

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA DE ZINZINO COLOMBIA S.A.S.

Zinzino Colombia S.A.S., identificada con NIT. 901.807.151-7 (en adelante “Zinzino”), opera y es propietaria de su sitio web (en adelante el “Sitio”). Estos Términos y Condiciones de Venta (en adelante “T&C”) regulan el uso del Sitio y la compra de productos ofrecidos por Zinzino. Al acceder o usar el Sitio, el usuario, consumidor y/o cliente (en adelante el “Usuario”) declara haber leído, entendido y aceptado estos T&C.

Las compras realizadas mediante programas de suscripción se rigen principalmente por el Acuerdo de Suscripción correspondiente, y la relación comercial de los Partners Independientes por el Acuerdo con el Distribuidor Independiente. Los presentes Términos y Condiciones de Venta aplican de forma supletoria en todo aquello no regulado por dichos acuerdos; en caso de contradicción sobre sus respectivas materias, prevalecerá el acuerdo específico.

1. OBJETO

- 1.1 Regular el uso del Sitio y la información, compra y ejercicio de derechos sobre los productos y servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por Zinzino (en adelante los “Productos” o el “Producto”). Estos T&C aplican a las compras realizadas a través del Sitio y de canales digitales directos de Zinzino, tanto por Clientes (en los términos del Estatuto del Consumidor) como por Partners Independientes.

2. DEBIDO USO DEL SITIO

- 2.1 Para usar el Sitio, el Usuario deberá tener capacidad, derecho y libertad para vincularse a estos T&C mediante la compra o uso del Sitio, y cumplir la edad mínima para efectuar compras online de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente.

3. DECLARACIONES

- 3.1 Al comprar Productos, el Usuario declara: (a) comprar de forma responsable y leer las especificaciones, características y detalles del Producto; (b) entender que la compra de Productos genera un contrato legalmente vinculante; (c) usar los Productos conforme a sus instrucciones, advertencias, recomendaciones y condiciones de seguridad.
- 3.2 Zinzino podrá cambiar precios y corregir errores de precios en cualquier momento. Sin embargo, respetará los precios ya pagados por el Usuario. Zinzino podrá cambiar, limitar, suspender o dejar de ofrecer Productos, servicios o funcionalidades del Sitio, de forma temporal o permanente, previo aviso razonable al Usuario cuando sea posible.

4. NATURALEZA DE LAS RELACIONES

- 4.1 Dependiendo de su relación con Zinzino, usted podrá gozar de diferentes derechos u obligaciones. En virtud de lo anterior, se tienen las siguientes definiciones:
- 4.2 “Clientes”: Se refiere a aquellos que compran los Productos para su propio consumo en los términos del Estatuto del Consumidor.
- 4.3 “Partners Independientes”: Es aquel que compra los Productos principalmente para su comercialización y, por tanto, se considera como empresario o dueño de negocio. No obstante, cuando un Partner Independiente adquiera Productos para su consumo personal, dicha compra se registrará, en lo pertinente, por las condiciones aplicables a los Clientes.

5. PRECIOS Y PAGO

- 5.1 Todos los precios mencionados incluyen IVA cuando sea aplicable.
- 5.2 En el momento de finalizar su compra en línea y en el formulario de pedido, los precios totales incluyen las tarifas aplicables, IVA y los gastos de envío correspondientes.
- 5.3 Zinzino ofrece la posibilidad de pagar mediante tarjeta de crédito u otros medios de pago electrónicos disponibles en el Sitio. Zinzino pondrá a disposición de los Usuarios sistemas de conexión segura para las transacciones del Sitio. No será responsable por fallas de entidades bancarias, de crédito, pasarelas, terceros, actos maliciosos o hechos atribuibles al Usuario o a sus medios de pago.
- 5.4 Verificado el pago, Zinzino podrá aceptar, rechazar o aceptar parcialmente la oferta de compra por razones de disponibilidad, operatividad, entre otras. Si la oferta no se acepta total o parcialmente, Zinzino devolverá al Usuario el valor correspondiente, sin intereses ni rendimientos.

6. PROCEDIMIENTO DE COMPRA

- 6.1 Para comprar en el Sitio, el Usuario deberá seleccionar los Productos, agregarlos a la cesta, pagar e indicar los datos de envío (el “Pedido” o los “Pedidos”). El Usuario es responsable de elegir correctamente los Productos y diligenciar los datos de envío. Los Pedidos no podrán modificarse, y las solicitudes de retracto, devolución, cambio o garantía se registrarán por estos T&C y la Ley 1480 de 2011.

