

**PRO TAPER**®

## **TÉRMINOS LEGALES INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S.**

<b>TÉRMINOS LEGALES INDUSTRIAS OVI &amp; PROTAPER S.A.S.</b> .....	<b>1</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN AL E-COMMERCE DE INDUSTRIAS OVI &amp; PROTAPER S.A.S.</b> .....	<b>2</b>
<b>2. TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICAS DE E-COMMERCE</b> .....	<b>3</b>
2.1. USO DEL SITIO WEB POR PARTE DE MENORES DE EDAD .....	3
2.2. DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	3
2.3. INFORMACIÓN Y SITIOS WEB DE TERCEROS .....	4
2.4. AVISO LEGAL .....	5
2.5. DEBERES Y PROHIBICIÓN DE LOS USUARIOS.....	5
2.6. AVISO DE PRIVACIDAD .....	5
2.7. POLITICA DE SEGURIDAD Y PROTECCION DE DATOS .....	6
2.8. POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION.....	7
2.9. LEY APLICABLE.....	7
<b>3. TERMINACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>7</b>
3.1. USO DEL SITIO .....	8
3.2. RESPONSABILIDAD .....	8
3.3. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS.....	8
<b>4. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, TRATAMIENTO DE DATOS Y COMUNICACIÓN</b> .....	<b>9</b>
4.1. COMUNICACIÓN .....	9
4.2. TRATAMIENTO DE DATOS.....	9
4.3. AUTORIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS .....	10
4.4. COOKIES O WEB BUGS.....	10
4.5. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES.....	10
<b>5. PROCESO DE COMPRA, POLÍTICAS DE PRECIOS Y ENVÍOS</b> .....	<b>11</b>
5.1. POLÍTICAS DE PRECIOS .....	11
5.2. PROCESO DE COMPRA.....	11
5.3. MEDIOS DE PAGO.....	12
5.4. POLÍTICAS DE ENVÍO .....	12
<b>6. POLÍTICAS DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES</b> .....	<b>13</b>
6.1. POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES.....	13
6.2. GARANTÍA O RECLAMO POR CALIDAD .....	14
6.3. EN CASO DE QUE LA GARANTÍA SEA ACEPTADA.....	15
6.4. DEVOLUCION DE DINERO.....	15
6.5. CAMBIO DE PRODUCTO.....	16
<b>7. POLÍTICA DE RETRACTO</b> .....	<b>16</b>
7.1. CASOS EN LOS QUE APLICA EL RETRACTO .....	17
7.2. CASOS EN LOS QUE NO APLICA EL RETRACTO.....	17
7.3. PROCESO PARA EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO.....	17

## 1. INTRODUCCIÓN AL E-COMMERCE DE INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. dispone del sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com), línea de WhatsApp denominada línea virtual y telefónica para ventas con la finalidad de ofrecer un mejor servicio y experiencia de compra para sus usuarios

La prestación del servicio del sitio Web del INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com), es de carácter libre y gratuito para los usuarios y se rige por los términos y condiciones que se incluyen a continuación, los cuales se entienden como conocidos y aceptados por los usuarios, clientes internos y externos, proveedores y contratistas del sitio. El uso de los datos personales del usuario se encuentra sujetos a la Política de Protección de Datos personales de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. se reserva el derecho de revisar y modificar de manera unilateral estos términos y condiciones de uso o la información contenida en el sitio web en cualquier momento sin aviso previo, mediante la actualización de este anuncio.

También puede realizar mejoras o cambios en los servicios descritos en este sitio web en cualquier momento y sin previo aviso.

La información contenida en este sitio es pública en los términos señalados en la Ley 1712 de 2014. Por tanto, toda la información que se publique puede ser accedida por cualquier persona que la requiera.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. solicita al usuario de este sitio, que lea detallada y juiciosamente estas condiciones de uso y la Política de Seguridad y Privacidad de la Información ingresando al sitio web en la parte inferior donde se encuentra publicada la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.

A continuación, se encuentran las condiciones que se aceptan al acceder y navegar en el sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com). Si en cualquier caso no está de acuerdo con la información o contenido de la página, cierre la sesión o se informe al correo electrónico [ventasvirtuales@prot-taper.com](mailto:ventasvirtuales@prot-taper.com)

Al acceder y utilizar el sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) e interactuar con nuestros canales de comunicación el usuario acepta que estás sujeto a los términos y condiciones publicados por INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. y a todas las leyes aplicables al comercio electrónico de Colombia.

