con los canales de atención de servicio al cliente, quienes les brindarán soporte y ayuda frente al mismo.

## 2. CONSENTIMIENTO DE COMPRA

El consentimiento por parte del Cliente se manifiesta con la realización y aceptación de cada uno de los pasos de compra del Portal y se perfecciona con la manifestación final de compra después de haber revisado el resumen del pedido en el cual se encuentran detallados cada uno de los productos, su precio individual, los gastos de envío (en caso de ser aplicable), los demás que tenga a su cargo, y la sumatoria total que el Cliente debe cancelar. Al momento de realizar la orden de pedido, DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. expedirá una confirmación y acuse de recibo del pedido al correo electrónico

informado por el Cliente al momento del registro.

### **3. PROMOCIONES**

El Cliente autoriza expresamente a DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. y/o a sus proveedores, vinculados o relacionados para que le sean enviados boletines de noticias al correo electrónico registrado en el Portal, que podrán incluir promociones conforme a las características de cada Cliente, según las compras realizadas y enlaces visitados, de acuerdo con la autorización que imparten al realizar el registro en el Portal. El Cliente podrá solicitar la suspensión de toda comunicación promocional o publicitaria enviada a su correo electrónico enviando una solicitud en tal sentido a: soporte@promocionalesdoblejota.com, a través de nuestros canales de atención de servicio al cliente.

#### **3.1. Vigencia y condiciones de promociones**

Las ofertas y/o promociones tendrán la vigencia indicada y comunicada al Cliente. En caso de estar sujetas a disponibilidad de inventarios, se entenderá que la promoción se extiende hasta agotar el inventario destinado para esa oferta o hasta la fecha de vigencia indicada para la misma, lo que suceda primero.

### **4. PRODUCTOS**

#### **4.1. Colores**

DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. ha realizado su mayor esfuerzo para que los colores de los productos que se ven en las fotos sean lo más cercanos posible a la realidad. Sin embargo, el color de los productos puede cambiar o variar por factores como la luz, el contraste, la calidad del monitor del computador en el que se visualizan, entre otros. DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. no puede garantizar que los colores que se visualizan en el Portal correspondan exactamente a los de la realidad de los Productos.

#### **4.2. Inventarios agotados**

El Cliente declara entender y aceptar que entre el momento en que realiza la selección del Producto en el Portal y el momento en el que efectivamente se realiza la aceptación de la transacción por parte de la respectiva entidad financiera, el producto seleccionado se puede agotar, razón por la cual DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. queda facultado para devolver la transacción y en consecuencia devolver el dinero pagado por el producto agotado, en caso que dicha situación se llegue a presentar. De presentarse dicha situación, DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. procederá de manera oportuna a informar esta situación al Cliente, sin que la misma genere responsabilidad alguna para DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS., ni la facultad de solicitar indemnización de perjuicios por parte del Cliente.

#### **4.3. Precios**

Todos los precios de los productos publicados en el Portal corresponden al precio unitario de cada producto, sin marca. No incluyen gastos adicionales de envío, ni ningún otro gasto adicional.

Los gastos adicionales, como impuestos o envíos que se causen por motivo de la compra, se indicarán

se informarán en la Orden de Pedido, previa a la aceptación de la compra.

#### **4.5. Envíos**

DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. comercializa sus productos a través del Portal que se define como una plataforma tecnológica; en este sentido es probable que por errores en el sistema o por errores tipográficos se pueda presentar un precio incorrecto. El Cliente declara entender y aceptar que en el evento en que lo anterior llegase a ocurrir, DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. le informará tal circunstancia y podrá cancelar la(s) orden(es) de compra que contenga(n) el(los) producto(s) cuyo(s) precio(s) sea(n) incorrecto(s), procediendo a realizar la devolución del dinero por este concepto.

#### **4.6. Devoluciones**

Una vez el Cliente o la persona designada por éste, como por ejemplo la empleada doméstica o el vigilante del edificio o conjunto residencial, haya recibido el Producto, DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. no será responsable por la pérdida o destrucción del Producto entregado.

DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. tiene 10 días para la entrega del producto, dependiendo de la ciudad o lugar de destino.

Si la entrega del Producto se retrasa: i) Porque el Cliente se niega a recibirla sin justificación alguna; ii) Por no haberla recibido dentro de las dos (2) semanas siguientes contadas a partir del primer intento de entrega por parte de la empresa del servicio de transporte; iii) Por la incapacidad de la empresa prestadora del servicio de transporte de encontrar la dirección que ha sido suministrada de manera equivocada por parte del Cliente, DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. podrá no realizar la entrega del Producto y en consecuencia proceder a notificar al Cliente que la orden de pedido ha sido cancelada por su incumplimiento, en cuyo caso se reintegrará al Cliente la totalidad del dinero pagado descontando la recolección del producto.

El costo de envío del Producto se establecerá dependiendo de la ciudad o municipio donde el Cliente quiera recibir el Producto, el valor a pagar por los productos, y el tipo de servicio de entrega que escoja.

