

TÉRMINOS DE USO Y CONDICIONES DE COMPRA

Los presentes Términos de Uso y Condiciones de Compra (en adelante, “Condiciones”) establecen los términos por los que se rige el uso de esta página web (www.tous.com) y la compra de productos en la misma.

Le rogamos que lea atentamente las presentes Condiciones, así como la Política General de Privacidad y Política de Cookies de TOUS, ambas disponibles en la propia página web. Estas Condiciones podrán ser modificadas, por lo que es su responsabilidad leerlas periódicamente a fin de conocer aquellas que se encuentran vigentes en el momento de realizar su compra. En caso de que tenga alguna duda, puede contactarnos por Whatsapp al número 31 3830 0283 o enviando un correo a info.co@tous.com.

1. INTRODUCCIÓN

Le informamos que JOYERÍA TOUS, S.A. y UNIVERSO 2023, S.A.S. son las sociedades encargadas de centralizar la comercialización de los productos TOUS. Así, los presentes Términos de Uso y Condiciones de Compra son de aplicación a la relación entre JOYERÍA TOUS, S.A. y UNIVERSO 2023, S.A.S., (en adelante, “TOUS” o la “Compañía”) y ud. (en adelante, el “Cliente”), en cuanto a todas aquellas transacciones que realice en el sitio web www.tous.com (en adelante, “Tienda On-line”).

JOYERÍA TOUS, S.A., es una entidad mercantil de nacionalidad española, con domicilio en Carretera de Vic, El Guix, km. 3, 08243, Manresa (España), inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona Tomo 47654, Folio 145, Sección 8, Hoja B-558395, y con CIF: A-25.039.199.

UNIVERSO 2023, S.A.S. es una entidad mercantil de nacionalidad colombiana, con domicilio en Carrera #15 124 30 Local 2-128, Bogotá, Colombia, con matrícula mercantil 3685576 e identificada con NIT: 901.723.582-6.

2. DATOS Y COMPROMISO DEL CLIENTE

La información o datos personales que el Cliente facilite serán tratados de acuerdo con lo establecido en la **Política General de Privacidad del Grupo TOUS**, así como en las Políticas específicas de privacidad de cada formulario web.

Al hacer uso de la presente página web, el Cliente consiente el tratamiento de sus datos y manifiesta que los mismos son veraces y corresponden con la realidad. Por ello, el Cliente se compromete a:

- i. Hacer uso de esta página web únicamente para realizar consultas o pedidos legalmente válidos;
- ii. No realizar ningún pedido falso o fraudulento. En caso de existencia de indicios de falsedad o fraude, TOUS queda autorizado a anular el pedido e informar a las autoridades pertinentes. Asimismo, TOUS no asume ningún tipo de responsabilidad sobre los daños y/o gastos que de ello puedan derivarse.
- iii. Facilitar a TOUS su dirección de correo electrónico (mail), dirección postal y/u otros datos de contacto de forma veraz y exacta. Asimismo, el Cliente consistente que TOUS pueda hacer uso de dicha información para contactarle, en caso de ser necesario.
- iv. No realizar un uso indebido de esta página web mediante la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. El Cliente no tratará de tener acceso no

autorizado a esta página web, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con la página web de TOUS. El incumplimiento de esta cláusula podría llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas por la normativa aplicable.

El Cliente declara ser mayor de 18 (dieciocho) años y tener capacidad legal para celebrar contratos. En este sentido, TOUS podrá comprobar, mediante los medios que estime oportunos, el cumplimiento del referido requisito.

3. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE ENVÍO Y DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR MEDIO DE LA PÁGINA WEB DE TOUS

Los productos ofertados en la presente página web únicamente están disponibles para su envío en el territorio de la República de Colombia.

TOUS se compromete a tener disponibles para su envío a los Clientes los productos que aparecen para su comercialización en la página web oficial de TOUS. Con el objetivo de que el Cliente pueda conocer sobre la concurrencia de situaciones que puedan alterar la disponibilidad de un determinado producto, TOUS informará expresamente por medio de su página web oficial sobre aquellos productos respecto de los cuales queden escasas unidades a la venta o, en su caso, en relación con los que se haya sufrido, por causa justificada, una sobrevenida disminución de su stock.

En el caso de no hallarse disponible el producto adquirido por alguna de las razones expuestas, TOUS informará al Cliente de esta circunstancia mediante correo electrónico y ofrecerá sustituir el producto en cuestión por otro de características similares o análogas a elección del Cliente, que tenga la misma o superior calidad, sin aumento de precio.

