POLÍTICA DE ENVÍO

ENTREGAS

El envío y la entrega serán efectuados a través de diferentes operadores logísticos. ACTIVODEPORTIVO, realizará la entrega de su pedido en la dirección exacta dentro del territorio colombiano que el Usuario haya proporcionado para tales efectos al momento de la compra, y en caso de que dicha dirección corresponda a un edificio, conjunto o unidad residencial con portería; o sea un hotel u hostal con recepción; el Usuario acepta que la entrega se efectúe en la portería o recepción, a excepción de que el paquete no sea recibido por políticas internas del establecimiento.

Los pedidos realizados a través de este sitio web no podrán ser reclamados en tiendas físicas. ACTIVODEPORTIVO sólo puede realizar la entrega en una dirección que corresponda a una nomenclatura exacta, la cual es suministrada por el Usuario al momento de la compra. ACTIVODEPORTIVO no se hace responsable de pedidos perdidos cuando el Usuario haya brindado una dirección incorrecta al momento de realizar la compra.

El tiempo estimado de entrega es de diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de la compra, los cuales se tienen en cuenta para ciudades principales del país (Colombia), y de 10 a 15 días hábiles para otras ciudades, y toman como base condiciones sociales, económicas, políticas y geológicas normales, tanto internas como externas, que puedan afectar el envío de un pedido a la dirección proporcionada por el Usuario. ACTIVODEPORTIVO no garantiza con total seguridad la entrega de un pedido en un tiempo inferior al estipulado. también está disponible en el checkout antes de finalizar el pago, y además, será notificado al Usuario en el correo de confirmación de su pedido.

ACTIVODEPORTIVO realizará la entrega de su pedido en la dirección exacta que el Usuario haya proporcionado para tales efectos, dentro del territorio colombiano, es decir, a nivel nacional. Los pedidos realizados a través de este sitio web no podrán ser reclamados en tiendas físicas. ACTIVODEPORTIVO sólo puede realizar la entrega en una dirección que corresponda a una nomenclatura exacta, la cual es suministrada por el Usuario al momento de la compra. ACTIVODEPORTIVO no se hace responsable de pedidos perdidos cuando el Usuario haya brindado una dirección incorrecta al momento de realizar la compra.

Los pedidos no podrán ser despachados en diferentes envíos ni a diferentes direcciones. Cada uno de los envíos realizados por ACTIVODEPORTIVO, correspondientes a pedidos realizados por el Usuario, constituirá un contrato de compraventa de productos a distancia independiente, por lo que no podrán ser unificados varios pedidos en un mismo envío.

ACTIVODEPORTIVO NO garantiza el cambio o la actualización de la dirección de entrega luego de que el pedido haya sido pagado por el Usuario. En caso de que el Usuario notifique la necesidad de cambiar la dirección de envío, ACTIVODEPORTIVO procederá con la solicitud dependiendo del estado del pedido, siempre y cuando aún resulte posible.

ACTIVODEPORTIVO brinda al Usuario la información relacionada con el envío (número de guía y transportadora) vía correo electrónico, notificando así sobre el despacho del paquete con la fecha estimada de entrega. Por tanto, en caso de que el pedido sea entregado, pero el Usuario tenga alguna reclamación referente a no haberlo recibido, el Usuario deberá contactar e informar a ACTIVODEPORTIVO en un plazo máximo de 25 días calendario contados a partir de la fecha de entrega del paquete de acuerdo con la guía de envío asignada. En este caso, ACTIVODEPORTIVO realizará la respectiva investigación con la transportadora para identificar algún posible error en la entrega, intentar localizar el paquete o de ser necesario, ACTIVODEPORTIVO responderá por el pedido, realizando nuevamente el envío sujeto a la disponibilidad de inventario.

Teniendo en cuenta las políticas vigentes para reclamaciones por parte de las transportadoras, pasado este lapso establecido (25 días calendario contados a partir de la fecha de entrega), si la transportadora provee pruebas de entrega y toda la información es acorde a lo solicitado por el cliente al momento de la compra ACTIVODEPORTIVO no podrá hacerse responsable por el paquete.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Todos los productos adquiridos a través de este sitio web que pertenezcan a un evento promocional y **tienen un descuento ya aplicado** en su valor ofertado, **solo serán aceptados para cambios y devoluciones por cambio de talla,** siempre y cuando este disponible exactamente la misma prenda para realizar el cambio de talla correspondiente, de lo contrario o por otro motivo de cambio diferente al mencionado, no se realizaran cambios en prendas promocionales.