Dicho valor se le informará al Cliente en el resumen reflejado en el carrito de compra al momento de realizar la transacción en el Portal.

### **5. FACTURACIÓN**

La factura de venta con el detalle de la transacción efectuada por el Cliente será expedida y enviada en formato al correo electrónico con el que se registró en el Portal, a través del proveedor autorizado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Adicionalmente podrá ser descargada directamente por el Cliente en el Portal ingresando a su cuenta a "Mis Pedidos".

### **6. RETRACTOS, CAMBIOS Y REVERSIÓN DE PAGOS**

"DERECHO DE RETRACTO" la facultad que tiene el Cliente de terminar el contrato, arrepentirse o desistir del mismo dentro de los ocho (8) días calendario siguientes, contados a partir de la entrega del

Producto; término dentro del cual deberá informar y devolver los productos adquiridos a DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS.

El cliente deberá enviar un correo especificando las razones por las cuales quiere hacer la devolución del producto. Tiene 8 días calendario para hacerlo.

### **6.1. Condiciones de reembolso**

Para solicitar la reversión del pago, el Cliente deberá notificarlo al área de servicio al Cliente de DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha en que debió haber recibido un Producto y no lo recibió; la fecha en que recibió un Producto defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Si el Producto a devolver fue pagado con tarjeta débito se reembolsará la totalidad del dinero efectivamente pagado mediante: i) transferencia bancaria (a la cuenta bancaria que se informe); ii) si el pago se realizó con tarjeta de crédito se solicitará la devolución al emisor de la tarjeta para que el Cliente reciba ese dinero descontado en su extracto; iii) Si el pago se realizó contra entrega el Cliente deberá informar la cuenta bancaria a la cual se le podrá realizar el reembolso del dinero. De no tener cuenta bancaria se debe dar una opción al cliente de recibir el dinero por NEQUI o DAVIPLATA.

La devolución del dinero será entre los 8 días hábiles una vez DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. tenga el producto en buenas condiciones en su bodega.

Si el cliente lo desea DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. le genera un bono por el valor de la compra que puede ser redimido en un plazo máximo de 6 meses.

### **6.2. Garantías**

Salvo que en el Portal se indique algo distinto en relación con un Producto en particular, por regla general los productos que allí se comercializan tendrán una garantía de treinta (15) días calendario o la ofrecida por el productor, la que sea superior, en ambos casos contada a partir de la recepción del Producto por parte del Cliente.

Todos los productos que se vendan en el Portal tienen una Garantía de calidad limitada por el término indicado anteriormente. DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. tendrá el derecho de reparar o reponer el bien, o devolver el dinero pagado por el producto. El producto reparado o su reposición por otro nuevo se enviarán al Cliente a la dirección suministrada en el registro o al lugar indicado por escrito al área de servicio al Cliente de DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS.

La reparación en caso que se pueda efectuar, se realizará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente en que se reciba el Producto en las bodegas. En caso de tomar más tiempo debido a la complejidad de la reparación, se le informará al Cliente tal situación. En caso que el Producto no pueda ser reparado o la falla inicial persista se procederá a reponer el producto por uno idéntico o de características similares; o se generará un bono o el reembolso de dinero al Cliente, según lo que este decida. En ningún caso las características del Producto podrán ser inferiores a las del bien que dio lugar a la garantía. Las reparaciones realizadas a los productos no tendrán ningún costo, y su transporte será asumido por DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS.

Si se decide reponer el bien por otro igual o uno con características similares, el cambio se realizará dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha en que se reciba el producto objeto de cambio en las bodegas de DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS., y el término de la garantía empieza a correr nuevamente. Para los casos de devolución de dinero DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. tiene hasta quince (15) días hábiles a partir de la aceptación de la garantía para efectuar el reembolso.

### **6.3. Tecnología**

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

Para aplicar la garantía del producto 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 y certificado de garantía.

#### **6.3.1. 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.

Presenta daños causados por modificaciones de voltaje de la energía eléctrica.

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, que no están 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).

El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado.

Los sellos de garantía están rotos.

### **6.4. Política de cambios**

Por defectos de calidad, deficiencias en la fabricación o deterioros de color, el cliente tendrá cinco (5) días calendario para comunicarse con nuestros asesores y hacer el cambio del producto o devolución del dinero.

### **Modificaciones del portal WEB**

DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. podrá modificar cualquier información contenida en este Portal, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de la validación de una transacción, momento a partir del cual DOBLE JOTA TALLER CREATIVO SAS. quedará obligado a mantener las condiciones inicialmente ofrecidas y vigentes para ese momento.

### **Pasarelas de pagos**

Cualquier inquietud que tenga con las pasarela de pagos por favor dirigirse a la página oficial de:

ePayco: <https://epayco.com/pagos/>

Bold: <https://bold.co/>

### **Opciones de pago adicionales**

Hemos dispuesto varios canales de pago adicionales para la comodidad de nuestros clientes:

Nequi

Daviplata

Consignación Bancaria Banco Av Villas