

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

A.W. FABER CASTELL COLOMBIA LTDA, identificada con NIT 860049210-2 con su portal www.tiendagrafvonfabercastell.com presta el servicio de venta de productos a través de Internet o por autorización a terceros, de acuerdo con los términos y condiciones que se describen a continuación:

1. La información solicitada en este sitio web acerca del usuario posee el objetivo de identificar a este a fin de proveer servicios de venta de productos, y principalmente para evaluaciones estadísticas de carácter interno que la empresa, en lo que respecta a su gestión comercial. A.W. FABER CASTELL COLOMBIA LTDA manifiesta que respeta el derecho a la intimidad que poseen los usuarios. De acuerdo a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, y teniendo en cuenta el Decreto 1377 de Junio 27 de 2013, que la reglamenta y la política sobre tratamiento de bases de datos, los datos personales de los usuarios serán compartidos bajo autorización del mismo, cuando sea del caso. De no contar con dicha autorización, la información no será entregada, vendida o transferida a empresas u organizaciones externas.

Los contenidos de las pantallas relativas a servicios, tales como programas, bases de datos, archivos que permitan al usuario acceder y utilizar los servicios ofrecidos, son propiedad de A.W. FABER CASTELL COLOMBIA LTDA y están protegidos por leyes y tratados internacionales de derecho de autor y propiedad industrial. El uso y la reproducción total o parcial de estos contenidos, quedan prohibidos sin autorización clara y expresa de A.W. FABER CASTELL COLOMBIA LTDA.

El usuario acepta y entiende, que A.W. Faber Castell Colombia LTDA toda información podrá ser manipulada de forma interna a fin de realizar una mejor prestación del servicio.

2. A.W. Faber Castell Colombia LTDA podrá modificar en cualquier momento los términos y condiciones de este sitio, publicando una versión actualizada con la manifestación expresa de la fecha en la que se realizó la última modificación.

3. En la venta de productos, se presume que el acuerdo es celebrado en su lugar de domicilio, y A.W. Faber Castell Colombia LTDA aceptará la jurisdicción y la ley aplicable del cliente.

4. Mediante los presentes términos y condiciones el usuario manifiesta que es mayor de edad y cuenta con plenas facultades y capacidad de ejercicio para asumir obligaciones contractuales.

www.tiendagrafvonfabercastell.com establecerá los mecanismos tendientes a comprobar la capacidad de ejercicio de los consumidores finales, no obstante, en virtud del ordenamiento jurídico colombiano se presume la buena fe de quien accede a ésta.

5. www.tiendagrafvonfabercastell.com operará bajo las leyes estipuladas por las autoridades de la República de Colombia con servicio de entrega solo dentro del territorio nacional.

6. Las políticas de devolución de A.W. Faber Castell Colombia LTDA se regirán bajo los siguientes términos:

- **6.1.** A.W. FABER CASTELL COLOMBIA LTDA fija un término de cinco (5) días hábiles contados desde la fecha de recepción del pedido para ejecutar el derecho a devolución del pedido y/o producto. Dentro de dicho derecho de devolución, el usuario o consumidor podrá realizar la devolución del pedido, y cambiar este por cualquier producto ofrecido en www.tiendagrafvonfabercastell.com, de igual valor. Para materializar el cambio, se realizará una verificación exhaustiva del excelente estado

Fecha de actualización y revisión: 14 de Diciembre de Octubre de 2020

en que se debe encontrar el producto devuelto, así como su empaque original, en caso de no encontrarse en las condiciones anteriores, la devolución no será procedente.

- **6.2** Las políticas para ejercer la devolución del producto, se regirán de la siguiente manera:
 - a) Si el producto solicitado no satisface al usuario o consumidor, este deberá correr con los gastos de envío para efectuar el cambio, se debe verificar que el producto devuelto se encuentre en perfecto estado y conserve su empaque original.
 - b) Si el producto no corresponde al solicitado, www.tiendagrafvonfabercastell.com asumirá los gastos y costos de envío hasta el domicilio de A.W. Faber Castell Colombia LTDA. Se debe verificar que el producto devuelto se encuentre en perfecto estado y conserve su empaque original.
 - c) Si el producto se encuentra con algún tipo de defecto de fábrica, www.tiendagrafvonfabercastell.com asumirá los costos y gastos de envío hasta el domicilio de A.W. Faber Castell Colombia LTDA.
 - d) Los productos comprados en promociones especiales no tienen cambio

Parágrafo 1: Para el proceso de devolución de productos físicos incluidos en el pedido, el cliente deberá enviar evidencia digital (foto y/o video) al correo electrónico servicioalcliente@faber-castell.com.co donde se muestre el detalle del defecto del producto (piezas defectuosas). De esta forma A.W. Faber Castell Colombia LTDA. podrá conocer con anticipación el tipo de defecto y determinar el procedimiento a seguir. Además, deberá seguir las políticas de garantía dadas directamente por el fabricante, en las que se incluye conservar el empaque original y haber seguido estrictamente las recomendaciones de uso. Si el reclamo es reportado 5 días hábiles después de recibido, se procederá a conciliar la reparación o reposición si es defecto de fábrica, si es por uso incorrecto o inadecuada manipulación, el cliente debe asumir el costo de la reparación (si aplica) en los sitios autorizados y no se devolverá el dinero.

