

## TÉRMINOS Y CONDICIONES FLAMINGO.COM.CO

Flamingo.com.co es administrado por Almacenes Flamingo S.A. (en adelante "Flamingo"), sociedad comercial, domiciliada en la República de Colombia, con Nit 890.914.526-4.

Aquellos Usuarios que decidan ingresar a la página web desde otros países, lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. Cualquier reclamo en relación con el uso de la página web y el material en ella contenida está regulada por las leyes colombianas.

El usuario entiende que al ingresar a la página web admite haber leído y entendido los términos y condiciones generales de uso.

Flamingo.com.co no se hace responsable de los daños o perjuicios derivados del mal uso de la página.

En cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, flamingo.com.co, podrá realizar modificaciones en el contenido, los servicios, la presentación y configuración de la página web.

**Capacidad del usuario:** Flamingo presumirá de buena fe que está contratando directamente con el Cliente o con su representante legal debidamente facultado y mayor de edad, por lo que Flamingo no asumirá responsabilidad alguna en caso de suplantación.

**Origen de fondos:** El Cliente declara, bajo la gravedad de juramento, que sus ingresos provienen de actividades lícitas, y que no es sujeto de registros negativos en listados nacionales o internacionales asociados a lavado de activos nacionales o internacionales, ni incurren en una de las dos categorías de lavado de activos contempladas en la ley (conversión o movimiento) y que en consecuencia, se obliga a responder frente a Flamingo y terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de cualquier aspecto relacionado con esta afirmación; al igual manifiestan que no tienen investigaciones en curso, ni han sido sindicados, o condenados por ninguno de los delitos fuente de lavado de activos y/o financiación del terrorismo enunciados en la ley y que sus bienes y negocios provienen de actividades lícitas.

**Limitación de la responsabilidad:** Flamingo bajo ninguna circunstancia será responsable por el contenido que los usuarios puedan llegar a incorporar en las zonas habilitadas en la página web.

flamingo.com.com no asume responsabilidad alguna por problemas o por la imposibilidad de utilización de la página web, incluyendo pero sin limitarse a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación, problemas técnicos.

**Propiedad intelectual:** Todo el contenido, tal como el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos, puestos a disposición de los usuarios en la página web son de propiedad exclusiva de Almacenes Flamingo S.A., o de terceros que han autorizado su uso y/o explotación.

Igualmente, el uso de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la Ley y están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los Contenidos por ningún medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole.

**Condiciones de pago :** El precio que se pagará por cada producto será aquel que se encuentre vigente en la página web al momento de hacerse el pedido. El cliente deberá escoger uno de los medios de pago puestos a disposición por flamingo.com.co, el cual se suministrará mediante un sistema de conexión segura para la realización de transacciones. No obstante, en ningún caso será responsable por las fallas que se presenten en las comunicaciones de la pasarela de pago o las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados al cliente con ocasión de la acción u omisión por parte de dichas entidades.

Una vez que se verifique el pago, Flamingo podrá aceptar la compra. No obstante haberse verificado el pago, Flamingo podrá denegar la aceptación de la compra o aceptarla parcialmente, caso en el cual estará obligado a restituirle al cliente, sin ningún costo adicional, el valor cancelado o el porcentaje correspondiente a la parte no aprobada.

**Cupones promocionales :** Los cupones promocionales podrán ser usados en la página web se debitarán cuando se realice el pedido. Se podrán canjear por el total de la transacción y deberán ser utilizados en una sola transacción, durante la vigencia del cupón.

**Cargos por envío e impuestos:** El Cliente será responsable de los cargos de envío, manejo y seguro de los productos que se adquieran en la página web, así como el impuesto al valor agregado y demás gravámenes que puedan ocasionarse por cada compra aceptada. Una vez el cliente realice la compra en la página web se le dará a conocer el valor exacto que debe pagar a favor de Flamingo el cual incluirá todos los conceptos mencionados.

**Métodos de pago :** flamingo.com.co pondrá a disposición de los usuarios los siguientes mecanismos de pago: tarjeta MeFía, crédito el Fiao de Siembre, Pago en Tienda, Sistecrédito y a cargo de la pasarela de pagos (tarjetas de crédito, débito, efecty y baloto y Codensa).

Tarjeta MeFía: Guía de usuario para pago con tarjeta MeFía.

Responsabilidad del cliente: El cliente se obliga a notificar oportunamente la pérdida o robo de su tarjeta MeFía con el fin de que la misma sea inhabilitada.