En el supuesto de que, como consecuencia de esta falta de disponibilidad, el Cliente decida por su no sustitución, podrá igualmente ejercer sus derechos de desistimiento y resolución, y TOUS efectuará la devolución de la cantidad abonada sin demora indebida y, en cualquier caso, no más tarde de los siguientes 14 días calendario, a contar desde el siguiente al que se hubiese solicitado.

4. PEDIDOS

¿Cómo se realizan los pedidos?

Para realizar un pedido, el Cliente deberá seguir el procedimiento de compra on-line y hacer click en el botón “CONFIRMAR PEDIDO”. Posteriormente, el Cliente recibirá un correo electrónico acusando recibo de su pedido (“Confirmación de Pedido”) dentro de las 24 horas siguientes al mismo. El Cliente también será informado, mediante correo electrónico, de que el pedido está siendo enviado (“Confirmación de Envío”). Asimismo, el Cliente puede comprobar el estado de su pedido en “Mi Cuenta” o llamando al servicio de Atención al Cliente.

En caso de que el Cliente haya cometido un error al enviar sus datos, podrá modificar los mismos en el Apartado “Mi Cuenta”; dichos datos serán de aplicación para futuras compras. En caso de que el error se refiera al pedido en curso, el Cliente deberá contactar con el Servicio de Atención al Cliente.

¿Cómo se realiza el envío y la entrega?

En el momento en que el Cliente efectúe el pago, TOUS le pedirá que escoja el método de envío para poder llevar a cabo la entrega de su pedido. Los costes del envío variarán en función del método de envío elegido, computándose de forma automática durante el proceso de pago, y antes de finalizar el pedido.

Aquellos pedidos y confirmaciones de pago recibidas con posterioridad a las 12:00 horas del mediodía (hora local), serán procesados el siguiente día hábil (días laborables de lunes a viernes, exceptuando los festivos marcados en el calendario oficial.).

TOUS dispone del siguiente método de envío:

. **Estándar (3-10 días hábiles)**

El plazo de entrega de su pedido es de tres (3) a diez (10) días hábiles completos, a contar desde la fecha de realización del pedido y pago del precio correspondiente. Se considera día hábil los días laborables de lunes a viernes, exceptuando los festivos oficiales marcados en el calendario oficial.

Debido al alto volumen de pedidos en períodos de campañas (por ejemplo, Black Friday, TOUS Days) los tiempos de entrega podrían verse afectados. TOUS recomienda consultar las opciones disponibles en la web en el momento de realizar la compra. En caso de que existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, TOUS le informa de que los plazos de entrega también podrán estar sujetos a variaciones.

Si por algún motivo TOUS no pudiese cumplir con la fecha de entrega, se informará de esta circunstancia y le dará la opción de seguir adelante con la compra, estableciendo una nueva fecha de entrega, o bien la posibilidad anular el pedido con el reembolso total del precio pagado.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá producida la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en el que el Cliente, o un tercero indicado por el mismo, adquiera la posesión material de los productos, lo que será acreditado mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

En caso de imposibilidad a la hora de efectuar la entrega del pedido, será el usuario quien acordará con la empresa de transporte la nueva entrega, siempre que esto sea atribuible al cliente.

En el caso de querer realizar una compra como persona jurídica o persona natural con actividad, por favor póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente al correo electrónico info.co@tous.com, en estos momentos el Portal no está habilitado para realizar este tipo de pedidos, lamentamos las molestias que esto pueda ocasionar.

¿Es posible consultar el estado del pedido y el histórico de pedidos?

Si el Cliente posee una cuenta propia en www.tous.com, puede hacer el seguimiento de sus pedidos visitando "Mi Cuenta" y haciendo clic en "Ver mis pedidos". Allí, el Cliente podrá ver el histórico de sus pedidos, así como el estado de los mismos.

En el caso que el Cliente no esté registrado y no disponga del espacio "Mi Cuenta", puede contactar directamente con el Servicio de Atención al Cliente de TOUS para que le informe sobre el estado de su pedido.

¿Cuándo puede no aceptarse un pedido?

En el caso de que los sistemas internos de TOUS detecten alguna de las siguientes situaciones, TOUS podrá no aceptar / cancelar el pedido abonando sin demora indebida las cantidades pagadas:

- i. Cuando existan razones para creer que el Cliente es menor de edad o que la tarjeta de crédito a utilizar no cumple con las exigencias descritas en las presentes Condiciones;
- ii. Cuanto la información de pago proporcionada por el Cliente sea incorrecta o no verificable.
- iii. Cuando la dirección de envío facilitada por el Cliente sea de fuera del territorio indicado, o
- iv. Cuando no se pueda entregar el pedido en la dirección proporcionada por el Cliente.