Excepciones:

- Envío de producto incorrecto por parte de ACTIVODEPORTIVO
- Garantía del producto (calidad)

Todas las solicitudes se pueden realizar a través del correo electrónico activofit1@gmail.com

DERECHO AL RETRACTO

La(s) prenda(s) o producto(s) a devolver debe(n) estar sin uso, sin lavar, y contar con todas las etiquetas y protectores, en el estado en que fue entregada, de lo contrario, no serán recibidas. Teniendo en cuenta la Ley 1480 de 2011 ACTIVODEPORTIVO no está obligado a cubrir el costo de envío correspondiente a la devolución por retracto, ni aceptará paquetes enviados bajo modalidad de pago contraentrega.

De acuerdo con lo estipulado en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) el Usuario tiene derecho a ejercer el derecho de retracto de la compra dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del pedido por parte de la transportadora. Para ello, debe realizar la solicitud enviando un correo electrónico a activofit1@gmail.com indicando el número de pedido y correo electrónico con el cual se realizó la compra.

ACTIVODEPORTIVO brindará respuesta a la solicitud a través de correo electrónico en un plazo de hasta tres (5) días hábiles. A partir de dicha respuesta, el Usuario cuenta con cinco (5) días hábiles para dar a conocer a ACTIVODEPORTIVO el número de guía y la transportadora por la cual realizará el envío, cuyo costo será asumido por el Usuario. En caso de no recibir respuesta del Usuario en el tiempo establecido, ACTIVODEPORTIVO dará por cancelada la solicitud de retracto.

ACTIVODEPORTIVO efectuará el reembolso en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que el producto devuelto es entregado físicamente en la dirección proporcionada por ACTIVODEPORTIVO para el retracto de la compra. El reembolso se realizará directamente a la cuenta bancaria nacional (ahorros o corriente) suministrada por el Usuario.

GARANTÍA

El Usuario cuenta con un (1) mes contado a partir de la recepción de su pedido para realizar la solicitud por garantía. Se entiende por garantía, aquellos cambios que se deriven por defecto de fábrica en el producto. No se aceptarán por garantía daños ocasionados por el desgaste normal derivado del uso del articulo; por el uso indebido

del articulo o aquellos que deriven de no acatar las instrucciones de cuidado de la prenda.

Para realizar la solicitud, el Usuario deberá enviar un correo electrónico activofit1@gmail.com indicando el número de pedido, explicando la situación presentada e imágenes o vídeos donde se pueda evidenciar el daño.

CANCELACIÓN DE PEDIDOS

ACTIVODEPORTIVO NO garantiza ni se responsabiliza por efectuar modificaciones o cancelaciones de un pedido luego de que el Usuario haya realizado el pago del mismo.

El Usuario debe realizar la solicitud de cancelación parcial o total de su pedido directamente a través del correo electrónico activofit1@gmail.com

La aceptación de la solicitud está sujeta al estado en que se encuentre el pedido y, a través de correo electrónico, en un plazo de hasta cinco (5) días hábiles, se le confirmará al Usuario si se puede efectuar o no la cancelación solicitada.

De ser posible la cancelación, ACTIVODEPORTIVO solicitará al Usuario los datos bancarios para proceder con el reembolso correspondiente, el cual se efectuará en un plazo de hasta cinco (15) días hábiles luego de que el Usuario confirme los datos bancarios.

De no ser posible la cancelación, ACTIVODEPORTIVO le informará al Usuario a través de correo electrónico. El Usuario siempre tendrá disponible la opción de devolución o retracto de la compra una vez que reciba el pedido.

