



Términos y Condiciones Generales de Kuido

1. Propiedad de la Plataforma

Estos términos y condiciones de uso (los “Términos y Condiciones”) aplican al sitio web disponible en <http://kuidoequino.com/> (“La Plataforma”), los cuales son de propiedad de Sinergia Marketing Digital S.A.S (“Sinergia”), identificada con NIT 901.546.519 – 2, Dirección de notificación judicial: Calle 17 # 14A - 25 Torre 7 Apto 844 Chía (Cundinamarca), Teléfono: 3133891344 y correo electrónico **solo** para notificación judicial: contabilidad@kuidoequino.com

2. Aceptación de estos Términos y Condiciones

Al hacer uso de La Plataforma, el usuario (el “Usuario”) acepta expresamente estos Términos y Condiciones y declara y garantiza haberlos leído y entendido en su totalidad. En caso de que cualquier persona no esté de acuerdo con estos Términos y Condiciones, esta deberá abstenerse de usar La Plataforma.

3. Modificaciones a estos Términos y Condiciones

(a) Sinergia se reserva el derecho de modificar de forma unilateral estos Términos y Condiciones, en un todo o en parte, en cualquier momento y sin previo aviso, haciendo público en La Plataforma los términos modificados. Podrán ser modificados también de la misma manera el diseño, la presentación o configuración, los requisitos de registro o utilización de La Plataforma, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización alguna a favor del Usuario.

(b) Es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente los Términos y Condiciones. El uso continuo que haga de La Plataforma luego de haberse realizado cambios en estos Términos y Condiciones significará que el Usuario acepta esos cambios.

4. Contenido

(a) Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en La Plataforma, incluyendo textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales, emblemas comerciales, código fuente y cualquier otra información (el “Contenido”), es de propiedad de Sinergia, o ha sido licenciada a ésta por los terceros que tienen el derecho y capacidad para hacerlo.



(b) El Contenido no puede ser copiado, reproducido, posteo, transmitido, republicado, trasladado o distribuido de ninguna manera a otro computador, servidor, o cualquier otro medio sin el consentimiento previo y expreso de Sinergia.

5. Usos No Permitidos en La Plataforma

(a) Las siguientes actividades están prohibidas en La Plataforma:

(i) Anidar páginas de La Plataforma dentro de “frames” de sitios externos.

(ii) Utilizar “spiders”, “site copiers” o cualquier otro dispositivo, programa, algoritmo o método para acceder, adquirir, copiar o monitorear cualquier parte o contenido de La Plataforma.

(iii) Intentar obtener acceso privilegiado a cualquier parte de La Plataforma, servidores o redes mediante “hacking”, “password mining” o cualquier método.

(iv) Revisar o escanear La Plataforma, servidores o redes de Sinergia, en busca de vulnerabilidades de seguridad.

(v) Hacer “look-up”, “trace” o “sniffer” a la información transmitida desde o hacia cualquier Usuario.

(vi) Hacer intentos desproporcionados de utilización de La Plataforma, los servidores o las redes de Sinergia que puedan derivar en la negación del servicio.

(vii) Utilizar cualquier dispositivo, software o rutina para interferir con el adecuado funcionamiento de La Plataforma y sus transacciones.

(viii) Intentar manipular cualquier información transmitida hacia o desde La Plataforma para suplantar a otra persona o a Sinergia.

(ix) Utilizar La Plataforma para fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros o que vayan en contra de estos Términos y Condiciones, así como la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público.

(b) Sinergia se reserva el derecho de restringir unilateralmente el acceso de cualquier Usuario a La Plataforma en caso de detectar o sospechar cualquier uso no permitido de La Plataforma. Sinergia podrá iniciar acciones legales de cualquier naturaleza en contra de los Usuarios que hagan algún uso no permitido de La Plataforma.