En el caso de identificarse alguno de estos supuestos, TOUS se lo notificará debidamente a través de correo electrónico, a efectos de poder resolver el problema antes de llevar a cabo cualquier acción al respecto.

5. INCONFORMIDAD DEL PRODUCTO

Una vez recibido el pedido, es recomendable que el Cliente compruebe el estado del mismo y, en caso de identificar cualquier discrepancia, podrá optar por (i) devolver el producto, y que TOUS le devuelva el precio de compra correspondiente, así como todos los gastos de envío que haya podido abonar, o (ii) sustituir el producto por uno nuevo, sin cargos adicionales.

Para gestionar la devolución o cambio, le pedimos se ponga en contacto con el Equipo de Servicio al Cliente al correo info.co@tous.com, dentro de las siguientes 72 horas después de la recepción del pedido indicando los siguientes datos:

- Número de pedido
- Código del producto/Nombre del producto
- Indicar si desea un reembolso o una sustitución de producto.

IMPORTANTE: recuerde conservar tanto las cajas como las etiquetas de transporte y el embalaje de las cajas pues serán solicitadas al momento de la devolución del producto.

6. POLÍTICA DE CAMBIOS Y/O DEVOLUCIONES

CAMBIOS

Para gestionar un cambio, es conveniente presentar el Certificado de Autenticidad y/o el Comprobante de Compra (ticket o factura). Los cambios pueden realizarse en cualquier Boutique TOUS, con excepción de aquellas ubicadas en aeropuertos. En todos los casos, aplicará la moneda local y el precio a venta pública.

Si desea cambiar el artículo por uno de mayor valor, deberá cubrir la diferencia utilizando cualquiera de los métodos de pago aceptados en Boutique. Aplica también para producto comprado en Outlet.

DEVOLUCIONES

Únicamente se realizarán en la misma Boutique y canal (físico u online) donde se efectuó la compra, bajo las siguientes condiciones:

El reembolso se realizará utilizando el mismo método de pago empleado en la transacción original.

Las devoluciones no aplican para producto comprado en Outlet.

Para **CAMBIOS y DEVOLUCIONES** el artículo deberá estar en perfectas condiciones, no presente señales de uso o manipulación y no hayan transcurrido más de treinta (30) días naturales desde la fecha de compra. No se admitirán CAMBIOS ni DEVOLUCIONES en caso de que los artículos hayan sido modificados o personalizados por petición del Cliente, ni en categorías como Perfumería, Piercing, Textiles, producto adquirido con descuento, en promoción, “última oportunidad”.

Las devoluciones de ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia se regirán por las disposiciones del derecho de retracto establecidas en la Ley 1480 del 2011.

Las devoluciones de producto solamente podrán realizarse en el mismo establecimiento en donde se adquirió el producto y con el mismo método de pago utilizado.

Los artículos por devolver deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Solo aceptamos devoluciones de compras que se encuentren dentro de los 30 días naturales a contar a partir de la fecha de compra.
- El producto deberá estar en condiciones de nuevo, es decir, sin marcas de uso o manipulaciones, con etiquetas, además, deberá presentarse con ticket y certificado de autenticidad TOUS.
- No se aceptan devoluciones en productos personalizados, piercings, mascarillas reutilizables (cubreboquas) o perfumes.
- TOUS se reserva el derecho de hacer una inspección por parte de nuestro equipo especializado previo a la devolución.

Los artículos adquiridos en la tienda online (tous.com) deberán enviarse con su correspondiente certificado de autenticidad, en perfectas condiciones, sin marcas de uso o manipulaciones, con su caja y en su empaque original.

IMPORTANTE: Por razones de protección de la salud y de higiene, no se aceptarán cambios ni devoluciones de mascarillas reutilizables, piercings y/o productos personalizados a petición del cliente.

Para poder gestionar tu devolución, deberás enviar un correo a info.co@tous.com con los siguientes datos:

- Domicilio
- Teléfono de contacto
- Número de pedido
- Referencia del Artículo o Artículos para devolver. (Se encuentra en el certificado de autenticidad como Ref. Artículo).
- Explicación del posible problema o motivo de la devolución.
- Fotos del artículo.

¡RECUERDA! El periodo de devolución es de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la fecha de compra. No se recibirán cambios o devoluciones fuera del periodo indicado. Si han transcurrido los 30 (treinta) días, comunícate al **6017469909** para obtener asesoría del proceso de reparación y mantenimiento de tus piezas.