REEMBOLSOS DE PAGOS EN LA PLATAFORMA

Todos los reembolsos correspondientes a compras en este sitio web y pagados a través de mercadopago, se efectuarán directamente al medio de pago que haya sido usado. En caso de que el pago haya sido realizado a través de tarjeta de crédito, el reembolso se hará directamente a esta. Si el pago fue realizado a través de PSE, es necesario que el Usuario (1) envíe la certificación bancaria que confirme la cuenta a la que se hará la devolución, o (2) que el Usuario suministre directamente la siguiente información: nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, entidad bancaria, tipo de cuenta bancaria, número de cuenta bancaria. Esta información deberá ser proporcionada únicamente a través del correo activofit1@gmail.com

Lo anterior, aplica para todo tipo de reembolso solicitado por el Usuario, ya sea procedente de una devolución, cancelación de pedido, reversión de pago, solicitud

por garantía, error en el producto recibido, compensación por error en el pedido o cualquier otra situación que dé lugar a la devolución de dinero. Todo reembolso será procesado por parte de ACTIVODEPORTIVO en un plazo de hasta cinco (15) días hábiles posteriores a la confirmación de datos bancarios por parte del Usuario. La transacción será confirmada al Usuario a través del correo electrónico cuando haya sido efectuada.

En caso de que el medio de pago usado para realizar la compra haya sido Addi, serán estos los encargados directos del reembolso. El usuario está sujeto a las restricciones de los términos y condiciones que Addi tome ante esta solicitud.

REVERSIÓN DE PAGOS

La reversión de pagos es aplicable únicamente a los casos en que la compra realizada por el Usuario sea objeto de fraude, la compra corresponda a una operación no solicitada, o cuando el producto adquirido no sea recibido. El Usuario cuenta con cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que tuvo noticia de la transacción fraudulenta o no solicitada, para realizar la solicitud de reversión del pago, la cual podrá presentar a través del correo electrónico activofit1@gmail.com

La reversión del pago implica la cancelación total del pedido y que ACTIVODEPORTIVO no efectuará la entrega de éste. En caso de que el pedido ya haya sido entregado o se encuentre en camino, si el Usuario recibe el producto, deberá proceder con la devolución de los artículos recibidos de manera inmediata.

ACTIVODEPORTIVO brindará una respuesta al Usuario a través de correo electrónico en un plazo de hasta cinco (5) días hábiles e indicará las condiciones aquí descritas para la reversión del pago.

En caso de que el pago se haya efectuado con tarjeta de crédito, El Usuario entiende y acepta que este proceso de reversión del pago de la compra depende de entidades financieras externas a ACTIVODEPORTIVO como lo son Mercadopago (plataforma de pagos), Credibanco /Redeban (según el caso, compañías intermediarias para tarjetas de crédito) y la entidad bancaria emisora de la tarjeta.

Por lo anterior, el Usuario entiende y acepta que ACTIVODEPORTIVO realiza la solicitud a dichas entidades para la reversión del pago, y que, el resultado final de la transacción y la duración del proceso (estimado de hasta treinta (30) días hábiles) dependen completamente de las entidades anteriormente mencionadas, por lo que,

ACTIVODEPORTIVO para este proceso es únicamente un intermediario entre el Usuario y la red financiera.

En caso de que el pago haya sido efectuado a través de PSE, ACTIVODEPORTIVO le solicitará al Usuario los datos bancarios requeridos para efectuar la transacción, que se realizará dentro de los dos (10) días hábiles posteriores a la fecha en que el Usuario confirme los datos bancarios. Por último, ACTIVODEPORTIVO le notificará al Usuario a través de correo electrónico cuando la transacción se haya efectuado y compartirá el comprobante de esta.

En caso de que el medio de pago usado para realizar la compra haya sido Addi, serán estos los encargados directos de la cancelación del pago. El usuario está sujeto a las restricciones de los términos y condiciones que Addi tome ante esta solicitud.

CONTACTO EN CASO DE INCONVENIENTES CON PAGOS EN LA PLATAFORMA

El canal de contacto establecido por ACTIVODEPORTIVO para todo tipo de solicitudes, preguntas, quejas o reclamos, es el correo electrónico activofit1@gmail.com

PROPIEDAD DE LOS ARTICULOS COMPRADOS

Los productos adquiridos seguirán siendo propiedad de ACTIVODEPORTIVO hasta el momento de la entrega material del producto en la dirección proporcionada por el Usuario para la compra.

En caso de que el Usuario tenga alguna reclamación referente a no haber recibido el paquete correspondiente a su pedido y este se muestre como entregado por la transportadora, el Usuario deberá contactar e informar a ACTIVODEPORTIVO en un plazo máximo de 25 días calendario contados a partir de la fecha de entrega del paquete de acuerdo con la guía de envío asignada. En este caso, ACTIVODEPORTIVO responderá por el pedido, ya sea realizando un nuevo envío o con la devolución total del dinero.