## **2. TÉRMINOS, CONDICIONES Y POLÍTICAS DE E-COMMERCE**

### **2.1. USO DEL SITIO WEB POR PARTE DE MENORES DE EDAD**

Los menores de 18 años o incapaces no deberán ingresar ni utilizar los servicios que prestan las páginas sin el previo consentimiento de sus padres, tutores o curadores. Los usuarios menores de 18 años o incapaces no podrán registrarse por su propia cuenta para acceder a los servicios que presta el sitio web, sino únicamente con el consentimiento de sus padres, tutores o curadores, según el caso.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. manifiesta, conforme a las disposiciones del Código del Menor o de las leyes aplicables, que el objeto de las páginas no es atentar contra la moral, la salud física, ni mental de los menores de edad o incapaces u obtener información confidencial e íntima del usuario con el propósito de usarla en su contra. Los padres, tutores o curadores del usuario menor de edad o incapaz son responsables totalmente por la utilización que el usuario menor de edad o incapaz haga de la plataforma.

### **2.2. DERECHO DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. es un establecimiento comercial matriculado ante la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. Por lo tanto, no transfiere ningún derecho, título o interés de cualquier contenido al permitir a sus clientes y visitantes el ingreso al sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y a nuestros canales de comunicación.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. tiene en su totalidad la propiedad intelectual de cualquier contenido que se descargue, reproduzca, imprima, redistribuya o se guarda de su sitio web, canales de comunicación u otros aliados.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. es titular de todos los derechos sobre el software de este sitio web, así como de los derechos de propiedad industrial e intelectual referidos a los contenidos que en ella se incluyan, además se reserva todos los derechos de autor, incluidos los no mencionados en este documento.

La propiedad intelectual sobre los contenidos del sitio web (textos, gráficos, logos, animaciones, sonidos y bases de datos, entre otros) o bien hacen parte del patrimonio INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. o, en su caso, su titularidad es de terceros que autorizaron el uso de estos en el sitio web o es información pública que se rige por las leyes de acceso a la información pública colombianas. Los textos y elementos gráficos que constituyen el sitio web, así como su presentación y montaje son titularidad exclusiva de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. y ésta ostenta los derechos de explotación necesarios.

Algunos de los materiales de este sitio web pueden estar protegidos por derechos de autor cuando así sea mencionado en el contenido. Por tanto, cualquier uso no autorizado, así como el incumplimiento de los términos, condiciones o avisos contenidos en ella, puede violar la normatividad nacional vigente al respecto.

En todo caso, INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. al hacer uso de estas imágenes hará referencia a las fuentes oficiales de las mismas.

Todo el contenido del sitio web incluyendo, imágenes, ilustraciones, gráficos, animación, y diseño del sitio, son propiedad intelectual de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S., al igual que el contenido del sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y de nuestros canales de comunicación, los cuales tienen como propósito para sus usuarios el uso personal y en ningún caso comercial.

Todos los contenidos del sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y nuestros canales de comunicación, son propiedad exclusiva de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. incluyendo, pero no limitándose a las reproducciones de artículos, diseño gráfico, logo, imágenes, textos, ilustraciones, fotografías, animaciones u otros signos distintivos, en cualquiera de los lenguajes de programación utilizados y/o utilizables, así como todo el software de funcionamiento y desarrollo del sitio web. La reproducción, distribución, comunicación puesta a disposición de los usuarios, y cualquier otro acto o modalidad de explotación, en cualquier formato online u offline que no haya sido expresamente autorizado por el titular de los derechos de explotación, quedan expresamente prohibidas.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con la página web y los productos ofrecidos por la marca.

### **2.3 INFORMACIÓN Y SITIOS WEB DE TERCEROS**

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. puede contener enlaces o acceso a sitios web y contenidos de otras personas o entidades, pero no se hace responsable de su contenido, no controla, refrenda ni garantiza el contenido incluido en dichos sitios, tampoco se responsabiliza del funcionamiento o accesibilidad de las páginas web vinculadas; ni sugiere, invita o recomienda la visita a las mismas, por lo que tampoco será responsable del resultado obtenido, incluidos los cambios o actualizaciones realizados en el sitio enlazado o la exactitud o integridad de la información que se proporciona allí.

En consecuencia, los Usuarios aceptan que INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. no es responsable de ningún contenido, enlace asociado, recurso o servicio asociado al sitio de un tercero, ni será responsable de ninguna pérdida o daño de cualquier tipo que se derive del uso que se realice de los contenidos de terceros.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. proporciona los enlaces para su conveniencia y la existencia de estos en nuestros sitios web no implica que INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. apruebe o mantenga relaciones contractuales vigentes con las organizaciones o compañías a la que se enlaza, o a sus productos o servicios y viceversa para las organizaciones o compañías que se enlacen al sitio web.