Una vez que tu solicitud haya sido analizada por nuestro equipo, recibirás un correo con la conclusión de tu caso. Si la devolución es procedente, se te enviará, en ese mismo correo, el código de tu guía prepagada que deberás mostrar, desde tu celular o tablet, al encargado de la sucursal de la paquetería comercial correspondiente.

CONDICIONES PARA EL REEMBOLSO DEL DINERO.

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. La devolución del dinero por cualquier medio de pago se realizará dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha en que TOUS recibe los Productos devueltos en las mismas condiciones en las que se entregaron al Cliente, para tarjeta crédito luego de los 15 días calendario, podrías verlo reflejado de uno a dos ciclos de facturación. En los casos donde la devolución se haga a una cuenta bancaria, la devolución se hará a nombre de la persona que realizó la compra. No se harán devoluciones de dinero a nombre de terceros, con la finalidad de evitar fraudes.

En caso que el Cliente decida solicitar la devolución del dinero por un medio de pago diferente al que utilizó originalmente, así deberá informarlo en el momento de hacer la solicitud, incluyendo la información y/o datos necesarios para efectuar dicho reembolso.

¿Cómo preparo mi paquete?

PASO 1: Comprueba que tu pedido esté dentro del plazo. Tienes 30 (treinta) días naturales a partir de la fecha de compra.

PASO 2: Contacta al Servicio de Atención al Cliente a través de nuestros diferentes canales para que te ayuden en la emisión de la guía.

PASO 3: Introduce los artículos con su embalaje original en la caja.

PASO 4: Incluye el o los certificados de autenticidad y etiquetas, tal como lo has recibido. Deberá ser un certificado por cada artículo que devuelvas. Importante que el producto no haya sido usado.

PASO 5: Cierra perfectamente la caja, asegurando que la misma no se encuentre dañada. No dejes ninguna abertura sin encintar.

PASO 6: No olvides llevar tu número de guía que se ha enviado a tu correo electrónico y preséntate en la paquetería correspondiente, siguiendo las instrucciones enviadas por correo electrónico.

Una vez recibamos los productos en nuestro Centro, recibirás un email de confirmación indicándote que el importe se abonará en el mismo método de pago que utilizaste en la compra. Recuerda que el plazo en el que verás reflejado el abono en tu cuenta dependerá de tu entidad bancaria.

- **Devoluciones a través de Coordinadora:**

El Cliente podrá efectuar la devolución de su compra online a través de nuestro Centro de Atención a Clientes donde se le proporcionará su guía prepagada y podrá acudir a la sucursal de la paquetería Coordinadora más cercana a su domicilio para entregar el paquete a devolver. Los artículos para devolver deberán entregarse con su correspondiente certificado de autenticidad.

1. Derecho de retracto

El Cliente tiene derecho a retractarse del presente contrato en un plazo de **5 (cinco) días naturales** desde la entrega del producto, sin necesidad de justificación alguna. No obstante, el cliente no tendrá derecho a desistir en caso de que el producto sea un producto personalizado a petición del mismo.

Para ejercer el derecho de retracto, es necesario que el Cliente notifique a TOUS la decisión de desistir del contrato, a través de una declaración inequívoca y por los siguientes medios:

- **Correo electrónico:**

El Cliente puede solicitar el derecho de retracto siguiente correo electrónico: info.co@tous.com

a. Consecuencias del derecho de retracto.

Como primera medida, para efectuar un retracto, debe tener claro que la condición fundamental para hacerlo efectivo es que el producto no debe estar averiado, deteriorado, mostrar señales de uso, suciedad o desgaste por acciones correspondientes a los clientes. El producto debe tener las etiquetas originales, certificado de autenticidad, factura de venta, accesorios y empaques (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantías, etc). Los tiempos que usted como cliente debe tener en cuenta para el retracto son 5 (cinco) días hábiles después de entregado. En caso de perfumes, tener en cuenta que estos no deben haber sido abiertos.

En caso de retracto, TOUS devolverá al Cliente todos los pagos recibidos tras la compra, incluidos los gastos de envío, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar dentro de los 15 (quince) días naturales, a contar desde la fecha en la que informe a TOUS de la decisión de retractarse del presente contrato.

TOUS procederá a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente para la transacción inicial.

TOUS podrá retener el reembolso hasta haber recibido los productos, o hasta que haya presentado una prueba de la devolución de los mismos.

El Cliente deberá devolver o entregar directamente los bienes sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 5 (cinco) días naturales a partir de la fecha en que comunique a TOUS su decisión de retractarse del contrato.

