

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – PORTAL DE CLIENTES**  
**LINCE COMERCIAL S.A.S.**  
[www.lincecomercial.com](http://www.lincecomercial.com)

**I. TIENDA VIRTUAL**

El sitio web de LINCE COMERCIAL pone a disposición del público una herramienta tecnológica on-line identificada como “Portal B2B” a través de la cual LINCE COMERCIAL presenta a sus compradores o clientes, una oferta comercial para la compra on-line de sus productos de seguridad electrónica o él envió de la Orden de Compra para ser revisada y procesada internamente, además de consulta de productos por marca y categoría, disponibilidad de stock, precio, cotización y pago en línea. Los términos y condiciones de uso de dicho carrito de compras se encuentran disponibles al momento de realizar el envió de la orden de compra y se entenderán aceptados por el cliente al seleccionar la opción de “Enviar orden de compra”.

El comprador podrá seleccionar de forma libre los productos que desea adquirir y antes de enviar su pedido podrá verificar los productos seleccionados, sus características, cantidades, precios, valor total, y, en general, cualquier otro concepto que resulte aplicable, pudiendo en todo caso suprimir aquellos productos que ya no desea adquirir y/o modificar la cantidad a comprar en el carrito de compras. Sin embargo, la disponibilidad de productos en stock está sujeta a cambio sin previo aviso y solo serán aseguradas en el momento de confirmar el pago en línea a través de la pasarela de pagos disponible en el portal, como se detalla a continuación

Previo a la selección de compra, el cliente deberá aceptar los presentes términos y condiciones, ratificando su entendimiento y adhesión a los mismos; en ese sentido, al seleccionar la opción de “Enviar orden de compra”, se entenderá que el cliente de manera libre y espontánea manifiesta su voluntad de contratar con LINCE COMERCIAL la compra de los productos seleccionados bajo los términos y condiciones aquí establecidos y de conformidad con la normatividad colombiana vigente que resulte aplicable.

No obstante, en todos los casos las transacciones de compra estarán sujetas a la verificación y aprobación de las entidades financieras a las cuales se haga el cargo del respectivo pago y al cumplimiento de los protocolos de seguridad definidos por las plataformas o pasarelas de pago dispuestas en el sitio web para el proceso de pago. Lo anterior, implica que cuando una transacción de pago no sea aprobada por cualquier causa, se producirá su resolución informando al cliente para que inicie de nuevo el proceso de compra, sin lugar a cargos o penalidad alguna para las partes.

Una vez realizado el pedido, el usuario recibirá al correo electrónico registrado previamente en la creación del usuario, la información de la transacción realizada. Verificado el pago, se iniciará el proceso logístico para el envío del producto comprado, de conformidad con los términos y condiciones aquí establecidos.

**II. REGISTRO DE INFORMACIÓN – CREACIÓN DE CUENTA O INGRESO**

El cliente deberá solicitar la inscripción a través de la opción “Registro” en el inicio de la página del Portal de Clientes.

Cuando finalice este proceso, el área de servicio al cliente revisa y crea el usuario de acuerdo con el tipo de cliente, cliente dispondrá de un usuario administrador y contraseña que le permitirá, administrar los usuarios de su compañía, generar pedidos, comprar en línea y obtener información de su interés. El usuario tendrá la posibilidad de solicitar, bajo su exclusiva responsabilidad, el cambio de la contraseña en el botón del perfil de usuario.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – PORTAL DE CLIENTES**  
**LINCE COMERCIAL S.A.S.**  
[www.lincecomercial.com](http://www.lincecomercial.com)

Cada usuario deberá mantener la confidencialidad de su cuenta. Todas las actividades que el usuario realice en su cuenta como consultas, cambio su contraseña, solicitudes, cotización y compra de productos, entre otros serán de su exclusiva responsabilidad.

Únicamente podrán contratar a través de esta página web aquellas personas que cuenten con plena capacidad legal para hacerlo y quienes estén registrados como usuarios del portal. En todo caso, solo se permitirá registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería.

### **III. PRECIOS, PROMOCIONES Y DISPONIBILIDAD**

Cada producto disponible a través del sitio web presentará un precio de venta, al cual se le adicionarán los cargos, impuestos y demás conceptos que resulten aplicables; en todos los casos, el cliente podrá conocer el precio total a pagar antes de finalizar la transacción de compra.

Los precios de los productos ofertados a través de este sitio web son exclusivos para este canal y podrán presentar diferencias respecto de los precios aplicables a otros canales de venta de LINCE COMERCIAL.

Las promociones, ofertas y obsequios que pueda ofrecer el Sitio Web solo son aplicables a compras realizadas a través de este y pueden diferir con respecto de los demás canales de venta, por tanto, tampoco se suman a ofertas vigentes en otros canales de venta.

Dada la naturaleza de actualización en línea del Sitio Web, el precio o la disponibilidad de un producto puede cambiar en cualquier momento y sin previo aviso. El precio que se tendrá en cuenta para calcular el pago y colocar la oferta comercial correspondiente será aquel vigente en el instante de confirmar el pedido en el formulario de pedido del Sitio Web.