En caso de no recibir ninguna reclamación por parte del Usuario referente a la entrega de los artículos luego de los 25 días calendario posteriores a la fecha de entrega registrada por la transportadora, ACTIVODEPORTIVO no podrá hacerse responsable por los artículos, los cuales ya serán propiedad y responsabilidad del Usuario. Exceptuando los casos de garantía.

USO Y CUIDADO DE LOS PRODUCTOS

ACTIVODEPORTIVO desea llamar la atención del Usuario sobre las instrucciones de uso, lavado y mantenimiento impresas en las etiquetas de los productos. ACTIVODEPORTIVO no será responsable de ningún daño que sea consecuencia del manejo inadecuado o utilización incorrecta de los productos, incluido el uso de métodos de mantenimiento incorrectos por parte del Usuario, según las instrucciones de las etiquetas de los productos.

MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

ACTIVODEPORTIVO a su propia discreción o por necesidades técnicas, podrá modificar, actualizar, añadir y/o eliminar funcionalidades, servicios y contenidos de la plataforma, así como de estos términos y condiciones, en cualquier momento y sin necesidad de notificación alguna a los Usuarios siempre y cuando no afecten el funcionamiento normal o los propósitos de la plataforma.

ACTIVODEPORTIVO, de manera directa, podrá modificar unilateralmente, y en cualquier momento, el contenido de los Términos y Condiciones. Si las modificaciones configuran cambios significativos, ACTIVODEPORTIVO notificará oportunamente a los Usuarios a través de correos electrónicos, comunicaciones escritas o publicando directamente en la plataforma. ACTIVODEPORTIVO elegirá, a su sola discreción, el medio mediante el cual realizará las notificaciones.

HABEAS DATA

Conforme a la Ley No. 1581 de 2012 y al Decreto No. 1377 de 2013 y otras normas complementarias, ACTIVODEPORTIVO se declara como responsable del tratamiento de datos personales, conforme a las definiciones de la Ley No. 1581 de 2012, y por ende recolecta, almacena y trata los datos personales de los Usuarios de la plataforma en desarrollo de sus actividades comerciales, de ventas de sus productos en su red de almacenes o en los canales en línea, o en eventos promocionales, entre otros. Así las cosas, los Usuarios de la plataforma podrán acceder a la Política de Privacidad y de Tratamiento de Datos personales disponible en: www.activodeportivo.com para conocer las finalidades, los derechos y deberes relacionados con el tratamiento de sus datos personales por parte de ACTIVODEPORTIVO como responsable.

En caso de tener dudas referentes al tratamiento de los datos personales del Usuario de la plataforma, escribanos al correo electrónico activofit1@gmail.com

VALIDEZ

Si una autoridad competente determina que una de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones es nula, inválida o ilegal, dicha disposición será eliminada sin que ello afecte la validez de las otras cláusulas.

LEY APLICABLE, DISPUTAS Y PREGUNTAS / QUEJAS / RECLAMOS

Los Términos y Condiciones, así como cualquier otro documento contractual que se derive de la plataforma, se regirá por las leyes de la República de Colombia. En caso de cualquier controversia que se derive con los Usuarios en su relación con la plataforma, esta deberá ser resuelta por las autoridades judiciales colombianas y los mecanismos de resolución de conflictos previstos, tales como la conciliación.

El contenido de la plataforma y de estos Términos y Condiciones responde de manera integral al deber de brindar información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea respecto de los servicios que ofrece como plataforma de comercio electrónico, siempre bajo los límites propios del objeto, naturaleza y funcionamiento de la misma.

En caso de estar interesado en presentar peticiones, quejas y reclamos le agradecemos enviar un correo electrónico a la dirección activofit1@gmail.com, estableciendo de forma clara (i) su nombre completo, (ii) número de identificación (iii) hechos que fundamentan la petición, queja o reclamos, (iv) otros aspectos que sean relevantes para dar respuesta efectiva al ejercicio de sus derechos y (v) otros elementos solicitados por la persona del portal de contacto que recibió sus inquietudes.

DOMICILIO ACTIVODEPORTIVO

Como domicilio de ACTIVODEPORTIVO para efectos de la plataforma, se señalan sus oficinas en Yopal,Casanare, Colombia, ubicadas CALLE 10 20-46 CENTRO.