La devolución que pueda efectuar el Cliente se realizará bajo la responsabilidad y cargo del comprador, adjuntando el ticket de compra y el certificado de autenticidad correspondiente. La pieza deberá estar en perfectas condiciones y en su embalaje original. En el caso de productos de perfumería, su embalaje no podrá haber sido abierto.

En el caso de que ejerza el derecho de retracto, sólo será responsable de la disminución de valor de los productos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

Para más información sobre las condiciones de devolución puede consultar el apartado de "Devoluciones" comuníquese con nuestro Centro de Atención a Clientes.

7. COMPRA COMO INVITADO

La página web de TOUS también permite la compra a través de la funcionalidad de compra como invitado. En esta modalidad de compra, se solicitarán al Cliente únicamente los datos imprescindibles para poder tramitar su pedido.

Una vez finalizado el proceso de compra, se ofrecerá al Cliente la posibilidad de registrarse como usuario o continuar como usuario no registrado.

8. PRECIOS E IMPUESTOS

Los precios de los productos que aparecen en el sitio web son los que se aplican en el momento de la compra. Los precios pueden estar sujetos a cambios sin previo aviso, pero no afectarán a los pedidos que ya han sido aceptados.

En caso de personalización del producto, el precio podrá ser también personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada, de conformidad con los criterios objetivamente establecidos por TOUS.

Todos los precios de los productos, los gastos de envío y otros servicios incluyen IVA. Los gastos de envío se agregan por pedido. TOUS siempre informará del precio total, incluidos todos los impuestos y otros costes tales como cuotas y posibles gastos de entrega.

El Cliente autoriza a TOUS expresamente a emitir la factura en soporte electrónico, si bien podrá indicar en cualquier momento su voluntad de recibir una factura en soporte papel, en cuyo caso, TOUS emitirá y remitirá la factura en dicho formato.

9. MEDIOS DE PAGO

Los medios de pago aceptados por TOUS son los detallados a continuación:

- MasterCard.
- VISA.
- American Express.
- Pago en efectivo contra entrega.
- ADDI.

Sólo se acepta el pago en pesos Colombianos.

TOUS se compromete a proteger la información personal de sus Clientes, y para ello codificará los datos de las tarjetas de crédito. Por otro lado, durante el proceso de compra, se requiere el número de identificación (CVV) de la tarjeta de crédito del Cliente. El CVV es un valor de 3 o 4 dígitos numéricos que proporciona un control de cifrado de la información grabada en la tarjeta. Esta característica de seguridad está diseñada para proteger al Cliente contra el fraude. Su CVV

no será almacenado en los sistemas de TOUS y el Cliente deberá proporcionar el número cada vez que haga una compra en www.tous.com.

Cuando la solicitud de compra y los datos del Cliente hayan sido verificados, y los productos adquiridos hayan salido del almacén de TOUS, para el envío, el cargo del precio se hará efectivo de su cuenta.

Cuando el Cliente hace click en “AUTORIZAR PAGO”, confirma que la tarjeta de crédito es suya o es su legítimo poseedor. Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y autorizaciones por parte de la entidad emisora de las mismas, pero si dicha entidad no autorizase el pago, TOUS no se hará responsable de ningún retraso o falta de entrega y no podrá formalizar ningún contrato con el Cliente.

10. ALERTA DE FALSIFICACIONES

Los productos TOUS están disponibles exclusivamente en el sitio web de TOUS (www.tous.com), tiendas TOUS, y puntos de venta distribuidores oficiales. Los compradores deben tener cuidado con aquellos productos que puedan ser vendidos a través de canales no autorizados. Para evitar confusiones, al comprar en cualquier establecimiento autorizado, se expide un certificado de autenticidad, que certifica la legitimidad del producto, y su validez respecto de cualquier imperfección en la producción.

Desde su fundación en 1920, TOUS se esfuerza para garantizar altos estándares de calidad en todos sus productos. Todos los productos de TOUS tienen el sello de metales nobles: Oro 18 KT (750/000) y Plata de Ley (925/000).

11. ATENCIÓN AL CLIENTE

Con el fin de mejorar nuestros servicios y procesos, ponemos a disposición los canales y mecanismos de atención para recibir tus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.

Antes de presentar tu PQRS, tenga presente los siguientes conceptos:

PETICIÓN: Es la solicitud expresa por parte del usuario, para que TOUS realice una acción específica.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad por parte de un usuario ante la prestación de un servicio o las condiciones de un bien adquirido, las razones que originan la queja no están establecidas como compromiso por parte de TOUS.

RECLAMO: Es una declaración formal ante el incumplimiento que perjudica o vulnera un derecho adquirido por el usuario y que fue establecido previamente por TOUS en su promesa de venta.