7. DERECHO A CANCELACIÓN

- 7.1 De conformidad con la Ley 1480 de 2011, cuando la compra se realice mediante comercio electrónico o mecanismos de venta a distancia, el Cliente tiene derecho a ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días

hábiles siguientes a la recepción del Producto, sin necesidad de aportar justificación.

- 7.2 Adicionalmente, como política comercial, Zinzino ofrece la posibilidad de cancelar el pedido o devolver los Productos durante los treinta (30) días calendario siguientes a su recepción, sin necesidad de aportar justificación.
- 7.3 Para ejercer el derecho de cancelación o devolución, el Cliente deberá notificar a Zinzino a través del correo electrónico del servicio de Atención al Cliente.
- 7.4 **Nota:** Si usted es un Partner Independiente, es posible que se apliquen otras normas de cancelación. Para más información, consulte los términos y condiciones de suscripción correspondientes.
- 7.5 Si el Usuario desea hacer uso de su derecho de cancelación:
- 7.6 El Usuario es responsable de mantener el Producto en buenas condiciones. No debe hacer uso de él, aunque puede examinarlo con cuidado para verificar su naturaleza y características.
- 7.7 Si los bienes están dañados, Zinzino tiene derecho a exigir una compensación proporcional a la pérdida de valor causada a los bienes. Si los bienes desaparecen debido a negligencia del Cliente, no será posible ejercer el derecho de devolución.
- 7.8 Los costos de envío asociados a la devolución serán asumidos por el Cliente.
- 7.9 Una vez recibido el Producto devuelto en virtud de la política de cancelación, Zinzino realizará el reembolso correspondiente dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

8. GARANTÍAS Y RECLAMACIONES

- 8.1 Si el Usuario recibe un Producto dañado o con problemas de funcionamiento, deberá informar a Zinzino dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la recepción. La garantía se rige por las leyes aplicables en Colombia, en particular por las disposiciones de la Ley 1480 de 2011. Las solicitudes de garantía deberán cumplir las siguientes condiciones:
- 8.2 (a) La garantía del Producto debe estar vigente. El término de garantía será de treinta (30) días calendario desde la entrega del Pedido. (b) El daño debe corresponder a un defecto de fabricación, falla técnica o falta de conformidad del Producto. La garantía no aplicará por acciones u omisiones del Usuario, uso indebido, manipulación, modificación o mantenimiento inadecuado.
- 8.3 Cuando proceda conforme a la ley, el Usuario tendrá derecho a reparación, reposición o devolución del dinero. Zinzino podrá analizar el Producto antes de confirmar la procedencia de la garantía y, si aplica, realizará la reparación, reposición o reembolso dentro de los diez (10) días calendario al mismo medio

de pago. Para más información, póngase en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente.

- 8.4 No habrá garantía si el defecto proviene de: (i) fuerza mayor o caso fortuito; (ii) hecho de un tercero; (iii) uso indebido, manipulación o modificación o almacenamiento inadecuado; (iv) desgaste normal, golpes, caídas, accidentes o exposición a condiciones no recomendadas por el fabricante; y/o (v) culpa exclusiva del Usuario por no dar el debido uso, cuidado o mantenimiento.

9. REVERSIÓN DEL PAGO

- 9.1 La reversión del pago procederá conforme al Decreto 587 de 2016 cuando la venta se realice por comercio electrónico y el pago se haya hecho con tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico. El pago de compras realizadas en el Sitio podrá reintegrarse en los siguientes casos: (a) cuando el Usuario sea objeto de fraude; (b) cuando corresponda a una operación no solicitada; (c) cuando el Producto adquirido no sea recibido; (d) cuando el Producto entregado no corresponda a lo solicitado o no cumpla con sus características informadas; (e) cuando el Producto entregado se encuentre defectuoso.

- 9.2 Para solicitar la reversión, el Usuario deberá presentar la queja ante Zinzino por los canales de atención autorizados. La solicitud deberá presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario conoció la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió recibir el Producto, lo recibió defectuoso o no correspondía a lo solicitado. Zinzino contará con quince (15) días hábiles desde la radicación para hacer efectiva la reversión, conforme a la Ley 1480 de 2011.

Los plazos de reembolso previstos en el presente documento corresponden al término dentro del cual Zinzino tramitará u ordenará la devolución por su parte. El tiempo en que los fondos se reflejen efectivamente en la cuenta o medio de pago del Cliente podrá depender de los tiempos de procesamiento de las entidades bancarias, franquicias o pasarelas de pago, los cuales no se encuentran bajo el control de Zinzino.

10. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

- 10.1 Cuando el Usuario realiza un pedido con Zinzino, proporciona datos personales necesarios para procesar su compra.
- 10.2 Al registrarse y realizar un pedido, el Usuario autoriza de manera previa, expresa e informada que Zinzino almacene y utilice sus datos personales para la ejecución del contrato de compraventa, la gestión de envíos, la atención de solicitudes y el cumplimiento de obligaciones legales. Para mayor detalle sobre finalidades, derechos y procedimientos, consúltase la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de Zinzino.

- 10.3 El tratamiento de datos personales se realiza conforme a la legislación colombiana aplicable, incluyendo la Ley 1581 de 2012.
- 10.4 Si el Usuario no está de acuerdo con el tratamiento de sus datos personales o tiene alguna duda al respecto, podrá ponerse en contacto con el servicio de Atención al Cliente.

11. ENTREGAS

- 11.1 Los envíos se harán mediante la empresa de mensajería contratada por Zinzino. El Usuario debe verificar que la dirección de entrega sea correcta. Zinzino no será responsable por demoras o entregas fallidas causadas por datos incorrectos suministrados por el Usuario. Los tiempos de entrega varían según la ciudad, municipio, eventos y ofertas del Sitio, y se cuentan en días hábiles. El envío podrá tardar hasta quince (15) días hábiles y su valor dependerá del tamaño y peso del Pedido. En actividades promocionales o fechas especiales, los tiempos de entrega podrán aumentar.
- 11.2 Aprobado el pago, el Usuario recibirá confirmación por correo electrónico o mensaje de texto. Despachado el Pedido, el Usuario recibirá la información de seguimiento por mensaje de datos. También recibirá el detalle de la compra y la factura, física o electrónicamente.

12. PAQUETES NO RECLAMADOS

- 12.1 Las entregas no reclamadas serán devueltas a Zinzino.
- 12.2 Si desea que el paquete sea enviado nuevamente, los costos de envío correspondientes podrán ser cargados nuevamente al Usuario.

13. DEVOLUCIONES A CLIENTES Y PRIMER PEDIDO DE PARTNERS INDEPENDIENTES

- 13.1 Si cambia de opinión sobre las compras realizadas, deberá hacerse cargo de los costos de envío asociados a la devolución.
- 13.2 Si los bienes están dañados o si se han enviado artículos incorrectos, Zinzino se hará responsable de los gastos de envío correspondientes.
- 13.3 Las devoluciones se deben enviar como paquetes correctamente franqueados, no contra reembolso.
- 13.4 Tras su solicitud, Zinzino podrá enviar una etiqueta de devolución para facilitar el proceso.
- 13.5 Si desea devolver los artículos, deberá enviarlos. Tenga en cuenta que debemos recibir la totalidad de los Productos dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su recepción.
- 13.6 Es importante que se ponga en contacto con el servicio de Atención al Cliente antes de devolver los artículos.

14. DEVOLUCIONES DE PARTNERS INDEPENDIENTES (pedidos posteriores al primero)

- 14.1 Si cambia de opinión sobre las compras realizadas, deberá hacerse cargo de los costos de envío asociados a la devolución.
- 14.2 Si los bienes están dañados o si se han enviado artículos incorrectos, Zinzino se hará responsable de los gastos de envío correspondientes.
- 14.3 Las devoluciones se deben enviar correctamente franqueadas y no se aceptarán envíos contra reembolso.
- 14.4 En caso de devolución, el Partner Independiente deberá hacerse cargo de cualquier costo administrativo aplicable.
- 14.5 Si desea devolver los artículos, deberá enviarlos. Tenga en cuenta que debemos recibir la totalidad de los Productos dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su recepción.
- 14.6 Es importante que se ponga en contacto con el servicio de Atención para Partners antes de devolver los artículos.

15. USO DE LOS PRODUCTOS

- 15.1 Los Productos adquiridos por Clientes a través del Sitio están destinados al consumo personal.
- 15.2 Salvo autorización expresa de Zinzino, los Productos adquiridos por Clientes no deberán ser revendidos ni distribuidos con fines comerciales.

16. SATISFACCIÓN TOTAL

- 16.1 Zinzino está seguro de que el Usuario quedará completamente satisfecho con su compra.
- 16.2 En el improbable caso de que el Usuario no quede satisfecho con el Producto, podrá ponerse en contacto con su Partner Independiente.
- 16.3 Si el Usuario sigue sin quedar satisfecho, podrá ponerse en contacto con el servicio de Atención al Cliente.
- 16.4 Con el objetivo de garantizar la satisfacción del Cliente, gestionaremos las solicitudes en un máximo de diez (10) días hábiles e intentaremos resolver el problema lo antes posible.