6. Limitación de Responsabilidad

(a) El Usuario acepta y reconoce que Sinergia no se hace responsable por los riesgos a los que se encuentra expuesta su infraestructura tecnológica y La Plataforma. Esta exención de responsabilidad se extiende entre otras materias incluyendo, sin limitarse, a los riesgos tecnológicos derivados de errores lógicos en los aplicativos, paradojas derivadas de su integración, huecos, gusanos o virus, sabotajes en los soportes lógicos, bases de datos, y otros delitos informáticos. Al hacer uso de La Plataforma el Usuario acepta irrevocablemente y exonera a Sinergia de cualquier responsabilidad derivada de estos hechos.

(b) Sinergia se reserva el derecho de realizar en cualquier momento, sin previo aviso, por cualquier motivo y sin que ello derive en derecho a compensación, actividades de mantenimiento, correcciones o cambios en La Plataforma que incluyen:

(i) Modificar o cambiar La Plataforma, o una parte del mismo.

(ii) Interrumpir la operación de La Plataforma, de forma programada o no.

(iii) Suspender o terminar la operación o el acceso a La Plataforma, o una parte del mismo

7. Capacidad Legal

La Plataforma sólo está disponible para personas que tengan capacidad legal para contratar de conformidad con las leyes aplicables de la República de Colombia. No podrán utilizar La Plataforma las personas que no tengan esa capacidad.

8. Registro y Uso de La Plataforma

El usuario puede abrir una cuenta con sus datos y para ello deberá completar el formulario de registro con todos los datos legales requeridos para poderle expedir su factura de venta de acuerdo con la legislación colombiana. En caso de abrir una cuenta, el usuario se convierte en Usuario autorizado de La Plataforma (el “Miembro” Sinergia o el “Usuario”), lo que le permite acceder a las promociones, y para la adquisición futura de productos y/o servicios ofrecidos en La Plataforma. Sinergia podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Miembros, pero Sinergia NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Si se verifica o sospecha un uso fraudulento, malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones o contrarios a la buena fe, Sinergia tendrá el derecho inapelable de dar por terminados los créditos, dar de baja las cuentas y hasta de perseguir judicialmente a los infractores.



Sinergia se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, Sinergia podrá dar de baja la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización.

El Miembro, una vez registrado, dispondrá de su dirección de correo electrónico y una clave secreta (en adelante la “Clave”) que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. En caso de poseer estos datos, el Usuario tendrá la posibilidad de cambiar la Clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en La Plataforma. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de acceso, asumiendo totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su Clave secreta registrada en La Plataforma, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información (la “Cuenta”). Dicha Clave es de uso personal, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de Sinergia en caso de utilización indebida, negligente y/o incorrecta.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en y desde su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de una Clave secreta, de conocimiento exclusivo del Usuario. El Miembro se compromete a notificar a Sinergia en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta y/o Clave, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.

Sinergia Marketing Digital S.A.S. se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

9. Productos y/o Servicios

La Plataforma ofrece a sus Usuarios principalmente productos y servicios destinados para el mantenimiento y bienestar de los caballos y amantes de estos, incluso sin tener caballos en propiedad.

9.1 Visualización de productos

La Plataforma exhibe las imágenes de productos con la mayor nitidez y precisión posible. No obstante, la visualización del color y calidad de los productos dependerá de la pantalla desde la cual se acceda a La Plataforma. En todo caso, las imágenes son de referencia, y en algunos



casos puede variar el empaque por razones ajenas a La Plataforma, como cambios de empaque por parte del fabricante, razón por la cual se debe entender que las imágenes dispuestas de ninguna manera comprometen a La Plataforma para que el empaque del producto que efectivamente se entregue tenga la misma presentación visual que aquel visible en éste. En caso de que el Usuario requiera que el producto sea de un color específico, deberá anticipadamente recurrir a los canales de atención de Sinergia con el objetivo de conocer el verdadero color del objeto o empaque. Sin embargo, Sinergia se compromete a actualizar las imágenes, con la mayor diligencia posible.