SUGERENCIA: Es un comentario presentado por un usuario con el fin de recomendar el mejoramiento en algún proceso de TOUS

Para cualquier reclamación o consulta puede ponerse en contacto con TOUS a través del chat disponible en la página web, o a través de los siguientes medios de comunicación:

Whatsapp: 31 3830 0283

Chat: en nuestra página web

Email: info.co@tous.com

Teléfono: 6017469909

Tenga en cuenta que los horarios de atención al cliente son de lunes a viernes de 8 am a 6 pm y sábados de 9 am a 12 pm.

Conforme a la complejidad de la PQRS recibida, se dará respuesta en un plazo comprendido de cinco (5) a quince (15) días hábiles, de conformidad con los plazos previstos en la Ley.

12. RESPONSABILIDADES DE LA COMPAÑÍA

TOUS garantiza la calidad del servicio contratado a través de la Tienda en Línea.

Quedan garantizados todos los derechos que las Leyes en vigor atribuyan a los consumidores y usuarios.

El incumplimiento de cualquiera de estos Términos y condiciones podrá dar lugar a la devolución de los productos o la cancelación de los servicios adquiridos por el Cliente.

13. GARANTÍAS

Aplica únicamente en defectos de fabricación, la calidad, idoneidad, seguridad, buen estado y correcto funcionamiento de los productos por un periodo de un (1) año posterior a la adquisición del artículo. Para hacer efectiva su Garantía usted deberá:

Presentar el producto y proporcionar los datos de la persona que realizó la compra para verificar la relación de consumo. Es conveniente acompañarlo del Certificado de Autenticidad y/o el Comprobante de Compra (ticket o factura) emitido por TOUS, que respalde la adquisición, en cualquiera de nuestras tiendas Boutique TOUS dentro de la República de Colombia (para mayor información consulte <https://www.tous.com/co-es/stores>).

TOUS se compromete a reparar el artículo defectuoso, previo diagnóstico realizado por nuestro Centro de Servicio, sin ningún cargo, incluidos los costos de transportación que de esto derive; el tiempo de respuesta será por un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de recepción. Solo en caso de que el artículo no pueda ser reparado y se compruebe que existe un defecto de producción, se repondrá sin costo adicional.

NO tendrá validez cuando el artículo: Se hubiese utilizado en condiciones distintas a las normales, presente daños causados por uso, desgaste natural de los materiales debido al uso inadecuado conforme al Instructivo de Uso (en caso de aplicar), haya sido alterado o reparado por personas no autorizadas por TOUS, la compra supere el periodo de garantía de un (1) año.

LA GARANTÍA DE REPARACIONES Y MANTENIMIENTO TOUS

Aplica únicamente defectos relacionados a la compostura realizada por un periodo de seis (6) meses posteriores a la entrega del artículo reparado.

Para hacer válida la Garantía de Servicio TOUS, deberá presentar la pieza en la Boutique donde inicialmente se envió a servicio.

14. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD ANTE LA INCONFORMIDAD DEL CLIENTE CON EL PRODUCTO COMERCIALIZADO EN LA PÁGINA WEB DE TOUS

Salvo que expresamente se disponga lo contrario en los presentes términos de uso y condiciones de compra, y sin perjuicio de la responsabilidad de TOUS por productos defectuosos, la responsabilidad de TOUS en relación con las expectativas del Cliente que ha adquirido un producto en la página web de TOUS estará limitada estrictamente al precio de compra de dicho producto.

TOUS describe con la mayor objetividad las características de los productos y los muestra gráficamente de la forma más cercana a la realidad. Todas las descripciones, fotografías de productos, informaciones y materiales que figuran en esta página web se suministran "como cuerpo cierto" y sin que se pueda garantizar que el producto adquirido cumplirá las expectativas subjetivas del Cliente.

TOUS advierte que, debido a la configuración y resolución de la pantalla del Cliente y la técnica fotográfica utilizada, algunos productos pueden parecer más grandes o pequeños respecto de su tamaño real o presentar tonalidades de color que difieren de los percibidos por el Cliente.

Los productos comercializados por TOUS pueden presentar ligeras características únicas y, por lo tanto, algunas variaciones mínimas en su tamaño, textura y color, que son resultado de la utilización de materiales calendario en su fabricación.

La selección de los materiales calendario que realiza TOUS implica que estas variaciones no tengan reflejo en el precio final del producto, por cuanto los productos de las distintas colecciones y modelos son homogéneos entre sí, están hechos -con las últimas tecnologías y son de la más alta calidad, correspondiéndose sus características con las individualmente descritas en la página web de TOUS.