En los eventos en los que la información es proporcionada directamente a Flamingo a través de la página web, la responsabilidad por el manejo de la información personal será en los términos establecidos en la [política de tratamiento de datos personales](#).

**Entrega de los productos** : flamingo.com.co se compromete a realizar entregas exclusivamente en el territorio colombiano, en las zonas y lugares donde las empresas de transporte aliadas tengan acceso de acuerdo a su red y por tanto podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio registrado por el cliente para realizar la entrega no se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas para el efecto.

Los productos serán entregados en el domicilio registrado por el cliente en la compra en el plazo expresado en días hábiles en la promesa de entrega informada en el proceso de compra para cada producto, dependiendo del destino, contados a partir de la aceptación de la compra por parte de flamingo.com.co, siempre y cuando no se presenten causas ajenas a la voluntad de flamingo.com.co que pudieran retrasar la entrega, como caso de fuerza mayor, caso fortuito o falla en el sistema.

Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, estará debidamente autorizada por el Cliente para recibir su pedido. Por lo tanto, flamingo.com.co queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en la página web. En caso de no encontrarse nadie en el domicilio donde debe ser entregado el producto, flamingo.com.co queda autorizado para dejarlo en la portería, en caso de existir.

En caso de no poderse hacer entrega de los productos en el domicilio señalado, después de tres (3) intentos por parte de la transportadora, ésta procederá con la devolución de los productos y en este caso el cliente deberá contactarse, en un plazo de cinco (5) días hábiles con flamingo.com.co, para solicitar su reenvío. En caso que el reenvío genere un costo adicional deberán ser asumidos por el cliente y deberán estar pagados para que se haga nuevamente el envío.

Si el Cliente no procede a solicitar el reenvío en el término indicado, o no realiza el pago del valor adicional por el reenvío, flamingo.com.co podrá desistir del negocio, y estará obligado sólo a restituir el monto pagado por los productos y/o servicios, descontando el valor de los gastos incurridos por el transporte.

Una vez registrada la dirección del domicilio de entrega, esta no podrá ser cambiada por el Cliente.

**Garantía del producto** : La garantía del producto se hará efectiva de acuerdo a las condiciones establecidas por el fabricante o importador en el cuerpo del producto,

sticker adherido, manual de instrucciones, empaque o similar y/o publicadas en la página web. Para los artículos de vestuario; calzado; accesorios, lencería, hogar, artículos de decoración, y maletas, la garantía será la iniciada por el fabricante o importador y en ausencia de esta será de tres (3) meses. Una vez expire el término de la garantía legal, el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el producto.

En caso que el cliente desee solicitar la recogida del producto debe contactarse con las líneas de atención de Flamingo para solicitar la garantía del producto y que éste sea recogido. Si el producto estuviera en un lugar diferente al del domicilio donde se entregó el producto, el Cliente deberá asumir los costos de transporte para solicitar la efectividad de la garantía, cuando aplique.

El cliente también podrá llevar el producto a cualquier tienda de Almacenes Flamingo y/o directamente a proveedor para solicitar la efectividad de la garantía.

En todo caso las reclamaciones por garantía legal se ceñirán a las reglas señaladas en la Ley 1480 de 2011.

**Cambios** : El plazo máximo para aceptar un cambio de vestuario y calzado es de 30 días calendario y 15 días calendario para el resto de productos, contado a partir de la fecha de venta. Condiciones:

- El producto debe estar intacto, sin usar, con todos sus accesorios, empaques y etiquetas.
- No se devuelve dinero.
- Los costos de transporte son a cargo del cliente.
- Esta política no aplica para cambios por garantía, los cuales se rigen por lo establecido en la ley 1480 de 2011. (Estatuto del Consumidor)
- **NO TIENEN CAMBIO LOS SIGUIENTES PRODUCTOS:**Ropa interior, aseo personal, alimentos y bebidas, materiales de construcción, motos, software, celulares libres y de operador; bisutería, joyería y relojería, productos personalizados o comprados por encargo.
- **TERMINO DE LA GARANTIA LEGAL:**A falta de información expresa, será de tres( 3) meses contados a partir de la fecha de entrega. Productos de Halloween, juguetería y navidad tienen (1) mes de garantía.

**Reversión de pagos** : para solicitar la reversión del pago se debe cumplir los siguientes requisitos:

- Debe ser una compra realizada en [flamingo.com.co](http://flamingo.com.co)
- Se debe realizar la solicitud por los canales de atención al cliente de Flamingo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no autorizada o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.
- En la solicitud se debe indicar una de las causales para solicitarla:
  1. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.