17. PROCEDIMIENTOS PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

- 17.1 Para solicitar cambios, devoluciones, garantías, retractos u otras solicitudes relacionadas con estos T&C, el Usuario deberá radicar una petición, queja, reclamo o solicitud (PQRS) ante Zinzino. La PQRS deberá incluir: (i) descripción de la solicitud y datos de notificación; (ii) soportes relevantes; y

(iii) cumplimiento de los términos previstos para el Producto o referencia correspondiente. El tiempo de respuesta será de máximo quince (15) días hábiles. Si la PQRS no es atendida debidamente, el Cliente podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL

18.1 Todos los materiales del Sitio, incluidos software, imágenes, textos, gráficos, logotipos, signos distintivos, derechos de autor, fotografías, audio, videos, música y demás derechos de propiedad intelectual, son propiedad de Zinzino, salvo indicación expresa en contrario. Estos T&C no otorgan licencias sobre dichos derechos, y el Usuario no podrá vender, licenciar, alquilar, modificar, distribuir, copiar, reproducir, transmitir, publicar, adaptar, editar ni crear obras derivadas basadas en ellos.

19. INDEMNIDAD

19.1 El Usuario libera y mantendrá indemne a Zinzino frente a demandas, pérdidas, responsabilidades, reclamos o gastos, incluidos honorarios de abogados, derivados del uso del Sitio, de los servicios ofrecidos, del incumplimiento de estos T&C o de la violación de leyes aplicables. Lo anterior no excluye ni limita la responsabilidad que Zinzino no pueda excluir o limitar válidamente frente al consumidor conforme a la Ley 1480 de 2011 y demás normas imperativas aplicables.

20. USO DEL SITIO

20.1 El Usuario reconoce que el uso del Sitio conlleva riesgos propios de internet. Aunque Zinzino realiza esfuerzos para mantener el Sitio seguro y libre de malware, no puede garantizar seguridad absoluta. El Usuario es responsable de usar conexiones y sistemas seguros, incluidos antivirus cuando corresponda.

21. LEY APLICABLE

21.1 Estos T&C se rigen e interpretan conforme a la ley colombiana. Cualquier controversia relacionada con el Sitio o las actividades desarrolladas en él se someterá a la jurisdicción colombiana, con renuncia expresa a cualquier otro fuero. Los Clientes podrán hacer uso de los medios dispuestos por la ley, mientras que los Partners Independientes deberán atenerse a lo dispuesto en el Acuerdo con el Distribuidor Independiente.

22. MODIFICACIÓN DE LOS T&C

22.1 Zinzino se reserva el derecho de modificar estos T&C en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en el Sitio e informadas al Usuario por correo electrónico o mensaje de datos con al menos cinco (5) días hábiles de antelación a su entrada en vigor. El uso continuado del Sitio después de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones constituirá aceptación de los

nuevos T&C. Los Pedidos realizados con anterioridad a la modificación se regirán por los T&C vigentes al momento de la compra.

23. DIVISIBILIDAD

- 23.1 Si alguna disposición de estos T&C fuere declarada nula, inválida o inaplicable por autoridad competente, dicha nulidad no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales conservarán plena vigencia y efecto. En tal caso, la disposición afectada será interpretada o sustituida por aquella que más se aproxime a la intención original de las partes, dentro del marco legal aplicable.

24. CESIÓN

- 24.1 El Usuario no podrá ceder, transferir ni delegar sus derechos u obligaciones derivados de estos T&C sin el consentimiento previo y escrito de Zinzino. Zinzino podrá ceder sus derechos y obligaciones a cualquier sociedad de su grupo empresarial o a terceros, previa notificación al Usuario.

25. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

- 25.1 Zinzino no será responsable por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento o retraso sea consecuencia de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, conforme al artículo 64 del Código Civil colombiano. Se entenderán como tales, de manera enunciativa y no limitativa: desastres naturales, pandemias, actos de autoridad, conflictos armados, huelgas, fallas en servicios públicos, interrupciones en telecomunicaciones o cualquier otro evento imprevisible e irresistible ajeno a la voluntad de Zinzino. Zinzino informará al Usuario de la ocurrencia del evento y tomará las medidas razonables para mitigar sus efectos.

26. INFORMACIÓN DE CONTACTO

- 26.1 Si desea ponerse en contacto con nosotros o recibir más información sobre Zinzino, puede hacerlo a través de los siguientes canales:

ZINZINO COLOMBIA S.A.S.

NIT: 901.807.151-7

Dirección: Cl 71 No 6-21 Of. 501, Bogotá, Colombia

Correo electrónico:

Servicio de Atención al Cliente y Partners: support.co@zinzino.com