

Espumas Santander S.A.S

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO

El sitio web que usted está visitando es propiedad de ESPUMAS SANTANDER S.A.S., esta sociedad se encuentra identificada con el NIT 800.089.439-4, su dirección de notificaciones es: Kilómetro 2 vía al mar # 1-95 en la Ciudad de Bucaramanga (Colombia), teléfono de contacto: (607) 6402028 y correo electrónico: info@espumassantander.com

Pretendemos, ofrecer a través de nuestra página web un servicio para facilitar a los clientes el conocimiento y el acceso a algunos de nuestros productos y servicios.

La utilización del portal www.espumassantander.com se rige por los siguientes términos y condiciones:

Al ingresar y usar esta herramienta significa que el usuario ha leído, entendido y aceptado los términos y condiciones para el uso del sitio; en caso contrario debe abstenerse de utilizarlo, además se obliga a respetar las políticas de privacidad. De conformidad con la legislación colombiana sobre el tema, pues el contenido, productos y ofertas que usted encuentra en www.espumassantander.com aplican únicamente para Colombia y para entregas sin costo en el área Metropolitana de Bucaramanga; es decir, Girón, Floridablanca, Piedecuesta y Bucaramanga.

La información de los productos es principalmente informativa, por ser productos de uso personal, siempre recomendaremos a los clientes visitar nuestras tiendas o distribuidores para percibir la dureza y confort del producto de manera directa, pues el confort es una percepción personal difícil de explicar por medios de venta no convencionales.

Los términos y condiciones pueden ser cambiados por Espumas Santander S.A.S. en cualquier momento y sin previo aviso.

Derechos de Propiedad intelectual e industrial.

La información, documentos (imágenes, videos, herramientas, gráficos y demás), marcas, nombres, logos y demás material que se encuentra en esta página web, está protegido conforme a lo establecido en la legislación colombiana e internacional sobre derechos de autor, propiedad intelectual e industrial; por lo tanto, su uso está exclusivamente delimitado a fines personales de revisión, compra y consulta. De tal suerte que, el uso no autorizado que infrinja las leyes colombianas, a través de su venta, distribución, copia, modificación o adaptación o cualquier otra conducta prohibida, será sancionado de acuerdo a lo establecido por las normas aplicables.

Así las cosas, no podrán entenderse por el hecho de la publicación de los contenidos que se encuentran en www.espumassantander.com, que se concede algún tipo de licencia de uso de marca, derechos de autor o propiedad intelectual a quien visita, consulta o realiza compras a través de este sitio web.

Uso Autorizado.

La página web podrá ser utilizada para revisión, compra y consulta de productos fabricados que ESPUMAS SANTANDER S.A.S. tendrá disponible para la entrega a los usuarios, así como la información de usos y características de los productos y servicios ofrecidos, que están diseñados únicamente con fines informativos del usuario.

Usos prohibidos.

La información publicada en nuestra página web no podrá ser objeto de comercialización, distribución, copia o modificación.

No está autorizado el acceso a cuentas o información confidencial de los usuarios, así como la violación de la red y/o servidores o cualquier otro acto que atente contra la seguridad de las transacciones y de la página web.

La información que el usuario registre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que hace uso de la página web.

En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con cédula de ciudadanía o cédula de extranjería registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página.

Información de los usuarios.

Nuestra página web NO SOLICITARÁ en ningún momento claves o usuarios para realizar transacciones previas al pago, pues toda la información para realizar pagos o compras online será exclusivamente de la pasarela de pagos de PAYU. Esta información será de uso exclusivo de www.payu.com para efectos de procesar las transacciones electrónicas de pago.

Por esto recordamos a todos nuestros visitantes que, por la seguridad en las transacciones, NO DEBEN compartir con terceros su contraseña o el password “de sus cuentas bancarias”; pues dicha información es de uso exclusivo del usuario y no se podrá utilizar para fines no autorizados.

Información adicional incluida por los usuarios.

Los datos referidos en estos términos y condiciones tendrán como finalidad validar los pedidos, mejorar la labor de información y comercialización de los productos entregados por ESPUMAS SANTANDER SAS.

Derechos del Usuario

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación Colombiana sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos personales, por tal razón, podrá radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR) a través de las diferentes herramientas y mecanismos de comunicación establecidos por la página, o por email a serviciocliente@espumassantander.com, o al (607) 6402028.

De igual forma, también encontrará en esta página un link de conexión con la página de la Superintendencia de Industria y Comercio. <https://www.sic.gov.co/>

Igualmente, el usuario también podrá presentarlas de manera presencial en cualquiera de nuestros Puntos de Venta.

DISPOSICIONES GENERALES Y CONTRACTUALES.