## **2.4 AVISO LEGAL**

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S, se reserva el derecho de modificar, complementar o suspender total o parcialmente la aplicación y el contenido que se genere por el uso de la aplicación. Adicionalmente se reserva el derecho de cambiar los términos y condiciones de uso en cualquier momento, con vigencia inmediata a partir del momento que se actualiza la aplicación. Se considerará que los Usuarios han leído y aceptado los términos y condiciones de uso para usar, acceder, descargar, instalar, obtener o brindar información hacia la aplicación por tal motivo el Usuario declara que es consciente de que el contenido insertado en las aplicaciones es de exclusiva responsabilidad de cada una de las entidades que lo publican. El uso que el Usuario haga del sitio web queda bajo su única responsabilidad y se rechaza toda responsabilidad por la disponibilidad, oportunidad, seguridad y calidad de la aplicación o aplicación relacionada u otros productos, servicios e información obtenidos a través del sitio. No somos responsables de la precisión o la fiabilidad de cualquier información o consejo transmitido a través de este. Los sitios vinculados por enlace a la aplicación no están sometidos al control del INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S, por lo que ésta no se responsabiliza del contenido de sitios vinculados ni de enlaces incluidos en el sitio.

## **2.5 DEBERES Y PROHIBICIÓN DE LOS USUARIOS**

El usuario se obliga a no introducir en el sitio, información de carácter ofensivo o agravante o que contenga amenazas, u otros programas perjudiciales o mecanismos para captar o distorsionar información contenida en la aplicación. Además, no podrá cargar, publicar, enviar mensaje de correo electrónico, transmitir o de otro modo proporcionar contenido ilícito, nocivo, abusivo, hostil, difamatorio, discriminatorio, vulgar e injurioso, o cargar contenidos que puedan generar dificultades en la operación del sistema de este sitio web. El Usuario se abstendrá de realizar declaraciones falsas o de otro modo erróneas de su vinculación con una persona física o jurídica o almacenar datos personales.

## **2.6 AVISO DE PRIVACIDAD**

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 o las normas que las modifiquen, deroguen o subroguen, INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S, adopta la política de tratamiento de datos personales del INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S, con el objeto de proteger la privacidad de la información personal que obtenga o llegare a obtener a través de este, al igual que preservar la confidencialidad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de esta información que reposa en sus bases de datos.

Al utilizar los servicios de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S, el Usuario reconoce y acepta que este sitio puede acceder a la información de su cuenta, y preservarla, así como divulgar cualquier contenido asociado a dicha cuenta, si fuese necesario por razones legales, o bien si se considera de buena fe que el acceso, la conservación o la divulgación de dichos datos es razonablemente necesario para: (a) cumplir con leyes, regulaciones, procesos legales o solicitudes gubernamentales exigibles, (b) aplicar las Condiciones, incluida la investigación de posibles infracciones de las mismas, (c) detectar, prevenir o de cualquier

modo abordar casos o situaciones de fraude, seguridad o cuestiones técnicas (incluyendo, sin limitarse a ello, el filtro de spam) o (d) proteger contra todo daño inminente los derechos, propiedad o seguridad de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S, sus usuarios y el público en la manera prevista o permitida por la ley.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S informa al Usuario que la información solicitada y otorgada de manera libre y voluntaria por este tiene como finalidad llevar el registro de los clientes que ingresan a la página para conocer los productos, los clientes que realizan compras, el tipo de productos que compran, la calidad de los productos comprados, el futuro envío de información relacionada con los productos ofrecidos, envío de notificaciones de actualización de este de acuerdo con los intereses indicados por el usuario al momento de registrarse.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S, se reserva el derecho de modificar las políticas de Confidencialidad y Protección de Datos que a continuación se detallan a fin de adaptarlas a nuevos requerimientos legislativos, jurisprudenciales, técnicos o todos aquellos que le permitan brindar mejores y más oportunos servicios y contenidos informativos, por lo cual se aconseja revisar estas normas periódicamente.

Igualmente, se reserva el derecho a rechazar la admisión, publicación o transmisión de cualquier contenido a su discreción.

Para conocer más sobre la política de tratamiento de datos personales, lo invitamos a ingresar al sitio web donde se encuentra publicada la información vigente.

## **2.7 POLITICA DE SEGURIDAD Y PROTECCION DE DATOS**

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S a través de su sitio web, recopilara la información conforme a lo señalado por la Ley 1712 de 2014 en lo relacionado con información reservada y clasificada. Es posible que la información que recopilamos en nuestro sitio web (por ejemplo: el nombre del dominio, las búsquedas realizadas, las páginas visitadas y la duración de la sesión del usuario) se combinen para analizar estadísticamente el tráfico y nivel de utilización del sitio web. Esta información se recopila para mejorar el rendimiento de nuestras plataformas.