LINCE COMERCIAL se reserva el derecho de modificar los precios de los productos ofrecidos a través de este canal en cualquier momento y sin previo aviso; sin embargo, en todos los casos se aplicará el precio vigente al momento de finalizar la transacción con la verificación de pago efectivo de los productos adquiridos.

LINCE COMERCIAL se encarga de la actualización de la página y la revisión constante de los productos que se exhiben en el Sitio. No obstante, LINCE COMERCIAL puede modificar y discontinuar los productos en cualquier momento sin contraer ninguna responsabilidad frente a los clientes del Sitio.

La página web permite que el cliente “guarde” un pedido de productos en el carrito de compras, sin embargo, dicha situación no implica separación o reserva de los productos.

Los productos confirmados se encontrarán reservados mientras se genera el pago completo de los mismos, cuando el método de pago elegido sea transferencia bancaria directa. Pasado este término sin que el cliente haya procedido con el pago, se cancelara la reserva de los productos y estos podrán ser seleccionados por otros compradores.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – PORTAL DE CLIENTES**  
**LINCE COMERCIAL S.A.S.**  
[www.lincecomercial.com](http://www.lincecomercial.com)

**IV. SELECCIÓN DE PRODUCTOS**

Al momento de seleccionar un producto, el usuario puede agregarlo al carrito de compras. Allí se pueden cambiar las cantidades o retirar el producto antes de finalizar la compra. El carrito de compras es orientativo y no representa una cotización ni compromiso de mantenimiento de precios dentro del Portal de clientes.

El cliente puede guardar un pedido de productos en el carrito de compras, sin embargo, dicha situación no implica separación o reserva de los productos.

**V. MEDIOS DE PAGO**

En este sitio web aceptamos tarjetas de crédito Visa, crédito Credencial, crédito Mastercard, Diners Club. Así mismo, aceptamos todo tipo de tarjeta débito que pertenezca al grupo PSE.

Para poder efectuar compras con una tarjeta débito, debes tener la segunda clave de esta. Si no tienes esta segunda clave, debes comunicarte con la entidad financiera correspondiente para obtenerla.

Es importante tener en cuenta que el proceso de compra, LINCE COMERCIAL verificará el pago del pedido a través de cualquiera de las tarjetas de crédito o débito y generará la aprobación para elaborar la respectiva factura y despacho del producto.

Aunque el sitio web cuenta con conexiones seguras y confiables para la realización de transacciones electrónicas, LINCE COMERCIAL no se hace responsable por los daños que se puedan generar ante alguna falla en las operaciones o comunicaciones con las entidades Financieras emisoras de las tarjetas utilizadas para efectuar los pagos.

Confirmado el pedido el usuario deberá seleccionar el botón de “pagar” y será redireccionado automáticamente a la página de pagos. Allí se debe seguir el proceso de pago correspondiente en la pasarela de pagos.

El Cliente autoriza a LINCE COMERCIAL para que le envíe la factura de compra a la dirección de correo electrónico suministrado para la recepción de facturación electrónica.

**VI. POLITICA DE DEVOLUCIÓN**

La devolución de mercancía estará sujeto a lo dispuesto en la política de devolución vigente de LINCE COMERCIAL en la página Web [www.lincecomercial.com](http://www.lincecomercial.com).

No se aceptan devoluciones o cambios por fundamentos diferentes a la Política de devoluciones y garantías de los productos.

**VII. PROTOCOLO DE GARANTÍA**

Aplica de acuerdo con el Protocolo para trámite de garantías establecido por LINCE COMERCIAL, publicado en la página Web [www.lincecomercial.com](http://www.lincecomercial.com), para hacer efectiva la garantía el cliente deberá conservar la factura o una fotocopia de esta con el fin de agilizar el Servicio de Garantía.

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – PORTAL DE CLIENTES**  
**LINCE COMERCIAL S.A.S.**  
[www.lincecomercial.com](http://www.lincecomercial.com)