Procuramos y ponemos nuestro mejor esfuerzo en que el ingreso a esta página sea seguro y su información personal se encuentra resguardada; en todo caso, no podemos hacernos responsables por virus, demoras en la operación o transmisión, errores tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica o algún otro error en el funcionamiento de la página web. En consecuencia, toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación por parte del usuario, y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.

Así mismo, eventualmente www.espumassantander.com puede presentar errores involuntarios, si usted los detecta le agradecemos que los ponga en nuestro conocimiento escribiendo a nuestro e-mail: serviciocliente@espumassantander.com o comunicándose a nuestra línea: (607) 6402028.

Tienda en Línea

El contrato entre el cliente y Espumas Santander S.A.S. dará inicio a partir del momento en que Espumas Santander S.A.S. verifique y apruebe la compra por parte del cliente y se regirá por los términos y condiciones contemplados en el presente documento.

Los servicios ofrecidos a través de la Tienda en Línea de Espumas Santander S.A.S. sólo están disponibles para los clientes que según la legislación colombiana vigente estén en capacidad legal de contratar. Los usuarios que no estén en capacidad de contratar deben abstenerse de utilizar los servicios de la tienda virtual.

Ley 1581 de 2012 Decreto 1377 de 2013 (derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, suprimir, actualizar y rectificar todo tipo de datos personales recolectados, almacenados o que hayan sido objeto de tratamiento en bases de datos en las entidades del públicas y privadas). El usuario es quien asume la responsabilidad de todas las operaciones que se realicen en la página web y de realizar la conexión desde sitios seguros.

Espumas Santander S.A.S. publica a través de su portal web la oferta de productos disponibles. El cliente luego de ingresar podrá identificar los productos para iniciar el proceso de compra. Los precios, productos y promociones ofrecidos solo por compras en línea a través de la tienda virtual, no aplican para los otros canales de venta, es decir, las tiendas físicas, y solo se aplican para compras en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Los pasos para realizar la compra son los siguientes:

1. Elección del producto de su preferencia:

Para seleccionar el producto de su preferencia tendrá acceso a la información sobre las características del mismo y podrá observar las fotos que permiten una apreciación real del producto. Espumas Santander S.A.S. puede publicar, modificar o discontinuar productos en cualquier momento.

Espumas Santander S.A.S. no garantiza que los colores que se ven en las fotos coincidan con los del producto, ya que estos pueden variar dependiendo del monitor que el cliente utilice. Para estar seguros de los colores del artículo, es necesario que el cliente lea las especificaciones del producto.

Es muy importante que el cliente revise los tamaños de las puertas, ascensores, escaleras, etc; que permitan el acceso de los productos que se planean adquirir para no tener dificultades con la entrega del mismo.

2. Ingrese el producto al carrito de compras:

Luego de seleccionar el producto y el lugar de entrega, se podrá observar el resumen donde se especifica la referencia, cantidad y valor del producto, teniendo en cuenta que los productos adquiridos para el área Metropolitana de Bucaramanga (Floridablanca, giron, Piedecuesta y Bucaramanga) y los gastos de transporte correspondiente para la entrega en esta zona serán gratuitos.

3. Disponibilidad de los productos ofertados en la tienda en línea: Por ser fabricantes contamos con inventarios disponibles para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Inicio del Proceso de pago:

1. Una vez se concreta la decisión de comprar en el portal web de Espumas Santander S.A.S. se debe diligenciar los datos correspondientes a la persona que realizará el pago, así como la información del domicilio donde se realizará la entrega del producto.
2. Selección del medio de pago y el Pago:

La pasarela de pago encargada de organizar el recaudo es PayU. Por tanto no son parte del contrato que se genera entre el cliente y Espumas Santander S.A.S.

El pago de los productos se podrá realizar de forma electrónica (Tarjeta Crédito o Débito) o en efectivo a través de los medios de pago autorizados por PayU

3. Revisión y Aceptación del pedido:
Espumas Santander S.A.S. se reserva la facultad de rechazar la transacción cuando ésta no sea aprobada por la pasarela de pago o no cumpla con los parámetros de seguridad y prevención de fraudes definidos por PayU.
4. Cuando el cliente realiza el pago, está expresando la aceptación de las condiciones de uso dadas por Espumas Santander S.A.S., dando lugar a la formación del contrato de compraventa por medio electrónico. Luego de realizar el pago, el cliente recibirá un correo electrónico con la información de la transacción y el detalle de su respectiva compra.

Facturación:

La factura electrónica de venta será enviada al correo registrado durante el proceso de compra por el cliente al momento de hacer el despacho del producto.

Entrega del Producto:

Espumas Santander S.A.S. se compromete a entregar los productos comprados en el portal www.espumassantander.com en el Área Metropolitana de Bucaramanga, más específicamente en los sitios donde las redes de distribución logística tengan acceso, por lo tanto Espumas Santander S.A.S. podrá negarse a la aprobación y despacho de una compra si el domicilio no está en los puntos de acceso de dichos operadores logísticos.