En aquellos casos en los cuales el Usuario publique libre y voluntariamente en el sitio web cualquier información adicional a la solicitada que tenga el carácter de clasificada, se entenderá que ha consentido la revelación de esta en los términos señalados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014. En el mismo sentido, si la información que sea publicada por la entidad es sujeta a reserva o clasificada, los usuarios deberán hacer las reclamaciones respectivas ante el Ministerio en los términos señalados en la Ley 1712 de 2014.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S utiliza cookies para preservar la información de sesión y guardar las características del navegador. Las cookies no se utilizan para acceder a información personal ni para controlar sus acciones. Las cookies utilizadas por INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S son ficheros enviados a un navegador por medio de un servidor web para registrar las actividades del usuario en la página y permitirle una navegación más fluida y personalizada. El usuario tiene la posibilidad de configurar su



navegador para impedir la entrada de éstas, bloquearlas o, en su caso, eliminarlas. Para utilizar este sitio Web, no resulta necesario que el usuario permita la descarga o instalación de cookies.

## **2.8 POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION**

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S cuenta con medidas de seguridad de la información en los procesos, trámites, servicios, sistemas de información y su infraestructura permitiendo preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos y la información que se administran en este, y en cumplimiento del marco jurídico correspondiente, con el objetivo de proporcionar una experiencia confiable, mediante un servicio seguro.

En INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S no nos hacemos responsables por cualquier falla en las medidas de seguridad cuando dicho incumplimiento se deba a circunstancias fuera de nuestro control, caso fortuito o fuerza mayor.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S, se compromete a adoptar una política de confidencialidad y protección de datos, con el objeto de proteger la privacidad de la información personal obtenida a través de su sitio web.

## **2.9 LEY APLICABLE**

Las condiciones generales que regulan el uso de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S se rigen por las leyes de la República de Colombia.

Cualquier disputa o conflicto que se genere entre el Usuario e INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S, por el ingreso y/o uso del sitio y de los servicios que allí se prestan, se llevará ante los jueces de la República de Colombia y será resuelto de acuerdo con las leyes de la República de Colombia sin tener efecto el conflicto con otras leyes de otros países o su estado de residencia actual.

Para cualquier efecto legal o judicial, el lugar de las presentes condiciones es la ciudad de Medellín, República de Colombia, y cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación se someterá a los jueces de la República de Colombia.

## **3. TERMINACIÓN DEL SERVICIO**

Los términos y condiciones se aplican cuando el usuario accede al sitio, está en el proceso de registro o tiene un proceso de compra. En la página [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y por medio de nuestros canales de comunicación se puede dar por terminado el servicio prestado por la página web o sus canales de comunicación en cualquier momento, sin previa autorización por parte de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S Las disposiciones relativas a derechos de autor, marcas, responsabilidad, limitación de responsabilidad, indemnización u otros, no desaparecen con esta terminación.



### 3.1 USO DEL SITIO

Está estrictamente prohibido el acoso laboral, acoso sexual y acoso laboral sexual a través del chat y/o correo electrónico, incluido el uso de lenguaje vulgar, obsceno o abusivo. Por lo tanto, está totalmente prohibido cargar, publicar o distribuir a través de este sitio web cualquier contenido que sea difamatorio, calumnioso, obsceno, amenazante, invasor de la privacidad o de los derechos de publicidad, abusivo, ilegal, o de cualquier otra naturaleza similar que pueda constituir o fomentar un delito penal o violar los derechos de cualquiera de las partes intervinientes. El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a la responsabilidad y penas contempladas por la ley.

Asimismo, la suplantación de identidad está expresamente prohibida y será sancionada de conformidad con la legislación vigente.

### 3.2 RESPONSABILIDAD

En INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes; por tal razón entregamos los productos en las condiciones de calidad y cumplimiento establecidos por la ley.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S., renuncia a las garantías y representaciones hasta el límite impuesto por la ley colombiana, incluyendo, pero no limitando, a las garantías de comercialización y aptitud para un propósito particular legal.

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S., no garantiza que las diferentes funciones contenidas en el sitio web puedan estar sujetas a interrupciones o errores en cualquier momento, tampoco garantiza que el sitio o servidor estén libres de virus, spyware, malware u otras amenazas que puedan afectar la usabilidad de la página.

Se le prohíbe al Usuario transmitir o enviar desde este sitio cualquier material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico y/o cualquier otro material que pudiera dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la Ley. Así mismo, el Usuario acepta no utilizar ningún dispositivo, software entre otros para obstruir el funcionamiento correcto del Sitio y de sus contenidos y de las actividades realizadas en el mismo.

### 3.3 ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al ingresar y/o usar este sitio web, el usuario admite haber leído y entendido estos términos de uso y está de acuerdo en sujetarse a los mismos y cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la Legislación Colombiana. Además, cuando el usuario utilice cualquier servicio suministrado en este sitio, estará sujeto a las reglas, guías, políticas, términos y condiciones aplicables a dicho servicio en particular. El sitio web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com), ni nuestros canales de comunicación, se responsabilizan de que el material en este sitio, sea apropiado o esté disponible para su uso en otros lugares, estando prohibido su acceso desde territorios donde su contenido sea ilegal. Aquellos que decidan ingresar a este sitio desde otros lugares lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. En caso de que el usuario no esté de acuerdo con estos términos, favor abstenerse de usar este sitio o nuestros

canales de comunicación. Cualquier reclamo con relación a este sitio y el material en él contenido está regulado por las leyes de Colombia y podrá ser informado al correo [ventasvirtuales@pro-taper.com](mailto:ventasvirtuales@pro-taper.com)

