

# CONDICIONES DE USO Y COMPRA OYSHO VENTA TELEFÓNICA

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento (conjuntamente con todos los documentos en él mencionados) establece las condiciones por las que se rige el sistema de venta telefónica de Oysho en Colombia y la compra de productos en la misma (en adelante, las "Condiciones). Le rogamos que lea atentamente las presentes Condiciones y nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales antes de usar el canal de compraventa telefónico. Al hacer un pedido a través de este sistema telefónico consiente quedar vinculado por estas Condiciones y por nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y nuestra Política de Privacidad (en adelante las "Políticas de Datos Personales", por lo que si no está usted de acuerdo con todas las Condiciones y con las Políticas de Datos Personales, no debe de comprar por este medio.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o la Política de Privacidad puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestras vías de contacto.

Estas Condiciones podrán ser modificadas. Es su responsabilidad leerlas cada vez que va realizar una compra a través del canal telefónico, ya que serán las vigentes en el momento de celebración de cada Contrato.

Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o la Política de Tratamiento de Datos Personales puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestras vías de contacto.

## 2. NUESTROS DATOS

La venta de artículos a través del sistema telefónico es realizada bajo la denominación Oysho por Tematextil S.A.S sociedad debidamente constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, e identificada con el NIT. 900.207.085-0, cuya dirección de notificación judicial es Bodega Guadalete Vereda Fusca Autopista Norte Kilometro 21 Chia, Cundinamarca. Teléfono de contacto 667 22 00 y correo electrónico: [servicio.cliente@tematextil.com.co](mailto:servicio.cliente@tematextil.com.co)

## 3. SUS DATOS

La información o datos personales que nos facilite sobre usted serán tratados con arreglo a lo establecido en las Políticas de Datos Personales. Al hacer uso del canal telefónico usted consiente el tratamiento, almacenamiento, transmisión y /o transferencia nacional e internacional de dicha información y datos y declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y se corresponden

con la realidad.

#### **4. CÓMO REALIZAR UN PEDIDO**

Para realizar un pedido, deberá seguir el procedimiento de compra telefónica. Usted se pondrá en contacto con nosotros a través del teléfono designado, nos enviará la imagen (foto) o referencia del producto, que previamente haya escogido, la talla y color de su preferencia a través de este canal. En el horario de atención (lunes a jueves de 9 am a 5 pm) le indicaremos si disponemos de dicho producto, le solicitaremos sus datos de contacto y le haremos llegar un correo con nuestras “políticas de Datos Personales” y “términos y condiciones de compra”, las cuales tendrá que aceptar antes de proceder con la compra. Una vez confirmada la disponibilidad de stock le mandaremos un email con la confirmación de compra y un acceso al pago. Cuando haya realizado el pago recibirá un correo electrónico con toda la información referente a su compra y los plazos de recepción de su compra. Este canal de venta está habilitado exclusivamente para entrega en el territorio de la Republica de Colombia.

#### **5. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de los productos. Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de productos o si no quedan artículos en stock, le reembolsaremos en el mismo medio de pago cualquier cantidad que pudiera usted haber abonado.

#### **6. ENTREGA**

Salvo que existan circunstancias derivadas de la personalización de los productos, o se produzcan circunstancias imprevistas o extraordinarias, le enviaremos el pedido consistente en el/los producto/s relacionado/s en cada Confirmación de Envío en el plazo señalado al momento de la compra, por vía telefónica. En todo caso, en el plazo máximo de 20 días calendario a contar desde la fecha de la Confirmación de Pedido.

Si por algún motivo no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia y le daremos la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado. Tenga en cuenta, en cualquier caso, que no realizamos entregas a domicilio los sábados ni los domingos, ni los días festivos.

A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la "entrega" o que el pedido ha sido "entregado" en el momento en el que usted o un tercero indicado por usted adquiera la posesión material de los productos, lo que se acreditará mediante la firma de la recepción del pedido en la dirección de entrega convenida.

## **7. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA**

En caso de que el pedido no haya sido entregado por causa no imputable a nosotros, entenderemos que desea desistir del contrato y lo consideraremos resuelto. Como consecuencia de la resolución del contrato, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted por la compra del producto, a excepción de los gastos de transporte, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha en que consideremos resuelto el contrato.

## **8. TRANSMISIÓN DEL RIESGO Y LA PROPIEDAD**

La responsabilidad sobre los productos serán de cargo del cliente a partir del momento de su entrega.