9.2 Disponibilidad de productos

Sinergia se encarga de la constante actualización de La Plataforma, así como la revisión constante de los productos y/o servicios que se exhiben en el mismo. No obstante, La Plataforma puede modificar y discontinuar los productos y/o servicios en cualquier momento sin contraer ninguna responsabilidad frente a los Usuarios. En caso de que los productos de las imágenes de referencia no estén disponibles o que haya un cambio de las características del mismo, Sinergia se obliga a informar al Usuario y a actualizar La Plataforma en caso de que ello ocurra, en un máximo de 72 horas para envíos nacionales. El Usuario podrá modificar el pedido, solicitando un producto de similares características o podrá cancelar este mismo, razón por la cual Sinergia procederá a devolver el dinero.

9.3 Errores tipográficos

De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y si el Usuario tomó una decisión de compra basada en dicho error, Sinergia le comunicará al Usuario dicho error y procederá a realizar el ajuste en La Plataforma. Si el precio real es mayor y el Usuario no acepta el cambio, Sinergia mantendrá el precio inicialmente ofertado.

9.4 Limitación de cantidades y restricción de pedidos

Sinergia puede, a su exclusivo criterio, limitar o cancelar las cantidades compradas por un Usuario. Así mismo, Sinergia se reserva el derecho de rechazar todo pedido que el Usuario realice. Dichas restricciones pueden incluir pedidos realizados a partir de la misma cuenta inscrita en La Plataforma, pagos realizados con la misma tarjeta de crédito y/o débito y pedidos con la misma dirección de envío o de facturación. Esto con el fin de restringir la venta a mayoristas. Sin embargo, de manera expresa se establece que los pedidos que se realicen sobre insumos como alimentos, medicamentos y otros, solo permitirá que por cada Usuario se realice



un pedido de máximo de 500 kg por día, en caso tal de ser mayor, se verificara el pedido y confirmará en caso tal de confirmar que no esta siendo comprado para ventas a mayoristas.

9.5 Envío de productos

Los productos adquiridos a través de La Plataforma se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en La Plataforma. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que Sinergia haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo según los tiempos dispuestos por los proveedores y sus empresas de transporte y mensajería para dar total transparencia en la información en relación al envío.

Sinergia comunicará por medio del perfil de los Usuarios los datos y estatus del pedido para que pueda realizar el seguimiento del mismo por internet, así como el tiempo de entrega estimado, el cual variará dependiendo de la distancia y factores externos a Sinergia, como lo serían temas de movilidad, disponibilidad del producto, cuando este provenga de terceros o deba ser personalizado.

Si el Usuario se encontrara ausente cuando se le visita para dejar el pedido y nadie lo recibe en el lugar de residencia, el usuario se comunicará a través de nuestros canales de atención para coordinar una nueva entrega. En caso de que nuevamente nadie reciba el producto, este será reintegrado a Sinergia, debiendo el Usuario ponerse en contacto para coordinar un nuevo pedido o el reembolso del dinero; si la orden tenía algún descuento o cupón asociado este ya no tendrá vigencia. En caso de no contactarse con Kuido dentro de los dos (2) días siguientes, el dinero será reembolsado una nueva entrega cuyo costo estará a exclusivo cargo del Usuario.

Advertencia: Sinergia no puede garantizar el envío a algunas regiones del país de productos, sea por su ubicación, o cuando los productos sean considerados sobredimensionados o con peso excesivo por las empresas de correo. Cuando esto suceda, nos reservamos el derecho de revocar los pedidos que se encuentren en estas condiciones, caso en el cual la orden será reversada y el valor del precio será reembolsado al Usuario en el menor tiempo posible.

9.6 Cargos por envío e impuestos



El Usuario será responsable de los cargos de envío, manejo y seguro de los productos y/o servicios que adquiera en La Plataforma, así como del impuesto sobre la venta, impuestos al valor agregado y demás gravámenes que se ocasionen por cada oferta de compra aceptada. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el Usuario realice su compra en La Plataforma, y por lo tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar a favor, el cual incluirá todos los conceptos mencionados.

10. Entrega de los productos

Sinergia se compromete a realizar entregas dentro del territorio colombiano, siempre y cuando se encuentre dentro de las zonas y lugares a los que tenga acceso de acuerdo con su red. Consiguientemente, podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio registrado por el Usuario para realizar la entrega, no se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas para tal efecto.