2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
  3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
  4. 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.
  5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
- Dentro de la solicitud se debe indicar que el producto estará a disposición de Flamingo para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió. Adicionalmente se debe indicar cual es el valor que se solicita ser reversado y el medio de pago al que fue cargada la compra.
  - Quien debe presentar la reclamación es el titular del medio de pago.
  - Junto a la solicitud se debe adjuntar copia de la transacción, cuando aplique.

flamingo.com.co contará con quince (15) días hábiles a partir del momento en que se reciban los documentos que apliquen para cada caso y los mismos sean aprobados. (<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=69037>).

**Términos y Condiciones Garantía Extendida, Movil Seguro y Soat** : para consultar terminos, condiciones y politica de tratamiento de datos para Soat [SEGUROS MUNDIAL](#) Garantía Extendida [CARDIF COLOMBIA](#) Seguro Movil [SEGUROS MUNDIAL](#)

**AUTORIZACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** Con la firma de este documento usted reconoce que los datos suministrados son verídicos, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. Usted autoriza de manera libre, previa, escrita, clara, expresa y concreta a **ALMACENES FLAMINGO S.A. , Mefía S.A.S.** (sociedad subordinada) y/o las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a su grupo empresarial (quienes en conjunto se denominarán **LAS COMPAÑÍAS Y/O EL GRUPO FLAMINGO**) o a quien represente sus derechos, a la entidad que **FLAMINGO** delegue, a su cesionario, endosatario, o a quien ostente en el futuro la calidad de acreedor (FONDO DE GARANTIAS S.A “FGA” u otro acreedor), para que los datos personales consignados en este documento, o aquellos que vayan a ser capturados mediante comunicación telefónica, escrita, por vía electrónica, digital, y sean recolectados, usados, almacenados, suprimidos o archivados, y/o compartidos entre ellas y con terceras personas y autoridades competentes, con la finalidad de: Realizar campañas de publicidad y mercadeo, divulgar el nombre de EL CLIENTE en medios masivos en caso de que resulte favorecido en algún sorteo realizado por **FLAMINGO**, implementar programas de fidelización, preparar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo o determinar hábitos de pago, realizar actividades de tele mercadeo, realizar estudios de crédito para aprobación, riesgo crediticio y actividades de cobranza, ofrecer convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros, dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos o judiciales, así como a las autoridades competentes que así lo requieran, compartir con terceros que colaboran con las Compañías y que para el cumplimiento de sus funciones deban acceder en alguna medida a la información, tales como concesionarios, proveedores de servicios de mensajería, transportadores de mercancía, agencias de publicidad, casas de cobranzas, proveedores de productos y servicios, centros de servicio para efectos de garantía, enviar mensajes relativos a

sus obligaciones crediticias y/o relacionadas con dicha entidad. Todo lo anterior podrá realizarse mediante envío de mensajes de texto al celular; al correo electrónico y/o al domicilio del CLIENTE, así mismo autoriza ser contactado vía WhatsApp o cualquier aplicación digital similar o equivalente. Cualquier otra finalidad que llegare a resultar en desarrollo del contrato o la relación comercial entre las Compañías y el Titular, así como para las demás finalidades establecidas en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, podrán ser consultadas en el documento publicado en la página web: [www.flamingo.com.co](http://www.flamingo.com.co) dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013 y a las disposiciones que la adicionen, modifiquen o sustituyan. **LAS COMPAÑÍAS** le informan que, como titular de datos personales, usted podrá ejercer los derechos a: Conocer, actualizar, revocar y/o suprimir la información de su propiedad que se encuentra en nuestras bases de datos y revocar la presente autorización a través de: (i) el correo electrónico [datospersonales@flamingo.com.co](mailto:datospersonales@flamingo.com.co); (ii) los puntos de Servicio al Cliente de los **Almacenes FLAMINGO**; y/o (iii) comunicación escrita dirigida a la Calle 27 No. 46-70 Centro Administrativo Punto Clave Etapa II Local 0124, Medellín, Antioquia. **ALMACENES FLAMINGO S.A.** se identifica con el Nit. 890.914.526 – 4 y **MEFÍA S.A.S.** se identifica con el Nit. 900.694.065 – 0, ambas se encuentran ubicadas en la Calle 27 No. 46-70 Centro Administrativo Punto Clave Etapa II Local 0124, Medellín, Antioquia, teléfono (4) 576 8888

### **Condiciones de uso del Marketplace**

Almacenes Flamingo S.A. (Flamingo) es una sociedad comercial domiciliada en la Republica de Colombia, la cual pone a disposición un plataforma de contacto (Marketplace) en su sitio web [www.flamingo.com.co](http://www.flamingo.com.co) para permitir la exhibición y comercialización de viene y/o servicios por parte de aliados nacionales o internacionales que actúan a título propio y que son independientes de Flamingo, para la adquisición por parte de los consumidores.