Parágrafo 2: Para reclamos asociados a la entrega, es obligación del cliente verificar el contenido del pedido en presencia del transportador. Si quien recibe el producto detecta alguna anomalía o defecto, debe realizar la anotación en la planilla del transportador, firmando el comentario y negándose a recibir el producto. Si el producto es aceptado, el consumidor contará con veinticuatro (24) horas, para ejecutar su derecho de devolución el cliente deberá enviar evidencia digital (foto y/o video) al correo electrónico servicioalcliente@faber-castell.com.co donde se muestre el detalle del defecto del producto (piezas defectuosas). De lo contrario, se entenderá que el pedido ha sido recibido a satisfacción. Una vez recibido el pedido y haya firmado la guía o planilla al transportador, no devuelva su copia bajo ninguna circunstancia

Parágrafo 3: El cliente o contacto comercial comprende y acepta, que, para poder realizar la devolución, deberá aportar todos los documentos necesarios, tales como cédula de ciudadanía, extranjería, DNI o en general cualquier documento que permita corroborar la identificación, para que A.W. Faber Castell Colombia LTDA pueda materializar la mencionada devolución. La pertinencia del documento de identificación estará en cabeza de A.W. Faber Castell Colombia LTDA., por lo que a discreción de ésta se establecerá qué documento solicitar al cliente.

- **6.3** A.W. Faber Castell Colombia LTDA., contará con quince (15) días hábiles para materializar la devolución del dinero. Dicho término será contado desde la recepción del producto, en las instalaciones de A.W. Faber Castell Colombia LTDA. y se efectuará en los siguientes casos (Decreto 587 de 2016):
 - Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
 - Cuando corresponda a una operación no solicitada.
 - Cuando el producto adquirido no sea recibido.
 - 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.
 - Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

7. La garantía se regirá en los siguientes términos:

A.W. FABER CASTELL COLOMBIA LTDA se compromete a responder por la calidad, buen estado y funcionamiento de los productos que se comercialicen por medio de esta página web teniendo en cuenta el estatuto del consumidor (ley 1480 de 2011):

- 7.1.1 Si la falla del producto es ocasionada por defectos de calidad se realizará la reparación totalmente gratuita, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición.
- 7.1.2 Si se repite la falla después de la revisión inicial, se puede proceder a nueva reparación, devolución del dinero o a la entrega de otro producto de la misma especie de similares características en especificaciones técnicas.
- 7.1.3 Se debe suministrar instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de los mismos, disponer de asistencia técnica para este fin y contar con disponibilidad de repuestos y mano de obra calificada aún después de vencida la garantía.
- 7.1.4 En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.
- 7.1.5 En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.
- 7.1.6 El término de garantía será de veinticuatro (24) meses contados a partir de la fecha de facturación al cliente para la línea Graf

7.2 Los gastos de envío de ida y vuelta de los productos los asumirá el usuario final, www.tiendagrafvonfabercastell.com , o el PROVEEDOR de acuerdo a la evaluación de cada caso.

7.3 La garantía no procederá y el proveedor será exonerado de la misma cuando se demuestre que el defecto proviene de:

- 7.3.1 Fuerza mayor o caso fortuito;
- 7.3.2 El hecho de un tercero;
- 7.3.3 El uso indebido del bien por parte del consumidor, y

7.3.4 Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

8. Bajo ninguna circunstancia, el consumidor podrá argumentar defecto en el producto por la mala utilización del mismo o por la omisión en la lectura de las instrucciones o condiciones.

9. El cliente comprende y acepta, que, para cumplir con los estándares de protección y seguridad, es menester a la hora de realizar algún tipo de devolución, solicitar comprobación de la identidad del cliente, a fin de validar si efectivamente el cliente es quien realiza la solicitud. A.W. Faber Castell Colombia LTDA. se reserva el derecho de solicitar, cuando lo considere pertinente, corroboración de la identidad mediante los documentos legales pertinentes.

10. Tiempos de despacho: 5 días hábiles para ciudades principales, 7 días hábiles para ciudades intermedias (Excepto destinos especiales). No se realizan envíos al departamento de San Andrés.

10.1 Los tiempos de despacho pueden verse afectados por situaciones ajenas a la empresa como cierre de carreteras, paros, días especiales de navidad, cuarentenas obligatorias decretadas por el Gobierno Nacional, etc.

11. Las imágenes que se encuentran en esta página web son una referencia para el cliente y no reflejan el estado exacto del producto.

12. A.W. Faber Castell Colombia LTDA dentro de su estrategia comercial podrá ofrecer bonos de descuento, éstos descuentos no serán acumulables con otras promociones, no se entregará dinero en efectivo y sólo se podrá redimir por la compra de productos en www.tiendagrafvonfabercastell.com durante el periodo de vigencia establecido; los bonos de descuento no aplicarán en los días en que en la tienda virtual se ofrezca algún descuento al público en general, éstos quedarán deshabilitados por el periodo de vigencia de la promoción, pero el cliente podrá acceder al descuento general de la página.

Los términos y condiciones generales de uso están regulados por las leyes vigentes en la República de Colombia.

Se fija como domicilio de A.W. Faber Castell Colombia LTDA. Calle 17A No. 68-70, Bogotá, Colombia