Una vez se realice el pedido, el Usuario recibirá un número de orden de compra y código de envío, al momento de ser despachado, de seguimiento, con el propósito de rastrear el envío. El estado del pedido se podrá consultar a través de las páginas de las empresas transportadoras que Sinergia contacte con dicha finalidad, teniendo en cuenta que Sinergia puede hacer uso de terceros para poder realizar la entrega de los pedidos realizados por los Usuarios. Sinergia elegirá a la empresa que más se ajuste a sus necesidades con el propósito de entregar satisfactoriamente los productos adquiridos a través de La Plataforma a sus Usuarios. El valor del envío dependerá de las tarifas que la empresa contratada por Sinergia establezca, sin embargo, este será informado al Usuario, antes de finalizar la compra.

Para envíos nacionales, la transportadora realizará la entrega de la compra en la dirección indicada por el cliente para tal fin. En caso de no encontrarse el cliente en la dirección indicada, se dejará el pedido en un punto oficial de la transportadora para el respectivo reclamo, de igual manera este aplicará para casos puntuales en donde la transportadora o terceros no cuenten con el servicio de "entrega puerta a puerta"; Kuido hará todo lo posible por entregar la compra con el menor tiempo de retraso posible, sin embargo, no se hace responsable de demoras en la entrega por causas ajenas a su voluntad o hechos de terceros.

Los productos adquiridos por el Usuario serán entregados en el domicilio que el Usuario haga constar al realizar su pedido, dentro de un plazo que puede oscilar entre uno (3) y quince (15) días hábiles, dependiendo del destino. Este plazo de entrega empezará a contar desde el momento en el que La Plataforma acepte la correspondiente oferta de compra, y siempre y cuando se hayan determinado por anticipado los términos y condiciones de pago. En todo caso, el término anteriormente mencionado no obsta para que, de presentarse causas ajenas a la



voluntad de Sinergia que pudieran retrasar la entrega (como cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor), el tiempo antes determinado se pueda extender.

En eventos promocionales especiales, realizados por Sinergia, podrán aumentar los plazos de entrega de los productos, considerando el alto volumen de demanda que La Plataforma tiene en este tipo de eventos.

Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, estará debidamente autorizada por el Usuario para recibir su pedido. Por consiguiente, La Plataforma queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en La Plataforma.

11. Condiciones de pago

El precio que se deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio vigente en La Plataforma al momento de hacerse el pedido.

Antes de la aceptación por parte de Sinergia de cualquier pedido, el Usuario deberá elegir las condiciones de pago según los medios de pago que se encuentren establecidos en La Plataforma. Sinergia pone a disposición de los Usuarios un sistema de conexión segura para la realización de las transacciones que se efectúen en La Plataforma. No obstante, en ningún caso será responsable por las fallas que se presenten en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados al Usuario con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades.

Una vez que La Plataforma verifique el pago, podrá proceder a la aceptación de la oferta de compra. En todo caso, no obstante haberse verificado el pago, La Plataforma podrá denegar la aceptación de una oferta de compra o aceptarla parcialmente, en cuyo caso sólo estará obligado a restituirle al Usuario, sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor cancelado por la oferta de compra no aceptada o el porcentaje correspondiente a la parte no aprobada de una oferta de compra aceptada parcialmente.

Los precios dispuestos en La Plataforma podrán ser modificados en caso de que Sinergia realice promociones u ofertas. En estos casos se informará al Usuario la vigencia de los precios especiales a través de los términos y condiciones que regulen la respectiva oferta o promoción.

Dentro de las alternativas que se contemplan en La Plataforma para el pago de los productos seleccionados, Sinergia pone a disposición de los Usuarios un enlace que comunica con las respectivas pasarelas de pago autorizados por La Plataforma. En tales eventos el manejo de la



información personal será de responsabilidad exclusiva de la pasarela de pagos. Los Usuarios deberán aceptar los términos y condiciones de Uso de la pasarela de pago antes de realizar sus transacciones.