En caso de que el producto recibido no cumpla con las expectativas (individuales) generadas de su publicidad en la página web oficial TOUS, el Cliente podrá solicitar (i) el cambio o sustitución por otro producto del mismo modelo que el adquirido o, en su caso, (ii) la resolución del contrato, desistiendo de la compra conforme se regula en la correspondiente condición general de los presente términos de uso y condiciones de compra.

15. VIRUS, PIRATERÍA Y OTROS ATAQUES INFORMÁTICOS

El Cliente no debe realizar un uso indebido de esta página web mediante, por ejemplo, la introducción intencionada en la misma de virus, troyanos, gusanos, bombas lógicas o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino. No tratará de tener acceso no autorizado a esta página web, al servidor en que dicha página se encuentra alojada o a cualquier servidor, ordenador o base de datos relacionada con nuestra página web. El Cliente se compromete a no atacar esta página web a través de un ataque de denegación de servicio o de un ataque de denegación de servicio distribuido.

El incumplimiento de esta cláusula podría llevar aparejada la comisión de infracciones tipificadas por la normativa aplicable. Informaremos de cualquier incumplimiento de dicha normativa a las autoridades competentes y cooperaremos con ellas para descubrir la identidad del atacante. Asimismo, en caso de incumplimiento de la presente cláusula, el Cliente dejará inmediatamente de estar autorizado a usar esta página web.

TOUS no será responsable de cualquier daño o pérdida resultante de un ataque de denegación de servicio, virus o cualquier otro programa o material tecnológicamente perjudicial o dañino que pueda afectar al ordenador, equipo informático, datos o materiales del Cliente como

consecuencia del uso de esta página web o de la descarga de contenidos de la misma o, en su caso, a los que la misma redireccione.

16. FUERZA MAYOR

TOUS no será responsable, de ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera del control razonable ("Causa de Fuerza Mayor").

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera del control razonable de TOUS y, entre otros, los siguientes:

1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
2. Commoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
3. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
4. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
5. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
6. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la "Causa de Fuerza Mayor" continúe, y TOUS dispondrá de una ampliación del plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la "Causa de Fuerza Mayor".

TOUS pondrá todos los medios razonables para que finalice la "Causa de Fuerza Mayor", o para encontrar una solución que permita cumplir con sus obligaciones a pesar de la "Causa de Fuerza Mayor".

17. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

El Cliente reconoce y consiente que todo copyright, marca registrada y demás derechos de propiedad industrial e intelectual sobre todos los contenidos de la página web corresponden a TOUS, o a quienes otorgaron a TOUS licencia para su uso.

18. COMUNICACIONES POR ESCRITO

La normativa aplicable exige que parte de la información o comunicaciones que envíe TOUS sean por escrito. El Cliente, con el uso de esta página web, consiente que la mayor parte de dichas comunicaciones con TOUS sean electrónicas.

Así pues, TOUS se pondrá en contacto con el Cliente por correo electrónico o colgando avisos en la propia página web. A efectos contractuales, el Cliente consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce el cumplimiento del requisito legal de ser por escrito.

19. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

Para dar cumplimiento al Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva - SAGRILAFT, expedido a través de la Circular Básica Jurídica modificada recientemente por la Circular Externa 100-000016 de diciembre de 2020 y la Circular Externa 100-000004 de abril de 2021. TOUS establece las políticas, procedimientos e instrumentos de control con los cuales la Compañía busca evitar ser utilizada como mecanismo para el desarrollo de actividades delictivas, fomentando dentro de la Compañía una cultura de cumplimiento con las normativas establecidas en esta materia, así como minimizar la posibilidad de que a través de las actividades de la Compañía se introduzcan recursos provenientes del lavado de activos o sean destinados a la financiación del terrorismo o financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva. Ello supone que, entre otras obligaciones que resultan aplicables a dicha condición, TOUS deba identificar y conservar documentación de cualquier cliente que realice una compra igual o superior a COP \$15,000,000 con pago en efectivo.

Así pues, el Cliente es consciente de dicha obligación legal y se compromete a remitir, a petición de TOUS, la documentación que éste solicite, para dar cumplimiento a la misma.

Para mayor detalle sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal, recuerde que puede consultar la Política General de Privacidad de TOUS, disponible en la web corporativa.

Asimismo, TOUS le informa que los plazos de entrega del producto pueden sufrir afectaciones con motivo del cumplimiento de las obligaciones de diligencia debida que son exigibles a la organización como sujeto obligado de la mencionada normativa.