Usted adquirirá la propiedad de los productos cuando recibamos el pago completo de todas las cantidades debidas en relación con los mismos, incluidos los gastos de envío, o bien en el momento de la entrega (según la definición contenida en la cláusula 9), si ésta tuviese lugar en un momento posterior.

## **9. PRECIO Y PAGO**

Los precios de la página web incluyen IVA, pero excluyen los gastos de envío, los cuales se pagarán junto con el pago del producto.

Los precios pueden cambiar en cualquier momento, salvo si usted ya ha realizado el pago de su pedido se le respetará el precio.

Los precios aparecerán en la web en pesos colombianos y el cobro se realizará en pesos colombianos.

El precio del servicio de entrega será notificado por vía email antes del envío de la compra, dicho cobro se realizará en moneda local y se cobrará al momento de la recepción de la compra.

Podrá utilizar como medio de pago las tarjetas crédito: Visa, Mastercard, Amex, Codensa y tarjetas débito emitidas en Colombia, transacción bancaria, pago en efectivo y Baloto.

## **10. IMPUESTO SOBRE EL VALOR AGREGADO Y FACTURACIÓN**

De conformidad con la Ley colombiana, la enajenación de mercancías en Colombia se considera una actividad gravada para fines de este impuesto. Por lo anterior, los pedidos que se realicen estarán sujetos a la tasa general del impuesto al valor agregado que actualmente es el 19%.

## **11. DERECHO DE RETRACTO Y DERECHO CONTRACTUAL DE DESISTIMIENTO**

### **11.1 Derecho de retracto**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 47 del Estatuto del Consumidor, se entiende pactado el derecho de retracto. El derecho de retracto le brinda la posibilidad al consumidor de resolver el contrato dentro del término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la entrega del pedido y el consumidor deberá devolver el producto en los mismos medios y condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente. Una vez se haya devuelto el bien, se hará la devolución del dinero dentro de los siguientes treinta (30) días calendario.

Se exceptúan del derecho de retracto los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, los bienes personalizados y los bienes de uso personal.

El consumidor deberá devolver el bien, sin que este haya sido usado, con todas sus etiquetas internas y externas y en el empaque en que lo recibió. No se aceptará la devolución de bienes que no cumplan con estas características.

Para ejercer el derecho de retracto usted deberá notificarnos a Oysho escribiéndonos al correo electrónico [servicio.cliente@tematextil.com.co](mailto:servicio.cliente@tematextil.com.co), de su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura como Anexo a las presentes Condiciones, aunque su uso no es obligatorio. Para cumplir el plazo del derecho de retracto, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

### **11.2. Consecuencias del ejercicio del derecho de retracto:**

En caso de ejercer el derecho de retracto, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, excepto los gastos de entrega, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 30 días calendario a partir de la fecha en la que se reciban los productos devueltos. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, detallando expresamente el medio de pago a través del cual desea que realicemos la devolución. No incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso. No obstante lo anterior, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

Deberá usted devolvernos los productos por mensajería a la dirección que le indiquemos por vía telefónica, o por correo electrónico, en un plazo de 14 días a contar desde el momento en que confirme su retracto. Para coordinar la devolución del producto en virtud del ejercicio del derecho de retracto, deberá:

1. Realizar una manifestación de ejercer su derecho de retracto, remitiendo un correo electrónico a la siguiente dirección: [servicio.cliente@tematextil.com.co](mailto:servicio.cliente@tematextil.com.co)
2. Una vez recibida su solicitud de retracto, se le indicará el procedimiento a seguir para coordinar el servicio de mensajería que se encargará de recoger la prenda en la dirección determinada y devolverla. Los costos de este envío serán por cuenta del cliente.
3. Una vez recibida la prenda se procederá a evaluar la misma y se le indicará si procede o no la devolución del dinero, y en caso de ser procedente, se realizará la misma.

Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes.

En aquellos casos en los que se haya adquirido más de un bien en una misma compra, y no se ejerza el derecho de retracto sobre la totalidad de los bienes, se realizará la devolución del dinero pagado por el/los bienes devueltos, a través del mismo medio de pago utilizado en la compra o en caso de que esto no sea posible mediante la opción que el consumidor escoja dentro de las opciones brindadas por nosotros. En caso de que exista un segundo retracto sobre la misma factura, la devolución se realizará a través del mismo medio de pago utilizado en la compra o en caso de que esto no sea posible, se le informara de inmediato, para que escoja entre las opciones brindadas por nosotros.