## **4 POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, TRATAMIENTO DE DATOS Y COMUNICACIÓN**

### **4.1 COMUNICACIÓN**

En cualquier momento, [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) puede enviarle al usuario, información por medio de correo electrónico, avisos generales a través del sitio o comunicación escrita enviada por correo a su dirección de registro. La información que puede ser enviada es promocional, lanzamientos productos nuevos, invitación a participación en ferias, actualización de estados de pedidos, novedades con el tema de envíos.

### **4.2 TRATAMIENTO DE DATOS**

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y normas concordantes, el presente Aviso de Privacidad tiene como objeto informar al Titular sobre el tratamiento al cual serán sometidos los datos almacenados en nuestras bases de datos e informar si estos estarán sujetos a transmisión y/o transferencia a terceras entidades. Las condiciones del tratamiento son las siguientes:

A) INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. identificada con el NIT No. 900463324, será el responsable del tratamiento de sus datos personales.

B) Con objeto de recibir una atención integral como cliente, los datos personales recabados serán tratados con las siguientes finalidades: Contarle acerca de nuestros productos y servicios, alianzas o invitaciones a eventos, realizar fines históricos, científicos o estadísticos, gestión de estadísticas internas, gestión de clientes, históricos de relaciones comerciales, marketing, prospección comercial y publicidad propia. Esta información se le comunicará por medios como mensajes de texto, correo electrónico o por la aplicación WhatsApp, llamadas telefónicas, avisos en la página web de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. mantendrá contacto con el usuario con el fin de mantener un vínculo cercano y confiable.

C) Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre Datos Sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad.

D) La política de tratamiento de los datos del Titular, así como los cambios sustanciales que se produzcan en ésta, se podrán consultar en el siguiente correo electrónico: [ventasvirtuales@pro-taper.com](mailto:ventasvirtuales@pro-taper.com) Consultar en la página web.

E) El Titular puede ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos con un escrito dirigido a INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. a la dirección de correo electrónico [ventasvirtuales@pro-taper.com](mailto:ventasvirtuales@pro-taper.com) indicando en el asunto el derecho que desea ejercer; o mediante correo postal remitido a Carrera 65C #25-68, Medellín, Antioquia

F) En cualquier caso y momento el Usuario puede ejercer el derecho a solicitar que los datos suministrados sean eliminados de nuestras bases de datos, realizando una solicitud por cualquiera de nuestros canales de atención.

#### **4.3 AUTORIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS**

Para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular. Mediante la aceptación de la presente política, todo Titular que facilite información relativa a sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S en los términos y condiciones recogidos en la misma.

#### **4.4 COOKIES O WEB BUGS**

Este sitio web no utiliza cookies o web bugs para recabar datos personales del usuario, sino que su utilización se limita a facilitar al usuario el acceso a la página web. El uso de cookies de sesión, no memorizadas de forma permanente en el equipo del usuario y que desaparecen cuando cierra el navegador, únicamente se limitan a recoger información técnica para identificar la sesión con la finalidad de facilitar el acceso seguro y eficiente de la página web, con el fin de darle mejor servicio en la página.

Si no desea permitir el uso de cookies puede rechazarlas o eliminar las ya existentes configurando su navegador (Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome, entre otros), e inhabilitando el código Javascript del navegador en la configuración de seguridad.

La mayoría de los navegadores web permiten gestionar sus preferencias de cookies, sin embargo, se debe tener en cuenta que si elige bloquearlas puede afectar o impedir el funcionamiento de la página. Así mismo, uno de los servicios de terceros que se pueden llegar a utilizar para seguir la actividad relacionada con el servicio, por ejemplo, Google Analytics, por lo que, en caso de no desear que se obtenga y utilice información, puede instalar un sistema de rechazo en su navegador web.

#### **4.5 TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES**

De acuerdo con el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012, el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, salvo lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.2.9 sección 2 del capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 (Artículo 12 del Decreto 1377 de 2013) y en cumplimiento de los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S solicitará al representante legal del niño, niña o adolescente la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. El responsable y Encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá

velar por el uso adecuado de los mismos, aplicando los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

## **5 PROCESO DE COMPRA, POLÍTICAS DE PRECIOS Y ENVÍOS**

### **5.1 POLÍTICAS DE PRECIOS**

En INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. Nuestro compromiso es ofrecerte los mejores productos a un precio asequible. En nuestra página web [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) y nuestros canales de comunicación, nuestros precios publicados incluyen IVA (19%) según la normatividad vigente en Colombia.

