

1. Introducción

El presente documento contiene los Términos y Condiciones Generales que regulan el acceso, navegación, uso y operaciones de compra dentro del sitio web www.tiendatek.com.co, operado por Tek Soluciones Tecnológicas S.A.S. (NIT 900480656-4), domiciliada en Calle 23 #8 - 47, Centro Comercial Lago Plaza, Piso 4, Pereira, Risaralda, Colombia.

Al hacer uso del sitio web, los usuarios aceptan estas condiciones, que constituyen un contrato vinculante en el marco de la legislación colombiana de protección al consumidor, comercio electrónico y protección de datos personales.

2. Objetivo

Establecer los lineamientos que regulan el uso de la plataforma virtual de Tienda Tek, así como las condiciones contractuales aplicables a las relaciones entre la empresa y los usuarios que acceden o adquieren productos a través de su canal digital.

3. Alcance

Aplica a todos los usuarios, clientes o visitantes del sitio web www.tiendatek.com.co, así como a todas las operaciones, productos, servicios y transacciones ejecutadas en este canal digital. Estas condiciones aplican sin distinción al uso de la tienda en línea por parte de consumidores, compradores recurrentes o aliados estratégicos.

4. Información corporativa

Tienda Tek es un canal digital operado por Tek Soluciones Tecnológicas S.A.S., sociedad legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT 900480656-4. Para cualquier comunicación, el usuario podrá contactar a través del correo notificaciones@tiendatek.com.co o a los teléfonos 3124571879 / PBX: (606) 3201020.

5. Declaración de la política

5.1 Aceptación de los términos y condiciones

Al acceder, navegar y utilizar www.tiendatek.com.co, el usuario acepta de forma plena e inequívoca los presentes Términos y Condiciones, los cuales también se entenderán aceptados al momento de efectuar la compra mediante el diligenciamiento del proceso de checkout. Si el usuario no está de acuerdo con estos términos, deberá abstenerse de utilizar el sitio web.

Tek Soluciones Tecnológicas S.A.S. se reserva el derecho de modificar de forma unilateral y en cualquier momento estos Términos y Condiciones, los cuales estarán disponibles para su consulta permanente en el sitio web.

5.2 Uso del sitio web y disponibilidad

Tienda Tek opera bajo un modelo de comercio electrónico tipo B2B2C y B2C, con integración de aliados logísticos bajo la modalidad de dropshipping. Los productos disponibles están sujetos a disponibilidad de inventario de los mayoristas aliados.

Tek Soluciones Tecnológicas S.A.S. es la única responsable frente al consumidor final, emitiendo la factura electrónica y asumiendo el cumplimiento de la relación de consumo conforme a la Ley 1480 de 2011.

5.3 Registro y veracidad de la información

Para efectuar compras, el usuario deberá completar un formulario de registro con información veraz, completa y actualizada. La falsedad o inexactitud de los datos podrá dar lugar a la cancelación de pedidos y/o la imposibilidad de uso del sitio.

5.4 Monto mínimo de compra

El valor mínimo de compra en www.tiendatek.com.co es de \$50.000 COP, sin incluir los costos de envío.

5.5 Métodos de pago no permitidos

Por motivos de seguridad y validación interna, no se aceptan pagos realizados con tarjetas Diners Club ni American Express.

5.6 Políticas de envío y entrega

Los envíos se realizan únicamente dentro del territorio colombiano, en zonas urbanas. No se realizan entregas en zonas francas, apartados aéreos, lugares públicos, ni destinos exentos de impuestos.

El plazo máximo de entrega es de treinta (30) días calendario, salvo fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo, pero sin limitarse a retrasos atribuibles al operador logístico o circunstancias ajenas al control de Tienda Tek.

Si el pedido no es entregado dentro del plazo indicado, el consumidor podrá solicitar la resolución del contrato y la devolución del dinero, conforme al derecho de retracto o incumplimiento.

5.7 Derecho de retracto y devoluciones

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, de acuerdo con el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 según nuestra GC-OT-03 Política de envíos, devoluciones y derecho de retracto. Para ello deberá comunicar su decisión de manera expresa al correo notificaciones@tiendatek.com.co. El producto deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que fue recibido.

La devolución del dinero se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción del producto devuelto y validación del cumplimiento de condiciones.

No aplica derecho de retracto en productos de uso personal, software, productos personalizados o bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos.

Para que proceda cualquier devolución, el producto debe conservar su empaque original, sellos de seguridad, etiquetas y protecciones intactas. Se podrá requerir evidencia fotográfica o videográfica del estado del producto antes de autorizar el proceso. La aceptación de la devolución está sujeta a verificación por parte del área de servicio al cliente.

Además, no procederán devoluciones cuando:

- Se haya abierto el empaque o se hayan removido los sellos de seguridad.
- El producto muestre signos de uso parcial, desgaste o instalación.
- Se trate de artículos de tecnología como celulares, consolas, televisores, electrodomésticos u otros con componentes delicados que hayan sido alterados o no estén en condiciones 100% originales.

5.8 Garantías y servicio posventa

Tienda Tek garantiza los productos conforme a la Ley 1480 de 2011. La garantía mínima legal es de un (1) año para productos nuevos, salvo que se indique un plazo mayor o menor de forma expresa.