11.1 Facturación al usuario

El usuario autoriza expresamente a que la facturación de los productos que sean comprados por La Plataforma sea una factura física o electrónica, expedida de acuerdo con las regulaciones colombianas, la cual le llegará a su correo físico o electrónico registrado, según sea el caso.

11.2 Reversión del pago

De acuerdo con el Decreto 587 de 2016, la reversión del pago en la venta de productos procederá cuando la venta se realice a través de mecanismos de comercio electrónico como: internet, PSE, entre otros y, además, el pago se haya realizado por medio de una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

Por lo tanto, el pago de las compras realizadas en La Plataforma podrá reintegrarse en los siguientes casos:

- (i) Cuando el Usuario sea objeto de fraude (Se considera como fraude aquellos casos en los que hay clonación de la tarjeta de crédito o débito, robo de las tarjetas, etc. y como consecuencia, se hacen compras en el Portal);
- (ii) Cuando corresponda a una operación no solicitada;
- (iii) Cuando el producto adquirido no sea recibido;
- (iv) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él;
- (v) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Para realizar la solicitud de reversión de un pago que se ajuste a alguna de las anteriores causales, el Usuario deberá presentar dicha solicitud ante Sinergia por medio de nuestro canal de atención:

servicioalcliente@kuidoequino.com



La solicitud de la reversión puede ser parcial (cuando la adquisición corresponda a varios productos) o total y deberá hacerse dentro de los cinco (2) días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

La queja o solicitud realizada a La Plataforma deberá contener como mínimo:

- **Manifestación** expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
- **Indicación** de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna de las cinco (5) señaladas anteriormente.
- **Valor** por el que se solicita la reversión.
- **Identificación** de la cuenta bancaria (incluir titular de la cuenta bancaria, número de cuenta y tipo de cuenta) o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
- **Datos** de contacto en los cuales quiere ser contactado por La Plataforma para realizar el proceso de reversión y notificar el resultado de la solicitud.

Luego de realizar la solicitud, se le asignará un asesor de servicio. Desde el momento de la asignación, el asesor tendrá 72 horas para dar respuesta oportuna al Usuario respecto a la solicitud de reversión del pago. Adicionalmente, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Usuario deberá notificar de dicha reclamación al emisor del instrumento de pago.

Para los pagos en tarjeta de crédito, el Usuario visualizará la reversión en el extracto de su tarjeta en un tiempo máximo de treinta (30) días calendario. Cuando el Usuario paga con tarjeta débito, este visualizará su dinero en la cuenta bancaria en un tiempo aproximado de quince (15) días hábiles. En caso de que se solicite la devolución del dinero a una cuenta diferente a la del Usuario titular del medio de pago, es necesaria una carta de aprobación de su parte por medio de los correos electrónicos mencionados en este acápite, donde se aclare y autorice el cambio.

Este procedimiento se realizará en un plazo máximo de quince (15) días hábiles una vez presentada la solicitud de reversión ante el Portal hasta que se haga efectiva la reversión.



Para lo demás, la reversión del pago se regulará según lo establecido en el Decreto 587 de 2016, el Estatuto del Consumidor y demás normas que regulan la materia en el ordenamiento jurídico colombiano.

12. Políticas de devolución y garantía

12.1 Derecho de Retracto

La Plataforma, así como aquellos terceros que proveen productos a Sinergia, ofrecen a sus Usuarios la posibilidad de retractarse de la compra, hecha por medios no tradicionales, durante los primeros 2 días hábiles después de la entrega del producto.

Los retractos antes mencionados deberán ser solicitados a través de nuestro correo electrónico: servicioalcliente@kuidoequino.com

Para poder ejercer el derecho de retracto el consumidor deberá cumplir con unas condiciones generales. Cuando un producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de retracto, esto será especificado en las características del producto.

Después de realizar el retracto en página Sinergia tendrá máximo cinco (5) días hábiles para enviar la guía de logística inversa para la devolución de producto, si este no se envía dentro de los primeros 5 días hábiles después de enviada la guía se entenderá que el Usuario desea cancelar el retracto. Los costos del envío serán asumidos por el Usuario.