### **11.3 Derecho contractual de desistimiento**

Además del derecho de retracto reconocido legalmente a los consumidores y usuarios y mencionado en la cláusula 11.1 anterior, le concedemos un plazo de 30 días contados desde la apertura de las tiendas en la República de Colombia para realizar devoluciones de los productos (salvo de los mencionados en la cláusula 11.4 siguiente, respecto de los que se excluye el derecho de desistimiento), y siempre que los productos no hayan sido usados y conserven sus etiquetas internas y externas.

En caso de que devuelva los productos dentro del plazo contractual del derecho de desistimiento, pero una vez transcurrido el plazo legal del derecho de retracto, se le reembolsará únicamente el precio pagado por tales productos. Usted se hará cargo de los costos de envío.

Usted podrá ejercitar su derecho de desistimiento mediante la manifestación de

su voluntad de desistir el contrato y podrá ejercer este derecho mediante la devolución de la prenda o prendas que no desea en las tiendas físicas de Oysho ubicadas en la República de Colombia (para lo cual tendrá 30 días calendario desde la reapertura de las tiendas).

En aquellos casos en los que se haya adquirido más de un bien en una misma compra, y no se ejerza el derecho de desistimiento sobre la totalidad de los bienes, se realizará la devolución del dinero pagado por el/los bienes devueltos, a través del mismo medio de pago utilizado en la compra o en caso de que esto no sea posible mediante la opción que el consumidor escoja (dentro de las opciones brindadas por nosotros). En caso de que exista una segunda devolución en virtud del derecho contractual de desistimiento sobre la misma factura, la devolución se realizará a través del mismo medio de pago utilizado en la compra o en caso de que esto no sea posible, se le informara de inmediato, para que escoja entre las opciones brindadas por nosotros.

#### **11.4. Disposiciones comunes al derecho de retracto y al derecho de desistimiento**

No tendrá usted derecho a desistir del contrato, ni a ejercer derecho de retracto, para aquellos contratos cuyo objeto sea el suministro de alguno de los productos siguientes:

- Artículos personalizados a solicitud del cliente.
- Bienes precintados por razones de salud o higiene que hayan sido desprecintados tras la entrega.
- Bienes que hayan sido usados por el consumidor o que no conserven sus etiquetas internas o externas.

El derecho de retracto y/o el derecho contractual a desistir del contrato será de aplicación exclusivamente a aquellos productos que se devuelvan en las mismas condiciones en que usted los recibió. No se hará ningún reembolso si el producto ha sido usado más allá de la mera apertura del mismo, de productos que no estén en las mismas condiciones en las que se entregaron o que hayan sufrido algún daño, por lo que deberá ser cuidadoso con el/los producto(s) mientras estén en su posesión. Por favor, devuelva el artículo usando o incluyendo todos sus envoltorios originales, las instrucciones y demás documentos que en su caso lo acompañen.

Tras recibir la prenda devuelta, se procederá a examinar el artículo, una vez revisado este, le comunicaremos si tiene derecho al reembolso de las cantidades abonadas. El reembolso de los gastos de transporte únicamente se realizará cuando el derecho de retracto se ejercite dentro del plazo legal (5 días siguientes a la entrega del producto) y se devuelvan todos los artículos que componen el pedido en cuestión, si se realizan devoluciones parciales de artículos dentro de

un pedido se realizará el reembolso parcial del costo del transporte. El reembolso se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de 30 días calendario desde la fecha en que se recibió la solicitud de retracto. No obstante, podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

El reembolso se efectuará en el mismo medio de pago que usted utilizó para pagar la compra. En caso de realizar una segunda devolución sobre una compra en virtud del derecho contractual de desistimiento, se le devolverá el dinero en el mismo medio de pago utilizado en la compra, y en caso de que esto no sea posible, nos comunicaremos con usted, para darle información sobre los métodos de devolución disponibles.

Para los casos de aplicación del derecho contractual de desistimiento, el consumidor asumirá el costo del servicio de mensajería (en caso de usar el mismo) y asumirá riesgo de devolvernos de los productos, tal y como se ha indicado anteriormente. Si tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro correo electrónico .

## **12. POLÍTICA DE CAMBIOS**

En los casos en que usted considere que la talla o el color del producto adquirido a través del servicio telefónico de venta de Oysho no se ajusta a sus necesidades, y sin perjuicio del derecho de retracto o del derecho contractual de desistimiento que le asiste legal y contractualmente, podrá solicitar el cambio de talla, o color de un producto en cualquiera de las tiendas Oysho de la República de Colombia en un plazo máximo de 30 días calendario desde la apertura de las tiendas, siempre que el producto presente idéntico importe, y siempre que el producto no haya sido usado y que cuente con todas sus etiquetas internas y externas. Solo proceden cambios de talla o color (productos de la misma referencia ) no proceden cambios por productos de otras referencias, en caso de querer cambia el producto por un producto de otra referencia deberá realizar la devolución del producto y realizar una nueva compra.