Flamingo únicamente opera el Marketplace, sin que por este hecho se convierta en agente, distribuidor, comercializador o representante del Aliado, de los clientes, o de los consumidores en general que visiten y/ realicen transacción en el Marketplace.

### **Condiciones de uso del Marketplace**

Las presentes condiciones de uso de la Marketplace serán aplicables a todas las Ordenes de Pedido de productos realizados por los consumidores a través del Marketplace. Las condiciones de uso son las que se encuentren vigentes al momento de realizar la Orden de Pedido por el consumidor. Se entenderá que el aliado ha aceptado las Condiciones de Uso por el sólo hecho de exhibir productos en éste.

### **Modificación**

Flamingo podrá modificar cualquiera de los términos y condiciones de las Condiciones de Uso del Marketplace en cualquier momento y a su entera discreción, cambios que se darán a conocer mediante la actualización del documento publicado en la página web.

## Capacidad para el uso de la plataforma

El Marketplace solo podrá ser utilizado por las personas que tengan capacidad legal para contratar según lo dispuesto en la legislación colombiana vigente.

## Proceso para la compra

1. Los clientes pueden visualizar los Productos ofrecidos en el Marketplace identificándolos por la expresión “vendido por”. La descripción de los Productos es suministrada por los aliados, razón por la cual son los únicos responsables de la integridad de la descripción.
2. Una vez puestos los productos en la canasta de compras, al hacer clic en el icono "Comprar" durante el proceso de pedido, el cliente verificará la política de cambios y garantías del aliado y se entenderá que revisada la Orden, acepta plenamente la totalidad de las condiciones de uso del Marketplace.
3. Confirmada la orden, el cliente validará el valor a pagar y procederá con el pago. La venta efectuada por parte del aliado está sujeta a la condición resolutoria de que el producto esté disponible. Los clientes pueden hacer el pago con tarjeta Mefía, tarjeta de crédito, débito a Cuenta Corriente o de Ahorros, Consignación 24 horas, Pago efectivo. Flamingo es quien recauda los fondos de los pedidos realizados a través del Marketplace en nombre del aliado. Todo pedido que no haya sido pagado en su totalidad será denegado.
4. Posterior al pago, Flamingo confirmará la Orden de Pedido por correo electrónico al cliente, siempre y cuando la transacción sea aceptada por la entidad financiera o el medio de pago utilizado.
5. Flamingo cuenta con una relación comercial con la pasarela de pago, la cual es encarada de proteger a los clientes contra el fraude cuando se realizan las transacciones. En este sentido procederá con la validación de la información ingresada y eventualmente podrá realizar una llamada telefónica de confirmación. El aliado no procederá con el alistamiento de los productos si no ha sido posible contactar al cliente por parte de la pasarela de pagos. Esto podría conllevar a que el pedido sea entregado después de la promesa de entrega indicada por el aliado y en este caso ni Flamingo ni el aliado podrán ser considerados responsables por la demora en la entrega o la cancelación del pedido por parte del consumidor si éste se niega a suministrar la información necesaria para la validación de la transacción.
6. Flamingo reportará al aliado las Ordenes de Pedido realizadas por los consumidores y el aliado tendrá dos (2) días hábiles para confirmar o negar la disponibilidad de los productos y aceptar la orden. En caso de no tener disponibilidad, Flamingo comunicará al cliente dicha situación y se procederá con la devolución del dinero.
7. Una vez confirmada la orden, de manera parcial o total, se compromete a enviar y entregar los productos disponibles en el plazo establecido y confirmar el envío de los productos en un plazo de dos (2) días hábiles, manteniendo actualizado el estado del pedido en la plataforma para consulta del consumidor.

## Envío y entrega

El tiempo de entrega será el informado en la transacción realizada por el cliente y comenzará a contarse a partir de la aprobación de la Orden de Pedido por parte del aliado y son calculados en días hábiles. Los tiempos indicados comprenden tanto la entrega de los Productos a domicilio, como la preparación y envío de pedidos, y la entrega de los Productos al consumidor por parte del transportador utilizado por cada uno de los aliados.