En el caso de que un producto aparezca con un precio incorrecto, debido a un error tipográfico o a un error del sistema, error por parte del asesor comercial o área de facturación, INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. tendrá derecho a denegar o cancelar cualquier orden puesta para dichos productos.

Cada distribuidor de productos PROTAPER puede ofrecer el servicio de instalación de los accesorios que será cobrado por aparte del precio sugerido por la compañía. Todos los precios que aparecen en la página web son precios sugeridos al público y en ocasiones pueden variar con respecto al precio ofrecido por los distribuidores por tema de impuestos, transporte, entre otros. Los precios se establecen en pesos colombianos y no incluyen transporte, ni traslados, ni instalación.

### **5.2 PROCESO DE COMPRA**

Después de elegido y confirmado el pedido con la asesoría de sus especificaciones y compatibilidad con su moto, se debe hacer consignación del 100% del valor del artículo en la cuenta bancaria de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. Una vez realizado el pago del producto que pretende comprar, el usuario debe enviar el comprobante de la transacción junto con los datos solicitados, (Nombre completo, cédula, número de celular, correo, dirección y ciudad.) Tanto por página web como por tienda virtual para proceder con facturación y posteriormente el envío de la mercancía solicitada. Todas las compras se realizan por medios virtuales debido a que no se ejecutan ventas físicamente por ningún motivo.

### 5.3 MEDIOS DE PAGO

Para compras por la página web, el medio de pago será pasarela de pagos. No se podrán pagos con tarjetas de crédito, ni pagos en efectivo, ni Nequi.

Para compras por WhatsApp, el pago se realizará a las siguientes cuentas:

- **BANCOLOMBIA**. Cuenta Ahorros **09774078247** a nombre de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. Convenio 55754
- **BANCO DE BOGOTA**. Cuenta Ahorros **538116823**
- **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA**. Cuenta Corriente **313310006215**

Se podrán hacer transferencias desde la plataforma **NEQUI**, por monto menor a \$500.000 COP.

### 5.4 POLÍTICAS DE ENVÍO

En INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. Nuestro compromiso es entregar su pedido a tiempo; por lo tanto, si el día de la entrega del pedido no está presente el solicitante para recibirlo, la transportadora estará en la facultad de entregarlo a una persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio.

Si en tal caso, al momento de la entrega del producto no hubiera nadie en el domicilio, la transportadora efectuará una segunda entrega y posteriormente una tercera y última entrega, en caso de no recibir respuesta, se devolverá el paquete a las instalaciones de la empresa y el cliente será el responsable del valor del flete y del retiro del producto. En este caso, el cliente podrá retirar el producto en la empresa y/o solicitar el envío nuevamente del producto previo pago de todos los fletes ya causados y el nuevo flete de envío.

El costo del envío varía según el peso del producto, dimensiones del paquete y lugar de entrega, los envíos se realizan por medio de la transportadora Interrapidísimo para página web y tienda virtual.

Para página web y tienda virtual, los pedidos que tengan un valor superior a \$250.000 COP, INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S asumirá el costo del flete, si es menor a ese valor, lo asume el cliente. La empresa tiene un tiempo estimado de 1 a 3 días hábiles para realizar todo el proceso de cotización, facturación, separación del pedido y envío a las instalaciones de la transportadora asignada, a partir del día siguiente que se realice la respectiva consignación o pago.

Se le envía la guía al cliente para el respectivo rastreo quedando bajo las políticas y condiciones de entrega de la transportadora.

Para los clientes internacionales se llevará a cabo el proceso por medio de llamadas telefónicas para determinar la cotización de los productos según la manera o el lugar en que el cliente decida que se envíe el producto.

## 6 POLÍTICAS DE GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

### 6.1 POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES

Queremos que nuestros clientes estén 100% satisfechos con las compras realizadas. A través de la página web no se realizan devoluciones de dinero por artículos adquiridos, que no sean compatibles con la moto a la que se le hace la instalación de estos, en caso de autorizarse el cambio del producto según las condiciones que se darán a continuación, por favor enviar un correo electrónico a [ventasvirtuales@pro-taper.com](mailto:ventasvirtuales@pro-taper.com) con número de la factura y descripción de los productos a devolver o cambiar. De 1 a 2 días hábiles se dará el visto bueno y se comunicarán los pasos a seguir, el cliente se hace responsable de los costos de envío a nuestra empresa e INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. asumirá el flete de regreso. Para los productos adquiridos en promoción, no aplican devoluciones de dinero, cuando se solicita un cambio de referencia de un producto en descuento, precio especial u obsequio, ambos fletes deben ser asumidos por el comprador, como también cuando el cliente decide por criterio propio cambiar el artículo que se envió correctamente con las especificaciones acordadas. Estas solicitudes deben ser realizadas en un plazo no mayor a 5 días corrientes después de ser recibido el producto, correo [ventasvirtuales@pro-taper.com](mailto:ventasvirtuales@pro-taper.com).