Tenga en cuenta que este nuevo artículo no se regirá por lo dispuesto en las presentes Condiciones de uso y Compra, por lo que le resultarán de aplicación la política de devolución y la política de garantía legal de la tienda física.

## **13. DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS**

En los casos en que usted considere que en el momento de la entrega el producto no se ajusta a lo estipulado en el contrato, deberá ponerse en contacto con

nosotros de forma inmediata a través de nuestras vías de contacto facilitando los datos del producto así como del daño que sufre, donde le indicaremos la forma de proceder.

El producto lo podrá devolver en cualquiera de nuestras tiendas Oysho en la República de Colombia una vez que abramos las tiendas.

Procederemos a examinar detenidamente el producto y le indicaremos si procede el reembolso o la sustitución del mismo.

Las cantidades pagadas por aquellos productos que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsadas íntegramente. La devolución se efectuará en el mismo medio de pago que se utilizó para pagar la compra.

#### **14. GARANTÍAS**

Si usted contrata como consumidor y usuario, le ofrecemos garantías sobre los productos que comercializamos, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo, por tanto, por la falta de conformidad de los mismos, el término de garantía es: 6 meses para todos nuestros productos .

Se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que (i) se ajusten a la descripción realizada por nosotros y posean las cualidades que hayamos presentado en la página web, (ii) sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y (iii) presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que sean fundadamente esperables. En este sentido, si alguno de los productos no fuera conforme con el contrato, usted deberá ponerlo a nuestro conocimiento siguiendo el procedimiento detallado en el apartado 13 anterior y a través de cualquiera de los medios de comunicación previstos al efecto.

Los productos que vendemos, especialmente los productos de artesanía, a menudo pueden presentar las características de los materiales naturales que se utilizan en su fabricación. Estas características, tales como variación en las ventas, en la textura, en los nudos y en el color, no tendrán la consideración de defectos. Al contrario, debería contarse con su presencia y apreciarlas. Únicamente seleccionamos los productos de la máxima calidad, pero las características naturales son inevitables y deben ser aceptadas como parte de la apariencia individual del producto.

#### **15. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Salvo que expresamente se disponga lo contrario en las presentes Condiciones, nuestra responsabilidad en relación con cualquier producto adquirido a través de nuestro canal telefónico estará limitada estrictamente al precio de compra de

dicho producto.

No obstante, y salvo disposición legal en sentido contrario, no aceptaremos ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:

- (i) pérdidas de ingresos o ventas;
- (ii) pérdida de negocio;
- (iii) lucro cesante o pérdida de contratos;
- (iv) pérdida de ahorros previstos;
- (v) pérdida de datos; y
- (vi) pérdida de tiempo de gestión o de horario de oficina.

Debido a la naturaleza abierta de esta página web y a la posibilidad de que se produzcan errores en el almacenaje y transmisión de información digital, no garantizamos la precisión y seguridad de la información transmitida u obtenida por medio de esta página web a no ser que se establezca expresamente lo contrario en la misma.

## **16. COMUNICACIONES POR ESCRITO**

La normativa aplicable exige que parte de la información o comunicaciones que le enviemos sean por escrito. Mediante el uso de esta página web, y del canal de atención telefónico y demás canales de comunicación dispuestos por la Compañía, usted acepta que la mayor parte de dichas comunicaciones con nosotros sean electrónicas. Nos pondremos en contacto con usted por correo electrónico o le facilitaremos información colgando avisos en esta página web. A efectos contractuales, usted consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que le enviemos de forma electrónica cumplen con los requisitos legales de ser por escrito. Esta condición no afectará a sus derechos reconocidos por ley.

## **17. CESIÓN DE DERECHOS Y OBLIGACIONES**

El contrato es vinculante tanto para usted como para nosotros, así como para nuestros respectivos sucesores, cesionarios y causahabientes. Usted no podrá transmitir, ceder, gravar o de cualquier otro modo transferir el contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, sin haber obtenido nuestro consentimiento previo por escrito.