La garantía cubre defectos de fabricación y funcionamiento bajo condiciones normales de uso. No aplica en caso de:

- Uso indebido o no conforme al manual del fabricante.
- Manipulación técnica no autorizada.
- Deterioro por factores externos o negligencia del usuario.
- Violación o ruptura de sellos de seguridad.
- Remoción del producto de su empaque original sin autorización.
- Productos que presenten evidencia de haber sido instalados, manipulados o usados parcialmente.
- Productos de tecnología como celulares, televisores, consolas, electrodomésticos, entre otros, que no conserven condiciones intactas de embalaje y accesorios.

Para la activación de la garantía:

El procedimiento iniciará con la solicitud enviada al correo notificaciones@tiendatek.com.co, indicando:

- Número de factura
 - Fotografías del producto y empaque.
 - Descripción del motivo de la solicitud de garantía.
 - Serial
- El cliente deberá presentar prueba de compra y conservar empaques, manuales, accesorios, etiquetas y documentos originales.
- Se podrá requerir evidencia fotográfica o videográfica del estado del producto antes de aceptar el trámite.
- El producto deberá ser entregado para evaluación técnica, en el lugar y bajo las instrucciones dadas por el equipo de servicio al cliente.
- La aceptación o rechazo de la garantía será comunicada al cliente junto con el diagnóstico técnico correspondiente.

Podrá iniciar el trámite a través del correo de notificaciones notificaciones@tiendatek.com.co

Una vez recibida la solicitud de garantía, **Tienda Tek responderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes**, conforme al artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La respuesta incluirá las **instrucciones, lugar, condiciones y documentos requeridos** para hacer efectiva la garantía legal.

En los casos en que la garantía sea gestionada directamente por el fabricante o el mayorista autorizado, Tienda Tek indicará claramente los datos del centro autorizado correspondiente.

El trámite podrá realizarse a través de Tienda Tek o directamente ante los centros de servicio autorizados por el fabricante, según corresponda.

5.9 Reversiones de pago

El consumidor podrá solicitar la reversión del pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al hecho que la motive, en los siguientes casos:

- Cuando haya sido objeto de fraude.
- Cuando no haya recibido el producto.
- Cuando el producto recibido no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. La solicitud deberá hacerse por escrito a notificaciones@tiendatek.com.co e indicar la causal, datos del pedido y soporte correspondiente. La reversión se tramitará conforme al Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016.

La devolución se efectuará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario siguientes a la aceptación de la solicitud.

Las operaciones podrán estar sujetas a los procedimientos, plazos y condiciones establecidos por la pasarela de pagos utilizada o por el proveedor del sistema de financiación (como Addi, Sistecrédito o similares), quienes podrán intervenir en la ejecución del reembolso según sus propios términos.

5.10 Habeas data y autorización para comunicaciones comerciales

En cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013** y demás normas vigentes sobre protección de datos personales, el usuario declara haber sido informado y **autoriza de forma previa, expresa e informada a Tek Soluciones Tecnológicas S.A.S.** para tratar sus datos personales con las siguientes finalidades:

1. Procesar pedidos, pagos, envíos y actividades relacionadas con la operación comercial del ecommerce.
2. Gestionar trámites de garantías, devoluciones, retractos y soporte postventa.
3. Enviar notificaciones operativas relacionadas con el estado de órdenes, pagos o entregas.
4. **Remitir información comercial, promocional y publicitaria, a través de medios físicos, electrónicos, telefónicos o digitales**, sobre productos, servicios, novedades o eventos de Tienda Tek o sus aliados estratégicos.

La autorización para recibir **comunicaciones comerciales y publicitarias** se otorgará mediante **aceptación activa e independiente**, a través de una casilla de verificación (*checkbox*) visible, no premarcada, incluida en los formularios de registro y compra de Tienda Tek, de conformidad con las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Tienda Tek conservará registro verificable de dicha autorización (fecha, hora, dirección IP, medio y canal) para efectos probatorios y cumplimiento normativo.

El usuario podrá **revocar esta autorización** y solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento, sin costo, escribiendo a **notificaciones@tek.com.co**, utilizando los mecanismos de “cancelar suscripción” presentes en cada mensaje electrónico, o por los canales establecidos en la **Política de Privacidad** publicada en www.tiendatek.com.co.

El ejercicio de estos derechos se realizará conforme al procedimiento previsto en la **Ley 1581 de 2012**, garantizando la atención de las solicitudes dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

5.11 Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia se someterá a la jurisdicción de los jueces del domicilio del consumidor.

5.12 Vigencia y modificaciones



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Versión: 1

Fecha: Junio 2025

GC - OT - 05

Pág. 7

Los presentes Términos y Condiciones rigen a partir de su publicación. Tek Soluciones Tecnológicas S.A.S. podrá modificarlos en cualquier momento, informando oportunamente a través del sitio web.

6. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DETALLE DEL CAMBIO	VERSION A LA QUE PASA
06/06/2025	Elaboración de documento	01

Elaborado por: Diana Marcela Pinzón	Revisado por: Julian Felipe Gomez	Aprobado por: Lina Marcela García
Cargo: Coordinadora de Calidad	Cargo: Gerente E-commerce	Cargo: Gerente Administrativa
Fecha de Elaboración: 06/06/2025	Fecha de Revisión: 06/06/2025	Fecha de Aprobación: 06/06/2025