12.1.1 CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los Usuarios.
- El producto debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, diseñado a la medida, de uso personal o íntimo.

12.1.2 CONDICIONES DE LOGÍSTICA DEL RETRACTO



- Por regla general el Usuario debe acercarse a un punto de la empresa de envíos con la guía enviada por Sinergia para proceder a devolver el producto.
- Cuando el producto supere 10 kg su recolección será realizada directamente en el lugar en donde el producto se entregó.
- El personal encargado de la recolección del producto no se encuentra facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo.
- Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se procederá con la recolección.

12.1.3 CONDICIONES DE REEMBOLSO DEL RETRACTO

Si el producto fue pagado con tarjeta de crédito y el método de reembolso elegido por el consumidor es reversión a su tarjeta de crédito, se reembolsará el dinero en la tarjeta utilizada dentro de los quince (15) a treinta (30) días calendario después que Sinergia acepte el retractor. Estos tiempos de reversión dependen directamente de la entidad bancaria del consumidor. La reversión bancaria solo aplica para reembolsos sobre la totalidad de la orden. Para conocer en detalle nuestra política de reembolsos puede comunicarse a nuestro correo electrónico: servicioalcliente@kuidoequino.com

Solo cumpliendo estas condiciones el Usuario recibirá la totalidad del dinero de su compra. En caso contrario el producto será retornado al Usuario, asumiendo él el costo, y no habrá reembolso.

12.1.4 CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO

En caso de que el Usuario reciba un producto de características diferentes a lo descrito en La Plataforma en el momento de la compra, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

El Usuario deberá comunicarse a nuestro correo electrónico servicioalcliente@kuidoequino.com y enviar imágenes del producto errado dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la recepción del producto. El producto debe estar cerrado, sin usar, en su empaque original y en perfectas condiciones.

Una vez recibidos los documentos y confirmada la información por parte del área de Servicio al Cliente, se procederá a evaluar la solicitud. Dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de los documentos, se programará la devolución y/o cambio por parte de Sinergia. Los tiempos de envío para la entrega en ciudades principales o envíos nacionales serán



considerados en la gestión de la devolución y/o cambio, de acuerdo con la solicitud del Usuario.

12.1.5 CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PIEZA FALTANTE

En caso de que el Usuario reciba un producto incompleto, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

- Dentro de los dos días hábiles luego de haber recibido el producto, el Usuario deberá comunicarse con la línea de Servicio al Cliente para radicar la reclamación sobre la pieza faltante de su artículo.
- Una vez el área de Servicio al Cliente reciba la reclamación y sean corroborados los datos, en el término de dos días hábiles se procederá a dar una respuesta al cliente. Dependiente el caso, se enviará la pieza faltante o se solicitará al Usuario que inicie el proceso de devolución a través de nuestras líneas de comunicación.
- Si el Usuario no radica la reclamación podrá aplicar al derecho de retracto a través de la página, ateniéndose a los descrito por esta política.

12.2 Política de garantías

En caso de que un producto adquirido a través de Sinergia presente problemas de funcionamiento, daños o se encuentre vencido (según aplique) después de su recepción, el Usuario podrá contactar a Sinergia quien proporcionará los datos del vendedor o proveedor para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía, o de ser posible Sinergia la brindará de manera directa. Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) La garantía del producto debe estar vigente.
- b) El producto debe contar con los documentos de garantía cuando sea el caso. En caso en que el producto no tenga un documento que certifique un período de garantía éste debe tener menos de 12 meses de entregado.
 - i. Según la ley colombiana para proceder con una garantía por productos perecederos el mismo no debe estar vencido.
- c) El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del Usuario.



d) El proveedor tiene derecho a reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto en la primera falla. Si la falla persiste, el Usuario tienen derecho a elegir entre una nueva reparación o la devolución del dinero.