En caso de devolución, garantía o cualquier otro acontecimiento sucedido con la mercancía que haya implicado un error por parte de INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S., se otorgará una nota crédito. Cuando el cliente tenga un saldo a favor o nota crédito, se le estará contactando en un plazo de 1 a 10 días hábiles para confirmar con él, cómo desea proceder. El saldo a favor o nota crédito, podrá ser usada durante un plazo de 5 días hábiles desde la fecha de haber sido contactado al cliente.

Toda solicitud de devolución de producto, se debe realizar a través de una carta del solicitante que contenga la razón de la devolución, el número de factura, fecha de compra, producto comprado, el número de cuenta y entidad bancaria, debe ir firmada y es muy importante que el titular de la cuenta bancaria sea el mismo que realizó la compra y a quien se facturó y no de otra persona, en caso de ser así, debe adjuntar la certificación bancaria de la cuenta de la persona a la que se va a transferir el dinero junto a una carta de autorización emitida por la persona que está solicitando el desembolso a esa cuenta. En el evento que la solicitud de devolución sea aceptada, se brindara respuesta al cliente en 15 días.

Para realizar una devolución se debe enviar el producto por medio de una transportadora certificada y comunicarse a nuestra línea de atención al cliente +57 604 3227407 o tienda virtual +57 3505810714 de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o enviar un correo a [ventasvirtuales@pro-taper.com](mailto:ventasvirtuales@pro-taper.com), indicando el número de pedido, número de factura, productos que desea devolver y el motivo de la devolución producto.

Deberá tenerse en cuenta para la devolución del producto, que el mismo debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Deben devolverse en el empaque original.
- Deben conservar la etiqueta original.



- Debe estar en perfectas condiciones y con accesorios completos.
- No debe ser un producto discontinuado.
- Debe presentarse la factura de compra, con fecha no superior a 3 días calendario desde la entrega del producto según guía de la transportadora.
- Deberán presentar el producto en nuestras instalaciones.

Solo se aceptan devoluciones con envío contra entrega por motivos de desperfectos de fábrica, inconsistencias en despachos, errores en facturas y garantías autorizadas.

En el caso que la compra realizada en la página [www.pro-taper.com](http://www.pro-taper.com) o en nuestros canales de comunicación se haya enviado por error un artículo diferente al solicitado, reconoceremos el cambio del producto, asumiendo además los gastos de transporte por devolución.

## 6.2 GARANTÍA O RECLAMO POR CALIDAD

Pasos para una reclamación efectiva, por defectos de fábrica. Pasados 90 días corrientes a partir de la fecha de expedición de la factura, no proceden reclamaciones de garantía por ningún concepto. Bajo ninguna circunstancia se realiza la devolución del dinero, entregará al usuario una nota crédito o bono para redimir en cualquier producto vendido por INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S

y tendrá como vigencia 1 año.

### Trámite Garantía

- Envío de correo electrónico a la dirección [ventasvirtuales@pro-taper.com](mailto:ventasvirtuales@pro-taper.com) informando el daño que presenta el producto, con una breve reseña dando a explicar el motivo de falla y/o inconformidad con el producto.
- Adjuntar imagen de la factura.
- Adjuntar fotos del producto (producto completo, en dos ángulos diferentes y daño específico en dos ángulos diferentes).
- Adjuntar video de la falla o daño del producto si la situación lo requiere.

Link de formulario a diligenciar:

<https://docs.google.com/forms/d/1xzLOk0wLrTHnYkfnVb7BR4sWubsFAGKe5YFSY-VrsrU/prefill>

EL GARANTE tendrá 15 días hábiles contados a partir de la radicación de la reclamación para analizar (revisión y diagnóstico) el caso y dar respuesta a EL CONSUMIDOR, así como para contactarlo para validar cómo recopilar los datos adicionales que se requieran y solo el área de producción determinará el tiempo de reparación o cambio, el cual le será informado al cliente, según disponibilidad del repuesto o el bien, en reclamo.

El cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie se dará en caso de no tener solución efectiva por parte del área de producción por una reparación que se pueda llevar a cabo.



### 6.3 EN CASO DE QUE LA GARANTÍA SEA ACEPTADA

Tener muy presente que, al momento de la recolección de un producto para garantía, este debe estar en perfecto estado y con accesorios completos. Además, el producto debe estar en iguales condiciones de empaque, cómo fue entregado el producto inicialmente.

El GARANTE tendrá un término de 3 días hábiles, contados a partir de la respuesta, para intentar llegar a un acuerdo con EL CONSUMIDOR sobre el bien a entregar en garantía.