Los productos de la tienda virtual de Espumas Santander S.A.S. serán entregados en un plazo de hasta 8 días hábiles para el Área Metropolitana de Bucaramanga; es decir, Bucaramanga, Girón, Floridablanca y Piedecuesta, contados desde el momento en que se confirme la compra por parte del recaudador de dinero.

Si la entrega no se pudiese realizar por razones no imputables a Espumas Santander S.A.S., el departamento de Servicio al Cliente se comunicará con el consumidor con el fin de acordar el procedimiento a seguir para su entrega e informará los costos correspondientes al reproceso, cuando éstos procedan.

Espumas Santander S.A.S. se hace responsable de entregar el pedido en la dirección suministrada por el cliente. Se entiende que la persona que se encuentre en el domicilio está autorizada por el cliente para recibirlo.

Es muy importante; como mencionamos anteriormente, que el cliente verifique las vías o espacios de acceso para que el producto(s) pueda ingresar a su residencia o al sitio donde espera ubicar su producto.

En la dirección suministrada para la entrega, una persona mayor de edad deberá estar atenta para la recepción del producto.

El área donde va a ubicar el producto debe estar despejada y lista para la instalación.

El cliente debe revisar el producto en presencia del transportador y asegurarse que esté relacionado en la factura. Si no se registra algún reclamo por parte del cliente en la remisión correspondiente, se entenderá que el recibido del producto fue satisfactorio.

Es importante aclarar que el producto será entregado en el piso deseado siempre y cuando el producto quepa por el ascensor. Sino cabe ni por las escaleras ni por el ascensor se entregará en el primer piso; sin embargo, Espumas Santander S.A.S. no se hace responsable ni está obligado a subir productos por escaleras en pisos superiores al segundo piso, quitar ventanas o puertas, utilizar malacates o lazos para izar productos, desarmar camas o ajustar espacios para la entrega en el Domicilio asignado por el cliente.

Para el caso de conjuntos cerrados o propiedades horizontales en los que no se permita el ingreso, se entregará en la portería; para el caso de vías peatonales o zonas de difícil acceso se entregará hasta donde pueda ingresar el vehículo.

Promesa de entrega.

La promesa general de entrega de un producto adquirido a través de esta página web será de ocho (8) días hábiles para colchones, que se comenzarán a contar a partir del día siguiente a la aceptación del pedido; no obstante, ante circunstancias imprevistas ajenas a la voluntad de ESPUMAS SANTANDER S.A.S. e irresistibles, se llegasen a presentar retrasos en las entregas, tales circunstancias serán informadas telefónicamente o por vía electrónica al comprador.

Ahora bien, en el e-mail que confirma la aceptación del pedido y pago exitoso de los productos, se informará el tiempo estimado de entrega.

Tiempos y políticas de envío

www.espumassantander.com no se compromete con horas específicas de entrega. El pedido llegará al lugar de residencia según la fecha asignada, entre las 8:00 am y las 7:00 pm de lunes a viernes.

En ningún caso ESPUMAS SANTANDER S.A.S. se compromete a entregar armado o instalados los productos adquiridos por este medio.

Previo al despacho, se contactará al comprador para coordinar la entrega de sus productos.

La factura electrónica de compra será enviada a la dirección electrónica reportada por el cliente al hacer el pedido y será generada el día de la entrega previamente al despacho de la mercancía.

En el evento en que se visite el domicilio del comprador y no logré hacerse la entrega del pedido porque él o su autorizado no se encontraban presentes, podrá reprogramarse hasta 2 veces el nuevo envío, previa comunicación telefónica con el comprador, después de programarse una segunda entrega y no completarse esta entrega tendrá un costo adicional. Para cancelar este valor el cliente deberá comunicarse a la línea telefónica (607) 6402028 y así proceder a la reprogramación.

Derecho de retracto

Los usuarios de www.espumassantander.com gozan de la posibilidad de ejercer su derecho al retracto de su compra; es decir, pueden de manera autónoma y libre solicitar que se reverse la compra volviendo las cosas

a su estado inicial; esto es, por parte del usuario reintegrando la mercancía adquirida en perfectas condiciones, SIN HABERLA USADO y apta para una nueva venta y por parte de ESPUMAS SANTANDER S.A.S. efectuando la devolución de lo pagado por el producto, siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

1. Oportunidad: Dentro de los dos (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto. (Ley 1480 art. 47)
2. Estado de la mercancía: El usuario deberá devolver el producto a ESPUMAS SANTANDER S.A.S., en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado ni armado el artículo, SIN HABER ROTO O ABIERTO EL PLASTICO DE LOS COLCHONES o empaque original, en perfecto estado, con sus piezas completas, catálogos y manuales; apto para una nueva venta.
3. Costos de transporte: Deberán ser asumidos por el usuario y los demás que conlleven la devolución del bien.