e) A elección del consumidor, el Proveedor recogerá el producto donde fue entregado o éste podrá solicitar al consumidor dejarlo en el punto de atención dispuesto para el efecto. Para este último caso Sinergia correrá con todos los gastos de envío.

f) Se le enviará al consumidor máximo dos Guías de Logística Inversa para que devuelva el producto al Proveedor y éste realice el análisis necesario para determinar si procede la garantía. Cada guía tendrá una vigencia de un día. En caso tal que el consumidor no envíe la segunda guía, deberá enviar el producto al Proveedor asumiendo el costo de envío, dinero que le será reembolsado si la garantía procede. Sinergia proporcionará los datos del Proveedor para facilitar este procedimiento.

g) El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo lugar en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro lugar y Sinergia así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el consumidor.

h) En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, Sinergia procederá a su reposición dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, después de la recepción del producto por parte del proveedor.

i) La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien al proveedor para la reparación.

j) En caso en que se deba hacer la devolución de dinero, este se realizara de la siguiente manera:

i. A partir del día siguiente de la aceptación de la garantía por parte del proveedor y su posterior comunicación con Sinergia y el Usuario, Sinergia tiene hasta treinta (30) días para efectuar el reembolso.

ii. En caso de que el bien no admita reparación o se repita la falla del producto, el proveedor procederá a informar al consumidor esto. En este caso, el consumidor puede elegir la forma de hacer efectiva la garantía, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro idéntico o por una de las mismas características.

12.2.1 LA GARANTÍA DE PRODUCTOS NO APLICA CUANDO:



- a) El producto presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.
- b) Son daños ocasionados por animales.
- c) Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo o golpes, etc.).
- d) El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado, cuando aplique.
- e) Después que el Usuario contacte a Sinergia, ésta tiene quince (15) días para realizar una visita de revisión del producto si lo consideran necesario. El costo del retiro del producto será asumido por el Usuario en el caso que la falla del producto sea atribuible al mal manejo de este.
- f) Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, Sinergia le enviará por escrito al **Usuario las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. En caso de negarla se le adjuntarán las pruebas que sustentan dicha decisión.**

13. Reembolsos

Después que el reembolso sea aprobado, el Usuario puede elegir entre estos métodos:

Consignación bancaria: Para recibir el dinero en la cuenta bancaria, el titular de la cuenta debe ser el mismo que hizo la compra en Sinergia, en caso de que no lo sea, le serán enviados los documentos necesarios para realizar la consignación en una cuenta diferente. La duración del reembolso es de siete (7) a ocho (8) días hábiles. Adicional a esto el banco puede demorarse unos días, más los cuales dependerán de cada entidad.

Reversión a tarjeta de crédito: Sinergia responderá a la solicitud de reembolso en un término de quince (15) días hábiles. A partir de la confirmación de la solicitud, la entidad bancaria realizará la reversión de pago, para lo cual el Usuario deberá sujetarse a los términos de duración en los que se realice este proceso por parte del banco. La duración del reembolso es de máximo treinta (30) días calendario.

14. Peticiones Quejas y Reclamos

El Usuario puede presentar Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR) y sugerencias frente a los productos, servicios o el contenido de La Plataforma. Las PQR o sugerencias deberán reportarse por medio de nuestro correo electrónico: servicioalcliente@kuidoequino.com



La sugerencia o PQR será asignada a un asesor, quien le dará respuesta oportuna en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Adicionalmente, el Usuario podrá realizar consultas de productos, comunicarse con La Plataforma, realizar solicitudes, aclarar sus dudas de compras, entre otros, por el correo electrónico anteriormente dispuesto.

En caso de que su PQR no sea atendida debidamente, usted podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad encargada de velar por los derechos de los consumidores.

15. Disposiciones Finales

Los presentes Términos y Condiciones están sujetos a la normatividad colombiana. En caso de que exista una discrepancia o conflicto en cuanto a la interpretación, cumplimiento o validez de estos, se aplicarán las normas establecidas en el ordenamiento jurídico colombiano en caso de un eventual proceso.

Los presentes Términos y Condiciones fueron modificados por última vez en agosto de 2024.