**VIII. POLÍTICAS DE ENVÍO Y ENTREGA**

- El pedido será alistado y enviado a la dirección indicada por el cliente en el proceso de compra, de lunes a sábado, de acuerdo con nuestra Política de Horarios, toma de pedidos, despacho y fletes establecida. Los domingos y días festivos no se realizarán despachos ni entregas de mercancía.
- LINCE COMERCIAL no ofrece el servicio de descargue. Este debe correr por cuenta del cliente.
- La mercancía se entregará en el primer piso de la dirección de entrega indicada por el cliente. En el caso de conjuntos cerrados o propiedades horizontales donde no se permite el ingreso de los camiones, la mercancía será entregada en la portería. Para el caso de vías peatonales o pasajes, la mercancía se entregará hasta donde pueda ingresar el vehículo.
- La persona que reciba la mercancía debe ser mayor de edad y debe diligenciar el documento de transporte en constancia de recibido a satisfacción con nombre claro, firma y número de documento de identidad.
- La entrega se realizará a cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio indicado por el cliente.
- En caso de que el cliente desee que el producto sea entregado únicamente al comprador o a un tercero autorizado, esto deberá indicarse al momento de la compra.
- Si en el momento de la entrega del producto no hay presencia de una persona mayor o no se encuentra la persona autorizada para recibir, el cliente podrá reprogramar el nuevo envío con un costo adicional igual al costo de transporte cobrado en la factura. Para esto, deberá comunicarse a la línea de atención al cliente 310 373 3333 para notificar la novedad y coordinar una nueva fecha de entrega, sujeta a la disponibilidad de entrega de LINCE COMERCIAL. Así mismo para coordinar la cancelación de la tarifa de transporte.
- El servicio de entrega no incluye la subida por escaleras, ascensores ni andamios.
- La hora de entrega está sujeta a la capacidad logística de la empresa transportadora. LINCE COMERCIAL no se compromete con una hora específica de entrega.
- Solo serán despachados los productos que compre el cliente en el sitio web. La disponibilidad de los productos se validará inmediatamente en el proceso de compra, permitiendo comprar solamente productos con stock disponible.
- Cuando la compra conste de más de una unidad o de diferentes referencias, LINCE COMERCIAL se reserva el derecho de realizar envíos parciales, aun desde diferentes orígenes o inclusive desde las instalaciones del fabricante. Sin que esto represente en ningún caso costo adicional para el cliente.
- En caso de presentarse un retraso en la entrega o alguna situación imprevista, ajena a la voluntad de la compañía, LINCE COMERCIAL se contactará telefónicamente o por medio electrónico con el cliente para informar sobre dicha situación.
- En el proceso de confirmación del pedido aparecerán los costos del transporte y valor de los impuestos generados debido a la compra. El cliente deberá asumir los costos de transporte de acuerdo con la Política de Horarios, toma de pedidos, despacho y fletes establecida.

Una vez efectuada la entrega de los productos por parte del operador logístico, se dará por cumplida la obligación de entrega por parte de LINCE COMERCIAL y el cliente asumirá todos los riesgos de los productos adquiridos, como la pérdida o deterioro de estos. Será responsabilidad del cliente o de quien reciba los productos verificar el estado de la mercancía que está recibiendo antes de firmar la guía de despacho, remesa y/o factura y el contenido de su pedido.

Si al recibir la mercancía, presenta alguna de las siguientes situaciones: cajas abiertas, deterioradas o con abolladuras, cintas despegadas o desprendidas, zunchos reventados, papel stretch en mal

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – PORTAL DE CLIENTES**  
**LINCE COMERCIAL S.A.S.**  
[www.lincecomercial.com](http://www.lincecomercial.com)

estado, o cualquier señal de saqueo o mala manipulación, puede elegir alguna de las siguientes opciones:

- RECIBIR LA MERCANCÍA, verificando el contenido (estado y cantidad) en presencia del funcionario de la Transportadora. Dejar la observación en la guía sobre la novedad presentada.
- RECIBIR LA MERCANCÍA, dejando la observación "SUJETO A VERIFICACIÓN" en la guía de despacho con claridad del estado en el que se recibe.
- NO RECIBIR LA MERCANCÍA, dejando la observación en la guía del transportador el motivo por cual NO SE RECIBE

Si no se registra algún reclamo por parte del cliente en el documento de transporte correspondiente, se entenderá que el recibo del producto fue satisfactorio. Lo anterior sin perjuicio de la garantía por defectos de fabricación de los productos.

- En caso de encontrar alguna novedad (faltantes, sobrantes, entre otros), por favor contáctese con nosotros a través de la línea 310 373 3333, dentro de los siguientes 3 días hábiles después de recibir la mercancía.

#### **IX. TIEMPOS DE ENTREGA**

En todos los casos, el tiempo de entrega se contará a partir del día hábil siguiente a la fecha en que se realice la aprobación de la transacción y la verificación del pago de los productos adquiridos por el cliente. El área de servicio al cliente aprueba el pedido para alistamiento en bodega, en donde se surten dos (2) días para procesamiento y despacho del producto, el tiempo de entrega variará dependiendo del lugar de destino.

Para pagos con tarjetas de crédito y débito, el procesador de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.

**Observación:** En todos los casos, será responsabilidad del cliente verificar los anteriores tiempos estimados de entrega, entendiéndose su aceptación frente a los mismos cuando finalice la transacción.

#### **X. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Durante el proceso de compra, el comprador deberá suministrar información personal de la cual es titular y que es requerida para el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo de LINCE COMERCIAL. En todos los casos, los datos personales recopilados serán tratados de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por LINCE COMERCIAL en el sitio web [www.lincecomercial.com](http://www.lincecomercial.com). Todo lo anterior, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 1074 de 2015, y demás normas aplicables del Régimen General de Protección de Datos Personales.

#### **XI. CONTACTO, ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Cualquier inquietud, solicitud, queja o reclamo relacionada con las ofertas comerciales presentadas a través del canal "tienda virtual" o de las transacciones realizadas por este medio será atendida a través del correo electrónico [contactenos@lincecomercial.com](mailto:contactenos@lincecomercial.com) o a través de las líneas de servicio al cliente 310 373 3333.