Podemos transmitir, ceder, gravar, subcontratar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del

mismo, en cualquier momento durante su vigencia y para ello confiere por medio de la aceptación del presente contrato su conformidad.. Para evitar cualquier duda, dichas transmisiones, cesiones, gravámenes u otras transferencias no afectarán los derechos que, en su caso, usted, como consumidor, tiene reconocidos por ley ni anularán, reducirán o limitarán de cualquier otra forma las garantías, tanto expresas como tácitas, que le hubiésemos podido otorgar.

## **18. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL**

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable ("Causa de Fuerza Mayor").

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

- a. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- b. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- c. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- d. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- e. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- f. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

## **19. RENUNCIA**

La falta de requerimiento por nuestra parte del cumplimiento estricto por su parte de alguna de las obligaciones asumidas por usted en virtud del contrato o de las presentes Condiciones o la falta de ejercicio por nuestra parte de los derechos

o acciones que nos pudiesen corresponder en virtud de dicho contrato o de las Condiciones, no supondrá renuncia ni limitación alguna en relación con dichos derechos o acciones ni le exonerará a usted de cumplir con tales obligaciones.

Ninguna renuncia por nuestra parte a un derecho o acción concreto supondrá una renuncia a otros derechos o acciones derivados de un contrato o de las Condiciones. Ninguna renuncia por nuestra parte a alguna de las presentes Condiciones o a los derechos o acciones derivados de un contrato surtirá efecto, a no ser que se establezca expresamente que es una renuncia y se formalice y se le comunique a usted por escrito de conformidad con lo dispuesto en el apartado de Notificaciones anterior.

## **20. NULIDAD PARCIAL**

Si alguna de las presentes Condiciones o alguna disposición del contrato fuesen declaradas nulas y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

## **21. ACUERDO COMPLETO**

Las presentes Condiciones y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas constituyen el acuerdo íntegro existente entre usted y nosotros en relación con el objeto de las mismas y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre usted y nosotros verbalmente o por escrito.

Usted y nosotros reconocemos haber aceptado la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte o que pudiera inferirse de cualquier declaración o escrito en las negociaciones entabladas por los dos antes del mismo, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

Ni usted ni nosotros dispondremos de acción frente a cualquier declaración incierta realizada por la otra parte, verbal o escrita, con anterioridad a la fecha de un contrato (salvo que se hubiera hecho tal declaración incierta de forma fraudulenta) y la única acción de que dispondrá la otra parte será por incumplimiento de contrato de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

## **22. NUESTRO DERECHO A MODIFICAR ESTAS CONDICIONES**

Nos reservamos la facultad de modificar los Términos y Condiciones. Le mantendremos informado de los cambios sustanciales realizados en los mismos. Las modificaciones introducidas no tendrán carácter retroactivo y, salvo de

posibles excepciones según el caso concreto, serán de aplicación después de 30 días de la fecha de su publicación en el aviso correspondiente.

Si Usted no está de acuerdo con las modificaciones introducidas, le recomendamos no hacer uso de nuestro canal telefónico.

### **23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El uso de nuestra página web y los contratos de compra de productos a través dicha página web y a través de canales telefónicos o de cualquier otro canal de ventas no tradicionales se regirán por la legislación de la República de Colombia .

Cualquier controversia que surja o guarde relación con el uso de la página web o con dichos contratos será sometida a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la ciudad de Bogotá D.C., República de Colombia y, con exclusión de cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

Si usted está contratando como consumidor, nada en la presente cláusula afectará a los derechos que como tal le reconoce la legislación vigente.

### **24. COMENTARIOS, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES**

Sus comentarios y sugerencias serán bien recibidos. Le rogamos que nos envíe tales comentarios y sugerencias, así como cualquier consulta, queja o reclamación, a través de nuestro correo electrónico:

Sus quejas y reclamaciones ante nuestro servicio de atención al cliente serán atendidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo legamente establecido. Asimismo, quedarán registradas con una clave identificativa que pondremos en su conocimiento y le permitirá hacer seguimiento de las mismas.

## **Modelo de formulario de desistimiento**

**(Sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)**

A la atención de TEXATEXTIL S.A.S sociedad debidamente constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, e identificada con el NIT. 900.495.729-9, cuya dirección de notificación judicial es Bodega Guadalete Vereda Fusca Autopista Norte Kilometro 21 Chia, Cundinamarca. Teléfono de contacto 667 22 00 y correo electrónico servicio.cliente@tematextil.com.co

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien: Pedido el/recibido el (\*):

Nombre del  
consumidor:

Dirección del  
consumidor:

Firma del consumidor (solo si el presente formulario se  
presenta en papel)

Fecha:

(\*) Táchese lo que no proceda