## **Precios**

Los precios de los Productos son determinados libremente por los aliados y se indican excluyendo el precio de su envío. En caso de que el envío del producto tenga un costo se informará al cliente antes de la finalización de la transacción para su validación.

Todos los Productos ofertados en la Marketplace incluyen en el precio todos los impuestos legalmente aplicables en Colombia.

Algunos de los Productos ofertados en la Marketplace pueden sufrir algunos cambios en el precio durante el día por causas ajenas a la voluntad de los Vendedores, por ejemplo, aquellas derivadas de la fluctuación de divisas.

## **Responsabilidad**

- Los Productos ofrecidos mediante el Marketplace están sujetos a disponibilidad, de tal manera que son limitados hasta agotar existencia informada por el aliado. Eventualmente podría suceder que un mismo producto sea adquirido por varios clientes al mismo tiempo, y que al final del proceso de venta resulte que el Producto ya no se encuentre disponible debido al agotamiento de todas las unidades disponibles, aun cuando aparezca que está disponible. En este caso se procederá a informar al cliente la situación y se procederá a realizar el reembolso del valor pagado por el Producto de ser el caso, o bien se le notificará la imposibilidad de procesar su orden de Pedido.
- No se entenderá que hubo un incumplimiento por parte del aliado si hubo un retraso en la entrega del producto si dicha eventualidad se produce como consecuencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito de conformidad con la ley colombiana vigente.
- Todas las comunicaciones realizadas en el Marketplace sobre los Productos allí ofertados, especialmente las relativas a la descripción de los Productos, sus especificaciones, características, precio, condiciones de entrega, devoluciones y cambios son efectuadas directamente por los aliados, así como aquellas comunicaciones relacionadas con ofertas, promociones, descuentos, liquidaciones, entre otras, de los productos, y las cuales son de su absoluta responsabilidad, manejo y control.
- Los Productos ofrecidos en el Marketplace son de absoluta responsabilidad de los aliados, así como también el uso de las marcas que los identifican. De manera que los aliados serán los únicos responsables en el evento en que terceros consideren que sus derechos de propiedad intelectual han sido infringidos por la venta de los mismos y, por tanto, cualquier reclamación por



este concepto deberá ser remitida directamente a los aliados, cuyos datos de contacto figuran en el respectivo apartado de "Información sobre el aliado", accesible a través de cualquiera de las ofertas. No obstante lo anterior, Flamingo podrá eventualmente suprimir la información o Productos en cuestión del Marketplace, sin que ello implique en ningún caso admisión alguna de responsabilidad y sin perjuicio de cualquier derecho, acción o defensa que pudiera asistirle a los aliados.

## **Reclamaciones y Garantías**

Flamingo actúa como un simple operador de la plataforma para la exhibición de los Productos por parte de los aliados y la compra de los mismos por parte de los clientes, y no como un revendedor de los Productos allí ofrecidos. Por tanto, cualquier reclamación sobre la no conformidad o la calidad de los Productos deberá ser realizada directamente por el Cliente a través de la línea de atención.

El aliado es el único responsable de los Productos ofrecidos a través del Marketplace, sin embargo Flamingo se reserva el derecho de intervenir en los procesos de reclamación y/o garantías, si el aliado no proporciona ninguna respuesta a una solicitud del consumidor en relación a dichos conceptos dentro de los 5 días hábiles.

Las garantías de los Productos vendidos por los Vendedores en el Marketplace se especifican en la política de cambios y garantía dispuesta por cada uno de los aliados. Flamingo no asume responsabilidad alguna y bajo ninguna circunstancia de las garantías otorgadas por los aliados de los Productos, por tanto el consumidor deberá contactar directamente al aliado para hacer efectiva la garantía.

## **Derecho de retracto**

Conforme al artículo 47 del Estatuto del Consumidor los Usuarios podrán ejercer el derecho de retracto del Producto adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien, siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien y su empaque sea el mismo en el que lo recibió.

- El cliente debe ingresar a la página [flamingo.com.co](http://flamingo.com.co) e iniciar un chat solicitando el retracto de la compra, para lo cual deberá suministrar el número de la orden de pedido enviado al correo electrónico registrado en la transacción.
- La devolución del dinero se hará al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra. La devolución del dinero en ejercicio del Derecho de Retracto se realizará a más tardar a los treinta (30) días calendario contados desde el momento en que se ejerció el derecho.

## **Ley y jurisdicción aplicable**

Los presentes Términos y Condiciones se rigen e interpretan de conformidad con las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia relativa a la misma estará sujeta a los tribunales de la República de Colombia.