ESPUMAS SANTANDER S.A.S. efectuará la devolución del dinero al usuario, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta.

La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del usuario:

1. Entregándola personalmente en el kilómetro 2 vía al mar #1-95 en Bucaramanga.
2. Llamando a la línea: (607) 6402028 donde se coordinará la recogida en su domicilio. Le recordamos que quien ejerza el derecho de retracto deberá pagar el valor de este servicio.

Políticas de devolución.

El producto debe estar en condiciones aptas para su venta (sin uso, sin armar, en el empaque original, catálogos, manuales y todas sus piezas).

Debe presentar la factura de compra, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.

El plazo máximo para solicitar el cambio de productos será de 15 días calendario a partir de la fecha de compra. Podrá realizar la devolución en cualquiera de nuestros almacenes.

Para productos comprados por teléfono o internet, que no han sido recibidos, comuníquese a la línea de atención en Bucaramanga (607) 6402028.

No se aceptarán cambios o devoluciones productos diseñados, cortados o elaborados a la medida, bajo especificaciones particulares.

La devolución se realizará a través de una nota devolución equivalente al valor real pagado por el producto. Las compras realizadas en la página de internet www.espumasantander.com y venta telefónica están sujetas al Derecho de retracto.

Políticas de garantías.

El usuario debe reportar la fecha de compra y el sitio donde realizó la compra con el objeto de determinar los tiempo de garantía vigentes.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico.

Para tramitar la garantía de un producto instalado se programará una visita técnica de verificación.

Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, por ello, tenga en cuenta que el producto se remitirá al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si

aplica). El proceso de reparación se realizará dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación totalmente gratuita de los defectos del bien y se suministrarán oportunamente los repuestos requeridos. Si el producto no admite reparación, se procederá a la devolución del precio pagado.

Si el producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el cliente deberá asumir los costos de transporte para hacer efectiva la garantía.

En caso de repetirse la falla a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución del precio pagado o al cambio del producto por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas.

La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:

3. Hubo fuerza mayor o caso fortuito
4. El hecho de un tercero
5. El uso indebido del bien por parte de consumidor
6. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicados en el manual del producto y en la garantía

Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier reparación o arreglo del producto. La revisión, diagnóstico, o visita de inspección no tendrá ningún costo, siempre y cuando sea en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Privacidad y seguridad

Tus datos se mantendrán bajo estricta confidencialidad www.espumassantander.com usa un sistema de seguridad llamado SSL (Secure Socket Layer), que actualmente es el estándar usado por las compañías más importantes del mundo para realizar transacciones electrónicas seguras, lo que significa que toda su información personal no podrá ser leída, ni capturada por terceros mientras viaja por la red.

Compromiso con la Seguridad

En relación a nuestro Sitio www.espumassantander.com, ESPUMAS SANTANDER S.A.S., hace esta declaración de seguridad y privacidad en orden a demostrar y comunicar su compromiso con una práctica de negocios de alto nivel ético y dotada de los controles internos apropiados. Además, hace esta declaración para garantizar el compromiso con la protección de los datos personales de los usuarios del Sitio:

Nuestro Sitio está protegido con una amplia variedad de medidas de seguridad, tales como procedimientos de control de cambios, claves y controles de acceso físico. También empleamos otros mecanismos para asegurar que la información y los Datos Personales que usted proporciona no sean extraviados, mal utilizados o modificados inapropiadamente. Esos controles incluyen políticas de confidencialidad y respaldo periódico de bases de datos.

Información importante para el usuario:

A través de nuestra página puedes realizar compras bajo dos modalidades distintas, con registro y sin registro:

Links con otros sitios

Este Sitio puede contener "links" a otros sitios. ESPUMAS SANTANDER S.A.S. no es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, o el contenido de esos sitios. Asimismo, ESPUMAS SANTANDER S.A.S. no avala ningún producto o servicio ofrecido en dichos sitios. De igual forma ESPUMAS SANTANDER S.A.S. se rige por Política de protección de datos personales, por lo tanto, no aplican políticas de sitios que derivan tráfico hacia otros sitios web.

Mayor información

Si tienes alguna consulta acerca de nuestra declaración de seguridad y privacidad o las prácticas usadas en este Sitio, puedes ponerte en contacto enviando un correo electrónico a serviciocliente@espumassantander.com

La presente Política rige a partir de su publicación y se entiende vigente durante todo el término de la relación existente entre usted y ESPUMAS SANTANDER S.A.S. La presente Política se rige por las leyes de la República de Colombia.