Si la solicitud de garantía no fuera aceptada después de haberse evaluado por el área de producción y calidad debido a la falta de conformidad con las condiciones indicadas anteriormente, se informará al cliente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de reclamación para coordinar de nuevo el envío del producto; el valor del transporte

Antes de realizar un trámite de reclamo por calidad, le invitamos a consultar los motivos más comunes de rechazo de las solicitudes:

- Se excedió el tiempo límite de 90 días después de haberse entregado la compra para hacer el reclamo.
- Productos que presentan daños causados por usos inadecuados, tales como ralladuras, golpes.
- Productos que presenten daños causados por la instalación, mantenimiento, reparación o reinstalación efectuada por el consumidor.
- Cuando el repuesto presente daños causados por accidente, catástrofes naturales, uso en condiciones ambientales inadecuadas.

Para realizar la reclamación por garantía, el cliente deberá acceder al link que se encuentra en la página web, formulario solicitud de garantía. En ningún caso, se devolverá dinero, solo se realizará cambio de producto.

Para inquietudes acerca de nuestros procesos de reclamación, comuníquese a nuestra línea de atención al cliente +57 604 3227407 o tienda virtual +57 3505810714, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o envía un correo a [comercial@industriasovi.com](mailto:comercial@industriasovi.com).

### 6.4. DEVOLUCION DE DINERO

En caso de que el producto solicitado no se encuentre disponible en inventario y no pueda ser repuesto en un plazo de 3 días hábiles para informar al cliente que no hay inventario y se le indicara que se procederá al reembolso del monto total de la compra, para lo cual el cliente deberá acceder al link que se le enviara vía WhatsApp, para diligenciar formulario que soporte la solicitud y anexe la certificación bancaria. Protaper realizará la devolución del dinero 5 días hábiles después de transcurrido la notificación al cliente que no existe inventario del producto.

En caso de que se haya realizado una asesoría incorrecta y el cliente no desee la reposición del producto, se procederá al reembolso del monto total de la compra. Protaper realizará la devolución del dinero 5 días hábiles a partir del día siguiente de diligenciado el formulario por parte del cliente, para lo cual el cliente deberá acceder al link que se le enviará via WhatsApp, para diligenciar formulario que soporte la solicitud y anexe la certificación bancaria.

El sábado no será un día hábil.

**Importante:** El reembolso del dinero se realizará únicamente en los eventos descritos anteriormente.

**Procedimiento:**

- El cliente deberá contactar al servicio de atención al cliente para solicitar el reembolso.
- Se verificará la disponibilidad del producto en inventario y se confirmará la posibilidad de su reposición.
- El cliente debe diligenciar el formulario de solicitud de reembolso.
- El reembolso se realizará a través del mismo método de pago utilizado en la compra.
- El tiempo de procesamiento del reembolso:
  - Industrias Ovi & Protaper tiene 3 días hábiles para dar respuesta de la solicitud luego de ser diligenciada, en caso de ser aprobada, Industrias Ovi & Protaper tiene 3 días hábiles para realizar el reembolso del monto total de la compra, luego de que el cliente haya proporcionado su certificación bancaria y el producto haya ingresado nuevamente a las instalaciones de Industrias Ovi & Protaper.

**Nota:** No se realizarán reembolsos por otros motivos, como cambio de opinión o error en la selección del producto, compras mediante página web que no hayan recibido asesoría previa, solo se recibe el producto en perfecto estado, sin perforaciones ni rayones.

## 6.5. CAMBIO DE PRODUCTO

Solo se aceptan cambios por decisión propia del cliente, en este caso el cliente asume los gastos de transporte para devolver el producto y enviarlo de nuevo. El producto debe estar en buenas condiciones, con todas sus etiquetas y accesorios adicionales, como varilla, puf, bases, tornillos. Etc. El cambio se realiza una vez recibamos el producto y verifiquemos su estado.

Link solicitud de cambio de producto:

<https://docs.google.com/forms/d/14xqWWthxrJdUkfuENRZR3aNAmyz1mZqlxWT1VeMFPyo/prefill>

## 7. POLÍTICA DE RETRACTO

INDUSTRIAS OVI & PROTAPER S.A.S. se acoge a la ley consagrada en el Estatuto del consumidor, ley 1480 de 2011, en su artículo 47 de conformidad con la legislación colombiana. <https://sedeelectronica.sic.gov>.

Los clientes podrán ejercer el derecho de retracto en el término de 5 días hábiles contados a partir de recibir el producto.

Industrias OVI & PROTAPER SAS cuenta con un término de 30 días calendario desde que el cliente ejerció el derecho de retracto, como tiempo máximo para devolver el dinero pagado.

### **7.1 CASOS EN LOS QUE APLICA EL RETRACTO**

1. Ventas que utilizan métodos no tradicionales a distancia, incluido el comercio electrónico.

### **7.2 CASOS EN LOS QUE NO APLICA EL RETRACTO**

1. Suministro de bienes cuyo precio este sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
2. Suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

### **7.3 PROCESO PARA EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO**

1. Informar su derecho al retracto.
2. Devolver el producto comprado por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.