De igual modo, existen mecanismos de prevención y detección de fraude por parte de terceros, que permitirán limitar la venta de productos, si se considera que puede existir algún riesgo significativo en este sentido.

20. TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

TOUS se compromete a prevenir y combatir la corrupción a través de sus prácticas operativas y económicas, en cumplimiento de la normativa local vigente emitida por la Superintendencia de Sociedades, especialmente la Circular Externa 100-000003 de 2016 y la Circular Externa 100-000011 del 9 de agosto de 2021. Estas circulares promueven la implementación de Programas de Transparencia y Ética Empresarial.

La adopción de esta normatividad por parte de TOUS tiene como objetivo asegurar que el desarrollo y crecimiento de la Compañía no se vean afectados por prácticas corruptas, como el soborno, el soborno transnacional y otros delitos relacionados. Ello supone que, entre otras obligaciones que resultan aplicables a dicha condición, TOUS deba identificar y conservar documentación de cualquier cliente que realice una compra igual o superior a COP \$15,000,000 con cualquier medio de pago.

Asimismo, TOUS le informa que los plazos de entrega del producto pueden sufrir afectaciones con motivo del cumplimiento de las obligaciones de diligencia debida que son exigibles a la organización como sujeto obligado de la mencionada normativa.

De igual modo, existen mecanismos de prevención y detección de fraude por parte de terceros, que permitirán limitar la venta de productos, si se considera que puede existir algún riesgo significativo en este sentido.

21. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

El contrato es vinculante tanto para el Cliente como para TOUS, así como para sus respectivos sucesores, cesionarios y causahabientes. El Cliente no podrá transmitir, ceder, gravar o, de cualquier otro modo, transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, sin haber obtenido el consentimiento previo por escrito de TOUS.

TOUS puede transmitir, ceder, gravar, subcontratar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, en cualquier momento durante su vigencia, sin que los derechos del Cliente se vean afectados de ninguna forma.

22. RENUNCIA

La falta de requerimiento por parte de TOUS sobre el cumplimiento estricto de alguna de las obligaciones asumidas por el Cliente, en virtud de un contrato o de las presentes Condiciones, o la falta de ejercicio por parte de TOUS de los derechos o acciones que le pudiesen corresponder, en virtud de dicho contrato o de las Condiciones, no supondrá renuncia ni limitación alguna en relación con dichos derechos o acciones, ni le exonerará al Cliente de cumplir con tales obligaciones.

Ninguna renuncia por parte de TOUS a un derecho o acción concreto supondrá una renuncia a otros derechos o acciones derivados de un contrato o de las Condiciones.

Ninguna renuncia por parte de TOUS a alguna de las presentes Condiciones o a los derechos o acciones derivados de un contrato surtirá efecto, a no ser que se establezca expresamente que es una renuncia, y se formalice y se le comunique al Cliente por escrito de conformidad con lo dispuesto anteriormente.

23. ACUERDO COMPLETO Y NULIDAD PARCIAL

Las presentes Condiciones, y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas, constituye el acuerdo íntegro existente entre el Cliente y TOUS, en relación con el objeto de las mismas. Asimismo, sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre el Cliente y TOUS verbalmente o por escrito.

El Cliente y TOUS reconocen haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte o que pudiera inferirse de cualquier declaración o escrito en las negociaciones entabladas por los dos antes del mismo, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

Ni el Cliente ni TOUS disponen de acción frente a cualquier declaración incierta realizada por la otra parte, verbal o escrita, con anterioridad a la fecha de un contrato (salvo que se hubiera hecho tal declaración incierta de forma fraudulenta) y la única acción de que dispondrá la otra parte será por incumplimiento de contrato, de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

Si alguna de las presentes Condiciones o alguna disposición de un contrato fuese declaradas nulas y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

24. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES

TOUS se reserva el derecho de revisar y modificar los presentes Condiciones en cualquier momento.

El Cliente estará sujeto a las políticas y Condiciones vigentes en el momento en que use la presente página web o efectúe cada pedido.

25. IDIOMA, LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El idioma en que se perfeccionará el contrato entre TOUS y el Cliente es el español.

El uso de la página web de TOUS y los contratos de compra de productos a través dicha página web se regirán por la legislación colombiana.

Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con dichos contratos será sometida a la jurisdicción no exclusiva de los juzgados y tribunales del domicilio del Cliente.

La Comisión Europea y el Estatuto del Consumidor Colombiano ponen a disposición de los consumidores una plataforma para la resolución de reclamaciones online en materia de consumo, que como consumidor puede utilizar y que se encuentran disponibles en los siguientes enlaces respectivamente: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> y <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/DemandasProteccion/>

26. PROMOCIONES: