

**INDUSTRIAS SPRING S.A.S.**  
**Términos y Condiciones Generales**

A continuación se reflejan los Términos y Condiciones Generales de los servicios ofrecidos por Industrias Spring S.A.S. en el dominio web [www.colchonespring.com.co](http://www.colchonespring.com.co)(en adelante el sitio web).

**1. PROPIEDAD DE ESTE SITIO**

El sitio web es propiedad de INDUSTRIAS SPRING S.A.S., sociedad legalmente constituida en Colombia con NIT. 860.000.794-1

**2. USUARIO Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

El acceso y/o uso de este sitio web le atribuye la condición de Usuario desde dicho acceso y/o uso, condición que acepta.

En cumplimiento del Régimen General de Habeas Data, regulado por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios; la sociedad INDUSTRIAS SPRING S.A.S. identificada con NIT. 860.000.794-1 como empresa que almacena y recolecta datos de carácter personal, y en calidad de RESPONSABLE, le informa lo siguiente:

Los datos personales solicitados durante la navegación en la página web de INDUSTRIAS SPRING S.A.S., serán tratados de acuerdo a las finalidades relacionadas con el objeto social de la Compañía y en especial para responder a las inquietudes allegadas a través de este canal; y remitir información que se considere de interés a través de boletines electrónicos. Los datos personales y de contacto solicitados serán conservados en una base de datos de la sociedad mientras se conserve una relación de tipo contractual o legal con el titular de la información, y en todo caso por un periodo máximo de siete (7) años una vez finalizada tal relación con el titular, con el único fin de cumplir con la obligación legal de conservación de archivo, atender solicitudes de autoridades y/o fines estadísticos.

Como titular de la información, tiene los derechos a conocer, actualizar, y rectificar sus datos personales; solicitar la revocación de la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento realizado no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; y acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de Tratamiento.

En caso de querer presentar Consultas, Quejas o Reclamos puede realizar la solicitud escribiendo un correo a [protecciondedatos@spring.com.co](mailto:protecciondedatos@spring.com.co) y de manera personal en Autopista Medellín Ent. 2.2 Km. Al Occidente Del Río Bogotá Costado Norte del Municipio de Cota – Cundinamarca.

Para más información sobre nuestra Política de Tratamiento de datos personales y sus modificaciones consulte ([Política de tratamientos de Datos Personales. Aquí](#))

**3. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL:**

Industrias Spring S.A.S., es titular de todo todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de [www.colchonespring.com.co](http://www.colchonespring.com.co) así como de los elementos contenidos en el sitio web (de carácter enunciativo, imágenes, sonidos, audios, vídeos, software o textos; marcas o logotipos, combinaciones de colores, estructuras y diseños, selección de materiales usados, programas de ordenador necesarios para su funcionamiento, acceso y uso, etc.), o bien de sus licenciantes. Y por

lo tanto el sitio web se encuentra protegido por las normas referente a los derechos de autor. Quedan expresamente prohibidas la reproducción, la distribución y la comunicación pública, incluida su modalidad de puesta a disposición y/o explotación, de la totalidad o parte de los contenidos de est sitio web, con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, sin la autorización expresa de Industrias Spring S.A.S.

El uso no autorizado de los materiales que se encuentren en el Sitio Web pueden representar una infracción de las leyes de derechos de autor, de marcas registradas y de leyes de otro tipo.

En caso que un Usuario baje los materiales del Sitio Web para uso personal o no comercial, éste ha de retener todos los avisos de derechos de autor, marcas registradas o de tipo similar que se encuentren en los materiales originales o en las copias de los materiales.

No se permite modificar ni reproducir los Contenidos del Sitio Web, ni mostrarlos en público, usarlos o distribuirlos para fines públicos o comerciales.

#### **4. ACEPTACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**

El Usuario debe leer siempre estos Términos y Condiciones de Uso antes de utilizar este Sitio Web, el uso que haga del Sitio Web supondrá que ha leído y acepta los presentes Términos y Condiciones de Uso.

Si no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones de Uso no utilice este Sitio Web.

#### **5. LINKS HACIA OTROS SITIOS**

El Sitio Web cuenta con links hacia otros Sitios Web de Terceros, los cuales son provistos para que el Usuario pueda ampliar la información sobre determinado tema. En la medida que estos Sitios Web de Terceros no se encuentran bajo el control de Industrias Spring S.A.S., no nos hacemos responsables de su contenido. Es responsabilidad del Usuario aplicar su juicio para evaluar la interacción con estos Sitios Web de Terceros.

#### **6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El Usuario acepta y reconoce que Industrias Spring S.A.S. no se hace responsable por los riesgos a los que se encuentra expuesta su infraestructura tecnológica y el Sitio Web. Esta exención de responsabilidad se extiende entre otras materias, sin limitarse a ellas, 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. Como Usuario al hacer uso del sitio web, acepta de manera irrevocable y exonera a Industrias Spring S.A.S. de toda responsabilidad pecuniaria derivada de éstos hechos.

Industrias Spring S.A.S. 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 ó cambios que incluyen:

- Modificar ó cambiar el Sitio Web, ó una parte del mismo.
- Interrumpir la operación del Sitio Web, de forma programada ó no.
- Suspender ó terminar la operación ó el acceso al Sitio Web, ó una parte del mismo.

#### **7. REGISTRO DE USUARIOS**

Para realizar compras mediante el sitio web, no será necesario que el Usuario se registre o que haga la creación como Usuario en el mismo. No obstante lo anterior, será necesario para la compra o adquisición de bienes y servicios ofrecidos en el Sitio Web que el Usuario proporcione un correo electrónico y manifieste de manera expresa: i) La aceptación de estos Términos y Condiciones Generales; ii) La aceptación de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales.

Además de los requisitos acá mencionados, el Usuario deberá ser mayor de 18 años, para poder realizar compras. Una vez aceptados los Términos y Condiciones Generales, las compras que realice, se regularán por las condiciones de los presentes Términos y Condiciones, en especial por los contenidos en el numeral 8 siguiente.

Una vez un Usuario realice una compra, su correo electrónico será almacenado para guardar la información suministrada, con el fin de facilitar su siguiente compra, hacer seguimientos de pedidos, y consultar el histórico de compras.

La información personal que el Usuario le proporcione al Sitio web, estará asegurada por una clave de acceso, la cual será remitida con cada acceso del Usuario al correo electrónico que este hubiese proporcionado. El Usuario es el único responsable de la seguridad y uso del código y de su correo de acceso por lo tanto, el Usuario, se compromete a notificar al Sitio web de forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su cuenta.

La cuenta es personal, única e intransferible. Está prohibido que un mismo Usuario registre o posea más de una cuenta. En caso que el Sitio web detecte diferentes cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelarlas, suspenderlas o inhabilitarlas. Industrias Spring S.A.S. no se hace responsable de los daños o perjuicios consecuencia del mal uso, omisión o interpretación de la información contenida en el sitio web, pues el Usuario entiende y acepta que conoce los términos y condiciones a los que se encuentra sujeta el uso del sitio. Por lo que cualquier persona que no acepte estos términos y condiciones deberá abstenerse de hacer uso de este.

Es obligación del Usuario posibilitar la entrega del Producto indicando la dirección en la que pueda ser entregado y aclarando en las observaciones las indicaciones suficientes para que el transportador pueda realizar la entrega en condiciones normales.

En caso de incumplimiento de estas obligaciones Industrias Spring S.A.S. no tendrá ninguna responsabilidad sobre el retraso o imposibilidad de entrega del producto.

**Con la generación del pago del pedido, el Usuario de manera automática está creando una cuenta en el sitio <https://www.mercadopago.com.co/>, administrado por Mercado Pago Colombia Ltda., NIT. 900.116.319-8, quien es el encargado de realizar el procesamiento de los pagos de las compras realizadas por medio del sitio web. Con lo anterior, el Usuario, al aceptar los estos Términos y Condiciones, de manera automática, está aceptando los Términos y Condiciones de <https://www.mercadopago.com.co/> los cuales podrá consultar en [https://www.mercadopago.com.co/ayuda/terminos-y-condiciones\\_299](https://www.mercadopago.com.co/ayuda/terminos-y-condiciones_299)**

## **8. COMPRAVENTA DE BIENES MEDIANTE EL SITIO WEB**

### **8.1. Portafolio de Productos**

Los productos ofrecidos en el sitio web corresponden a una selección especial de referencias que no necesariamente coinciden con el portafolio que se pueden encontrar en las demás tiendas de Industrias Spring S.A.S. o de terceros.

Los contenidos del Sitio Web relativos a Productos, tales como especificaciones, características y fotografías son de carácter orientativo y podrían, en ocasiones, mostrar información provisional. En el caso que la información facilitada no correspondiera a las características del producto el Usuario tendrá derecho a cancelar su compra sin ningún costo por su parte.

## **8.2 Precios y Disponibilidad**

Los precios y disponibilidad mostrados en el Sitio Web son aplicables solo a compras realizadas a través del mismo, estos pueden diferir con respecto de las demás tiendas físicas o de comercio electrónico.

Los precios publicados en el Sitio web son los precios vigentes al momento de cada consulta e incluyen el correspondiente IVA, una vez el Usuario termina de hacer la consulta o finaliza la navegación y/o la compra en el Sitio web, la oferta de precios establecida puede variar según lo establezca Industrias Spring S.A.S. o los términos y condiciones que sean indicados, si es el caso de promociones. En todo caso, el Usuario solo estará obligado a pagar aquel precio que haya aceptado por el producto, aparezca reflejado en el resumen de la transacción antes de dar su consentimiento definitivo para adquirir el(los) producto(s) y la confirmación del pago efectivamente. Industrias Spring S.A.S. hace todos los esfuerzos dentro de sus medios para ofrecer la información contenida en el Sitio Web de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de Industrias Spring S.A.S., se procedería inmediatamente a su corrección.

Dada la naturaleza de actualización en línea del Sitio Web y los tiempos de confirmación de pago, según el medio seleccionado por el Usuario, el precio o la disponibilidad de un producto puede cambiar en cualquier momento y sin previo aviso. Dado lo anterior, existe la posibilidad que entre el tiempo de haber colocado el pedido y de hacerse la confirmación del pago, pueda haber un cambio de precio o el producto puede no estar disponible. Dado lo anterior, en caso de que esto suceda, Industrias Spring S.A.S. procederá a notificar de manera inmediata al Usuario y procederá a realizar la devolución del dinero según lo establecido en los presentes términos y Condiciones para las devoluciones de dinero en el numeral 10 siguiente.

Los precios de los productos ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del producto ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente, por lo tanto al aceptar estos Términos y Condiciones Generales se entiende que el Usuario tiene conocimiento de las tarifas de envío y da su aceptación para su cobro.

## **8.3. Impuestos**

Industrias Spring S.A.S. se encuentra establecido en territorio colombiano. Los servicios ofrecidos, solamente serán prestados en Colombia. Lo anterior sin perjuicio de que Usuarios no residentes en Colombia, puedan realizar compras, siempre y cuando la entrega de el(los) producto(s) se haga en el territorio nacional. Los precios de los productos mostrados en el Sitio Web incluyen IVA, así como todos los impuestos y gravámenes aplicables.

#### **8.4. Carrito de Compras**

Al momento de seleccionar un Producto, este se agrega automáticamente al carrito de compras. Allí se pueden cambiar las cantidades o retirar el Producto de acuerdo con la intención de compra. El carrito de compras es orientativo y no representa una cotización ni compromiso de mantenimiento de precios dentro del Sitio Web ni en las demás tiendas.

#### **8.5. Pago**

Una vez confirmado el pedido será redireccionado automáticamente a la página de pagos. Allí se debe seguir el proceso de pago correspondiente.

El Usuario podrá efectuar las compras online realizando el pago a través de una Tarjeta de Crédito o Débito, Tarjeta Codensa, Mercado Pago, Pago a Cuotas Addi, PSE o en efectivo en puntos Efecty o Baloto. Para el efecto de pago con tarjeta de crédito, el Usuario deberá informar el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento de la tarjeta, los tres (3) dígitos de seguridad, así como el nombre del titular de la misma tal y como figuran en la tarjeta respectiva, en el momento que realiza el pedido en cuestión.

Los pagos realizados en el Sitio Web, son procesados por Mercado Pago Colombia Ltda., NIT: 900116319-8. Al registrarse en el Sitio Web, el usuario está automáticamente registrándose en Mercado Pago, y por lo tanto creando una cuenta en Mercado Pago (en adelante, la "Cuenta Mercado Pago" o "Cuenta"). La Cuenta Mercado Pago permitirá al Usuario realizar pagos así como cobrar pagos de terceros mediante el débito o acreditación de dinero en la Cuenta.

El Usuario accederá a su Cuenta Mercado Pago mediante el ingreso de su dirección de e-mail y clave de seguridad personal elegida ("Clave de Ingreso") adicionalmente en ciertos casos será necesario ingresar una contraseña para solicitar el retiro de fondos o la transferencia a otra Cuenta ("Clave de Pago"). El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de todas sus Claves. En virtud de ello, el Usuario será el único y exclusivo responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta. El Usuario se compromete a notificar a Mercado Pago en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, de cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como del ingreso o de intentos de ingreso por terceros no autorizados a la misma.

Industrias Spring S.A.S. no almacena información financiera de los Usuario, ni cuenta con las claves de acceso a sus cuentas con terceros.

Las compras que se hagan en el Sitio web se entenderán realizadas a título de compraventa, para lo cual se entiende que la cosa y precio serán el(los) producto(s) adquirido(s), al precio que aparezca al momento de la compra el lugar de la entrega será el indicada por el Usuario al momento de la compra y la fecha será la como máximo la indicada en los tiempos de entrega. La declaración de voluntad de compra del Usuario, se entiende manifestada en los Términos y Condiciones aquí establecidos, al momento de seleccionar la opción "comprar" y aceptar los Términos y Condiciones del Portal. Industrias Spring S.A.S. se reserva el derecho de dominio sobre el(los) producto(s) objeto de la respectiva compraventa, hasta tanto no se realice el pago respectivo.

Industrias Spring S.A.S. se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o datos adicionales para efectos de corroborar los datos personales del Usuario, tanto antes, como durante y después de cualquier transacción, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos USUARIOS,

cuyos datos no hayan podido ser confirmados. Lo anterior sin perjuicio de los derechos y garantías conferidas a los titulares de la información de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales).

Para evitar cualquier fraude, el Usuario deberá notificar cualquier movimiento fraudulento en la tarjeta utilizada para realizar compras en el Portal. Esta notificación deberá realizarla de manera telefónica, por correo electrónico o mediante el chat dispuesto en la página y en el menor tiempo posible, para que el Sitio web pueda realizar las gestiones oportunas de control y prevención.

El Usuario podrá solicitar la reversión del pago dentro de los 5 días siguientes al conocimiento de una transacción, cuando sea objeto de un fraude o una operación no solicitada, cuando el producto no sea recibido, no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Cada solicitud se revisará individualmente y en caso que aplique la reversión se realizará en un plazo máximo de 15 días hábiles. De conformidad con lo establecido en el numeral 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto Reglamentario 587 de 2016.

#### **8.6. Validación del Pedido**

Al realizar un pedido el Usuario autoriza a Industrias Spring S.A.S. para que por efectos de control, supervisión e información comercial realice llamadas de verificación a los números telefónicos suministrados durante el registro, así como los que pudieran reposar en las bases de datos de Industrias Spring S.A.S. o en las centrales de información financiera tales como CIFIN o DATACREDITO entre otras. Estas llamadas podrán ser grabadas y utilizadas para verificación posterior.

Así mismo el Usuario autoriza de manera expresa e irrevocable a que Industrias Spring S.A.S. consulte y/o reporte ante las centrales de información financiera tales como CIFIN o DATACREDITO entre otras, y en general cualquier otra entidad que maneje bases de datos con los mismos fines de las mencionadas, la información utilizada para pago, así como el nacimiento, modificación o extinción de obligaciones directas o indirectas, en especial todo lo relacionado con acreencias, deudas vigentes y sin cancelar y hábitos de pago de las mismas.

De la misma forma autoriza a que Industrias Spring S.A.S. utilice la información consultada en centrales de información financiera para construir preguntas de validación que pueden ser utilizadas en las mencionadas llamadas de verificación. Es deber del Usuario responder con veracidad estas preguntas.

Cualquier inconsistencia encontrada en el proceso de validación dará lugar al rechazo de la oferta comercial y en los casos que corresponda, la denuncia ante las autoridades correspondientes.

#### **8.7. Confirmación del Pedido**

Una vez se hubiese realizado la confirmación del pago, Industrias Spring S.A.S. procederá a realizar la facturación correspondiente de los productos adquiridos. La fecha de la colocación del pedido puede variar respecto a la fecha de facturación de acuerdo a los tiempos que se toma la validación del pago.

El Usuario autoriza a Industrias Spring S.A.S. para que le envíe la factura de compra a la dirección de correo electrónico puesta en el formulario de registro.

### **8.8. Envío de Productos**

El envío de productos se hace solo a los lugares habilitados dentro del territorio colombiano en ciudades seleccionadas que puedes verificar en el carrito de compras. En todo caso, no se realizan envíos a:

- Apartados aéreos ni casilleros postales.
- Parquederos, centros comerciales, oficinas de empresas de transporte, ni lugares públicos.
- Destinos diferentes a una dirección de domicilio.
- Direcciones que no cuenten con una nomenclatura oficial o que estén fuera del área urbana.
- Destinos que se encuentren dentro de Zonas Francas ni Zonas Especiales como las cubiertas por la Ley Paez.
- Destinos con exenciones de impuestos como San Andrés, Providencia y Santa Catalina

En caso de detectarse que el lugar de entrega se encuentra por fuera de las áreas de cobertura indicadas, Industrias Spring S.A.S. se comunicará con el Usuario con el fin de confirmar una nueva información para la entrega. En caso de generarse valor de flete por el cambio, este deberá ser asumido por el Usuario con anterioridad al despacho del mismo.

En caso que no se logró llegar a un acuerdo respecto al nuevo lugar de entrega, se procederá a realizar la devolución del dinero y la cancelación del pedido, dentro de los siguientes diez (10) días hábiles siguientes a la comunicación, y de conformidad con el procedimiento establecido para las devoluciones del numeral 10 de estos términos.

Industrias Spring S.A.S. cuenta con una política de envíos gratis la cual aplica siempre y cuando se realice por lo menos la compra de un (1) colchón. El envío gratis se hace únicamente a aquellos lugares donde se hacen entregas, según se comunica en las áreas de cobertura para entregas al momento del pago de la compra.

### **8.9. Entrega de Productos**

La entrega de productos adquiridos a través del Sitio web se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega establecidas por la empresa.

El lugar para la entrega será la puerta de ingreso de la dirección de domicilio colocada en el formulario de registro como dirección de envío, en caso de tratarse de una unidad residencial o comercial se tomará como lugar de entrega la entrada principal con acceso a la vía pública.

El transportador podrá solicitar la presentación de la factura de compra impresa y documento de identidad a la persona autorizada para recibir la mercancía.

La persona autorizada para recibir la mercancía debe ser mayor de edad y debe diligenciar el documento de transporte en constancia de recibido a satisfacción con nombre claro, firma y número de documento de identidad.

El servicio de entrega no incluye la subida por escaleras, ascensores ni andamios, así mismo no está permitido que el transportador desmonte puertas o ventanas ni que haga la instalación del producto.

En el eventual caso que el producto llegue con una avería externa, sucio, o pelado, no debe ser recibido por la persona autorizada. En este caso el Usuario debe comunicarse inmediatamente a través la línea de Servicio al Cliente mostrada en el Sitio Web.

La hora de entrega está sujeta a la capacidad logística de la empresa transportadora. No nos comprometemos con una hora específica de entrega.

La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos del despacho y entrega, se cuentan desde que se haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo. Industrias Spring S.A.S. comunicará por mail a los USUARIOS los datos de su pedido para que pueda realizar el seguimiento del mismo.

## **9. GARANTÍAS PARA LOS PRODUCTOS**

Industrias Spring S.A.S. garantiza para sus productos, el servicio de reparación gratuita por cualquier defecto de fábrica incluyendo la mano de obra necesaria para diagnóstico y reparación únicamente dentro del periodo de garantía. En caso de repetición en la falla, se procederá con el cambio del bien por uno idéntico o de las mismas condiciones del original o la devolución del dinero.

El periodo válido de garantía dependerá de cada producto y será el indicado en la descripción del mismo. Así mismo este periodo estará estipulado en la etiqueta de especificaciones de producto. La garantía comienza a partir de la fecha de entrega del producto.

Con la entrega de cada producto se hará entrega del Manual de Usos y Garantía, el cual el Usuario deberá aceptar haber recibido.

Para solicitar estudio y aprobación de la garantía, el Usuario deberá indicar cuál es el producto defectuoso, informar el defecto que tiene el bien, indicar la fecha y lugar de la compra y poner el bien a disposición de Industrias Spring S.A.S. para la correspondiente inspección técnica.

En ningún momento será obligatorio la presentación factura de compra para la efectividad o solicitud de la garantía; sin embargo se recomienda que esta sea guardada con el fin de facilitar la obtención de los datos requeridos. Recuerde que para que opere la garantía su colchón deberá contener la etiqueta de código de barras y/o la marquilla de especificaciones de producto sujetas al colchón, el cual es el distintivo que identifica los colchones como producidos por Industrias Spring S.A.S.

Si en el diagnóstico técnico emitido por personal autorizado de Industrias Spring S.A.S., se determina que existe un defecto de fábrica, la compañía evaluará la opción de reparar y/o reemplazar la parte afectada. En caso de que ésta no esté disponible o fuera de línea se utilizarán materiales de igual o superior especificación.

Sólo se atenderá la garantía en los lugares donde el producto haya sido entregado por Industrias Spring S.A.S.

La única información oficial relacionada con la política de garantía sobre la cual Industrias Spring S.A.S. dará soporte será la contenida en el Manual de Usos y Garantía entregado al momento de la compra o la mencionada en este sitio web.



Recuerde el producto debe encontrarse en buenas condiciones de higiene que permita la manipulación de nuestro personal sin que represente esto un riesgo biológico. Para los colchones se recomienda usar siempre un protector impermeable.

El contenido del manual de los Colchones Spring está disponible en:

<http://colchonesspring.vteximg.com.br/arquivos/Manual-de-garantiaSPRING.pdf?v=637611862614170000>

El contenido del manual de los Colchones Spring está disponible en:

[https://colchonesspring.vteximg.com.br/arquivos/Manual-de-garantia\\_ORTORELAX.pdf?v=637611862309070000](https://colchonesspring.vteximg.com.br/arquivos/Manual-de-garantia_ORTORELAX.pdf?v=637611862309070000)

El contenido del manual para las Base Camas está disponible en:

<https://www.colchonesspring.com.co/links-interes/garantias>

Contacte a la línea de Servicio al Cliente en cualquiera de los siguientes:

- [Línea Nacional de Servicio al Cliente +57 601 3077053.](tel:+576013077053)
- [scliente@spring.com.co](mailto:scliente@spring.com.co)

Indique el número de serial del producto que está ubicado en la etiqueta en uno de los laterales del colchón, este inicia con una letra más 5 dígitos y se encuentra sobre el código de barras y solicite la inspección de su producto

#### **10. P.Q.R´S**

Los Usuarios podrán interponer Peticiones, Quejas, Reclamos o Felicitaciones, o cualquier otro comunicado que deseen realizar. Estas podrán realizarse de manera escrita o verbal utilizando los canales dispuestos para este fin.

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. Ir dirigida a: INDUSTRIAS SPRING S.A.S., CONSOLIDEZ, COLCHONES SPRING, SPRING o cualquier otra denominación análoga.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante.
3. Indicación del documento de identidad, datos de contacto. (Correo electrónico, Teléfono celular, Teléfono fijo o dirección de correspondencia)
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta su petición.
6. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
7. La firma del peticionario.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos, en el acto se deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Al recibir las peticiones estas contarán con un número de radicado el cual será constancia de la fecha y hora de la radicación.

Las líneas habilitadas para interponer las P, Q, R's son:

- Correo electrónico: [scliente@spring.com.co](mailto:scliente@spring.com.co)
- Teléfono 601 3075073 (en horario de lunes a viernes de 8am-6pm o sábados de 8am-12pm)
- A través de nuestra página web [www.colchonespring.com.co](http://www.colchonespring.com.co) en el 'CHAT DE SERVICIO AL CLIENTE'

## **11. DERECHO DE RETRACTO**

Los portales web destinados a la comercialización de bienes y servicios deberán contener un vínculo destinado exclusivamente a comunicar lo relativo al derecho de retracto con la información indicada en el numeral 2.19.2.1.2 de la Circular emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Este vínculo deberá denominarse "Derecho de retracto" y ubicarse de manera visible y fácilmente identificable en el home o página de inicio del sitio web, contiguo al vínculo de la Superintendencia de Industria y Comercio. La información contenida en este vínculo deberá desplegarse máximo con un clic.

De conformidad con el Estatuto del Consumidor por realizar compras en esta página web le asiste el derecho al retracto, por tratarse de una transacción de las previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

"Artículo 47. Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;

## 7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.”

- Según el procedimiento establecido por Industrias Spring S.A.S. para ejercer el derecho de retracto, y una vez este ha sido conocido por Industrias Spring S.A.S., el consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, razón por la cual, usted podrá enviar los productos objeto de derecho de retracto a Industrias Spring S.A.S. en la Autopista Medellín entrada 2.2. Kilometro al Occidente del Rio Bogotá costado Norte del Municipio de Cota - Cundinamarca. Si usted lo desea Industrias Spring S.A.S. podrá ofrecer la recogida del producto en su domicilio y será a su cargo asumir por los costos del transporte y los demás que conlleve la devolución del bien.

Para que el derecho de retracto proceda, el producto debe estar:

- En perfecto estado, completo y en su empaque original.
- Con sus cajas, bolsas, bleasters e icopores, completos y en buen estado.
- Con todos sus accesorios y con el Manual de Uso y Garantía, completos y en buen estado.
- Los productos no pueden haber sido sacados de su empaque ni haber sido utilizados ni una sola vez.
- Los productos deberán ser devueltos por parte del cliente, bajo su propio costo al lugar indicado por Industrias Spring S.A.S., con el fin de verificar que el mismo cumpla con las condiciones acá descritas.
- No se aceptarán devoluciones de productos que no cumplan el procedimiento establecido por Industrias Spring S.A.S., ni se recibirán productos dejados en tiendas o sitios diferentes al indicado.

Para ejercer el derecho de retracto, el consumidor deberá comunicarse con el área de Servicio al Cliente mediante correo a [sciente@spring.com.co](mailto:sciente@spring.com.co), comunicándose al teléfono 601 3075073 (en horario de lunes a viernes de 8am-6pm o sábados de 8am-12pm) o a través de nuestra página web [www.colchonespring.com.co](http://www.colchonespring.com.co) en el ‘CHAT DE SERVICIO AL CLIENTE’ dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles de haber recibido el producto.

El proceso de devolución del dinero se realizará por intermedio de Mercado Pago, en la cuenta creada por el usuario al momento del registro. Para el correcto proceso de devolución, el Usuario deberá cumplir con los siguientes pasos:

1. Ingresar a <https://www.mercadopago.com.co/> con el correo y la contraseña registrados.
2. En el menú principal, selecciona la opción “Tu Perfil”
3. En el menú secundario “Cuentas Bancarias” selecciona la opción “Agregar Cuenta” e inscribe una cuenta bancaria siguiendo el paso a paso
4. Vuelve al menú principal y selecciona la opción "Retirar Dinero”

5. Ingresa el monto a retirar, la cuenta bancaria de destino y confirma la operación.

Los productos de la línea de ropa de cama (incluidas las almohadas) son consideradas bienes de uso personal, por tal razón no procede el derecho de retracto, ni se aceptan devoluciones o cambios de dichos bienes cuando éstos hayan sido usados, sustraídos de la unidad de empaque, de la caja o de la envoltura que los contiene.

## 12. REVERSIONES DE PAGO EN LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS

**12.1.** Cuando la adquisición de productos se realice mediante mecanismos de comercio electrónico tales como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor en cualquiera de los siguientes casos:

- i. Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- 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 el.
- v. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

**12.2. Reversión parcial.** Cuando la adquisición corresponda a varios productos, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados en el numeral anterior. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

**12.3. Queja.** El consumidor deberá presentar la queja a Industrias Spring S.A.S. a través del área de Servicio al Cliente correo electrónico [sconsumidor@spring.com.co](mailto:sconsumidor@spring.com.co), llamando al teléfono 601 3075073 en horario de lunes a viernes de 8am-6pm o sábados de 8am-12pm, o a través del chat de Servicio al Cliente en la página web [www.colchonespring.com.co](http://www.colchonespring.com.co), en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión.

- i. Esta queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor 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.
- ii. Adicionalmente, en la misma oportunidad indicara al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo.
- iii. Cualquiera fuere el medio utilizado para interponer la queja, Spring emitirá constancia de la presentación de la misma, con indicación de la fecha y causal que la sustentan.
- iv. La queja ante el proveedor del bien o servicio contendrá como mínimo:
  1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.

2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el numeral 5.1. del presente procedimiento.
3. Valor por el que se solicita la reversión.
4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

**12.4. Notificación al emisor del instrumento de pago electrónico.** Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que el consumidor tiene para presentar la queja, Spring deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra por los canales que este disponga de la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio. Para tal efecto, será suficiente la notificación del consumidor en la cual se indique el hecho de haber satisfecho la obligación de devolver el bien cuando sea procedente y el soporte o constancia de presentación de la queja al proveedor. El emisor del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien.

Cuando el consumidor del bien o servicio no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor de dicho instrumento deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

**12.5. Contenido de la notificación.** La notificación al emisor del instrumento de pago deberá contener como mínima lo siguiente:

- i. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
- ii. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 5.1. del presente procedimiento.
- iii. Valor por el que se solicita la reversión.
- iv. Identificación de la transacción realizada con indicación de número, fecha y hora, si fuere el caso.
- v. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
- vi. Constancia de la queja presentada ante el proveedor.

**12.6. Trámite de la reversión del pago.** Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

- i. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones.
- ii. Si se cumplieron las condiciones establecidas, Industrias Spring S.A.S. realizará el reembolso del dinero a través de la plataforma Mercado Pago Colombia, en la cuenta creada por el usuario al momento del registro.
- iii. Para realizar el proceso de devolución, el usuario deberá ingresar a <https://www.mercadopago.com.co/> con el correo y la contraseña registrados. En caso de no contar con la contraseña, se deberá solicitar en la página la recuperación de la misma, usando el correo electrónico o celular.

- iv. En el menú principal, seleccionar la opción "Tu Perfil". En el menú secundario "Cuentas Bancarias", seleccionar la opción "Agregar Cuenta" e inscribir una cuenta bancaria siguiendo el paso a paso.
- v. Volver al menú principal y seleccionar la opción "Retirar Dinero". Ingresar el monto a retirar, la cuenta bancaria de destino y confirmar la operación.
- vi. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión.
- vii. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante.
- viii. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al consumidor.
- ix. Los participantes en el proceso de pago deberán tener a disposición del consumidor, en su sitio web o por cualquier medio idóneo, un formulario de solicitud de reversión del pago, sin perjuicio de que el consumidor pueda presentar la solicitud de reversión de pago en otro documento que cumpla con los requisitos establecidos en el presente capítulo. Dicho formulario contendrá expresamente las causales que dan lugar a la reversión del pago las cuales serán señaladas por el consumidor según sea su caso.

**12.7. Controversia derivada de la solicitud de reversión del pago.** Además de lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, en el evento en que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que hubiere pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el consumidor será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión.

- i. En este caso, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión de la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y el dinero será puesto a disposición del proveedor, siempre que en la cuenta de ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla.
- ii. La entidad financiera verificara por una sola vez la existencia de recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, el consumidor deberá reembolsar directamente al proveedor del producto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos a que hace referencia este artículo.

**12.8. Devolución del precio pagado.** En caso de que proceda la reversión del pago por parte del emisor del instrumento de pago y el proveedor haya realizado directamente la devolución del precio pagado, el consumidor será responsable de devolver los recursos directamente al proveedor.

**12.9. Deber de informar al consumidor sobre los términos del procedimiento.** Los participantes del proceso de pago diseñaran e implementaran mecanismos idóneos para informar a los consumidores sobre el procedimiento para la reversión del pago e informarán por sus canales de atención los requisitos y términos de dicho procedimiento. La información suministrada al consumidor deberá expresar de manera clara la posibilidad de cargar definitivamente la transacción reclamada, cuando medie decisión administrativa o jurisdiccional en su contra, en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del presente capítulo.

**12.10. Mala fe del consumidor.** En caso de que dentro del proceso suscitado por controversias en la solicitud y trámite de la reversión del pago en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y de este capítulo resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones pecuniarias hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

**12.11.** Se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.

**12.12.** El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.

### **13. POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES PARA COMPRAS DE PRODUCTOS EN LÍNEA**

El cambio de un producto, por motivos diferentes a la garantía legal, sólo procede si se hace mediante el Derecho de Retracto. No se cambian productos por causas diferentes.

### **14. SERVICIO DE DISPOSICIÓN DE COLCHONES USADOS.**

#### **14.1. Descripción del servicio Ofrecido**

Industrias Spring S.A.S. podrá ofrecer al momento de realizar una compra de por lo menos un (1) colchón de cualquier referencia, el servicio de recogida de colchones viejos y usados para la disposición de los mismos, sin importar la marca del mismo, pagando como contraprestación por el servicio la suma que le sea indicada.

Para efectos del Servicio de Disposición de Colchones Usados, el Usuario sólo podrá tomar este servicio al adquirir por lo menos un (1) colchón de cualquier referencia producido por Industrias Spring S.A.S.

Con la solicitud del servicio, y por lo tanto al aceptar los presentes Términos Y Condiciones, el Usuario manifestará bajo la gravedad de juramento, si: 1. Alguna de las personas que habitan en el domicilio presenta síntomas de enfermedades contagiosas. 2. En los últimos quince (15) días anteriores a la solicitud del servicio, alguna de las personas que habitan en el domicilio ha presentado síntomas de enfermedades contagiosas. 3. En los últimos quince (15) días anteriores a la prestación del servicio alguna de las personas que habitan en el domicilio ha estado en contacto directo con terceros que han presentado síntomas de enfermedades contagiosas.

En caso de ser afirmativa alguna de estas respuestas, Industrias Spring S.A.S., podrá negarse a la prestación del servicio.

Si alguna de las personas que habitan en el domicilio donde se encuentra el producto antes de llegada la fecha para la prestación del servicio, presenta síntomas de enfermedades contagiosas, o en los últimos quince (15) días anteriores a la solicitud del servicio, alguna de las personas que habitan en el domicilio ha presentado síntomas de enfermedades contagiosas o en los últimos quince (15) días anteriores a la prestación del servicio alguna de las personas que habitan en el domicilio ha estado en contacto directo con terceros que han presentado síntomas de enfermedades

contagiosas; podrá el Usuario solicitar, sin costo adicional alguno, solicitar la reprogramación del servicio por fuerza mayor, para esto el Usuario deberá: 1) Ponerse en contacto con las Líneas de Atención al Cliente de Industrias Spring S.A.S., 2) Remitir el soporte que acredite que efectivamente se ha presentado un caso permitido para realizar la reprogramación por fuerza mayor, (sólo será soporte valido una prueba médica que determine el contagio positivo) y 3) Solicitar una nueva fecha para la prestación del servicio, la cual sólo podrá ser programada dentro de los 15 días siguientes de la toma de la prueba inicial y deberá el Usuario contar con una nueva prueba con resultado negativo.

En caso de no tener dicho soporte, no habrá lugar a la reprogramación de la fecha de recogida ni a la devolución del dinero, según se establece en el numeral 14 siguiente de estos Términos y Condiciones.

Así mismo, al momento de la prestación del servicio, quien entregue el producto, deberá manifestar por escrito y bajo la gravedad de juramento, si: 1) Alguna de las personas que habitan en el domicilio presenta síntomas de enfermedades contagiosas. 2) En los últimos quince (15) días anteriores a la solicitud del servicio, alguna de las personas que habitan en el domicilio ha presentado síntomas de enfermedades contagiosas. 3) En los últimos quince (15) días anteriores a la prestación del servicio alguna de las personas que habitan en el domicilio ha estado en contacto directo con terceros que han presentado síntomas de enfermedades contagiosas.

En caso de ser afirmativa alguna de estas respuestas, Industrias Spring S.A.S., podrá negarse a la prestación del servicio y no habrá derecho a la devolución del dinero.

#### **14.2 Precios y Disponibilidad**

Los precios y disponibilidad para el servicio ofrecido, puede variar dependiendo del lugar en el cual se deba recoger el colchón por parte de Industrias Spring S.A.S., estos estarán exhibidos en el Sitio Web o informados en las tiendas físicas de Industrias Spring S.A.S., con anterioridad. Los precios publicados en la página web, podrán diferir con respecto los precios indicados en tiendas.

Los precios publicados en el Sitio web son los precios vigentes al momento de cada consulta, una vez el Usuario termina de hacer la consulta o finaliza la navegación y/o la compra en el Sitio web, la oferta de precios establecida puede variar según lo establezca Industrias Spring S.A.S. En todo caso, el Usuario solo estará obligado a pagar aquel precio que haya aceptado por el servicio, aparezca reflejado en el resumen de la transacción antes de dar su consentimiento definitivo para adquirir el(los) servicio(s) y la confirmación del pago efectivamente.

El precio anunciado por el servicio, incluye únicamente la disposición de un (1) colchón, por lo que en caso que en el mismo domicilio se encuentren dos (2) o más colchones, cada servicio se cobrará de manera individual.

Industrias Spring S.A.S. hace todos los esfuerzos dentro de sus medios para ofrecer la información contenida en el Sitio Web de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a la voluntad de Industrias Spring S.A.S., se procedería inmediatamente a su corrección.

Dada la naturaleza de actualización en línea del Sitio Web y los tiempos de confirmación de pago, según el medio seleccionado por el Usuario, el precio o la disponibilidad del servicio puede cambiar



en cualquier momento y sin previo aviso. Dado lo anterior, existe la posibilidad que entre el tiempo de haber colocado el pedido y de hacerse la confirmación del pago, pueda haber un cambio de precio o el producto puede no estar disponible. Dado lo anterior, en caso de que esto suceda, Industrias Spring S.A.S. procederá a notificar de manera inmediata al Usuario y procederá a realizar la devolución del dinero según lo establecido en los presentes términos y Condiciones para las devoluciones de dinero en el numeral 14 siguiente.

Los precios del servicio ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del servicio ofrecido, los cuales consta de gastos de transporte, manejo, y disposición del producto.

### **14.3. Impuestos**

Industrias Spring S.A.S. se encuentra establecido en territorio colombiano. Los servicios ofrecidos, solamente serán prestados en Colombia. Lo anterior sin perjuicio de que USUARIOS registrados, no residentes en Colombia, puedan realizar compras, siempre y cuando la prestación del servicio se haga en el territorio nacional. Los precios mostrados en el Sitio Web incluyen IVA, así como todos los impuestos y gravámenes aplicables.

### **14.4. Carrito de Compras**

Al momento de seleccionar un servicio, este se agrega automáticamente al carrito de compras. Allí se pueden cambiar las cantidades o retirar el servicio de acuerdo con la intención de compra. El carrito de compras es orientativo y no representa una cotización ni compromiso de mantenimiento de precios dentro del Sitio Web ni en las demás tiendas.

### **14.5. Pago**

Una vez confirmado el pedido será redireccionado automáticamente a la página de pagos. Allí se debe seguir el proceso de pago correspondiente.

El USUARIO podrá efectuar las compras online utilizando los mismos medios de pago indicados para el momento de la compra. Para el efecto de pago con tarjeta de crédito, el USUARIO deberá informar el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento de la tarjeta, los tres (3) dígitos de seguridad, así como el nombre del titular de la misma tal y como figuran en la tarjeta respectiva, en el momento que realiza el pedido en cuestión.

Los pagos realizados en el Sitio Web, son procesados por Mercado Pago Colombia Ltda., NIT: 900116319-8. Al registrarse en el Sitio Web, el usuario está automáticamente registrándose en Mercado Pago, y por lo tanto creando una cuenta en Mercado Pago (en adelante, la "Cuenta Mercado Pago" o "Cuenta"). La Cuenta Mercado Pago permitirá al Usuario realizar pagos así como cobrar pagos de terceros mediante el débito o acreditación de dinero en la Cuenta.

El Usuario accederá a su Cuenta Mercado Pago mediante el ingreso de su dirección de e-mail y clave de seguridad personal elegida ("Clave de Ingreso") adicionalmente en ciertos casos será necesario ingresar una contraseña para solicitar el retiro de fondos o la transferencia a otra Cuenta ("Clave de Pago"). El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de todas sus Claves. En virtud de ello, el Usuario será el único y exclusivo responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta. El Usuario se compromete a notificar a Mercado Pago en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, de cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como del ingreso o de intentos de ingreso por terceros no autorizados a la misma.

Industrias Spring S.A.S. no almacena información financiera de los Usuario.

La adquisición del servicio que se hagan en el Sitio web se entenderá realizada a título de Contrato de Prestación de Servicios, para lo cual se entiende que el objeto del servicio a prestar, será la recogida del colchón en el domicilio indicado por el USUARIO. La declaración de voluntad de adquirir el servicio del USUARIO, se entiende manifestada en los Términos y Condiciones aquí establecidos, al momento de seleccionar la opción "comprar" y aceptar los Términos y Condiciones del Portal. Industrias Spring S.A.S.

El producto que sea entregado a Industrias Spring S.A.S., como ejecución de la prestación del servicio, se hace con el ánimo de la transferencia del pleno dominio y propiedad del colchón, por lo que con la aceptación el servicio, Industrias Spring S.A.S., se reserva el derecho de dominio sobre el(los) producto(s) recogidos para que proceda a su entera potestad a disponer del bien según esté lo decida. Dado lo anterior, una vez entregado el producto, no podrá realizarse retracto alguno respecto a lo pactado en este documento.

Industrias Spring S.A.S. se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o datos adicionales para efectos de corroborar los datos personales del USUARIO, tanto antes, como durante y después de cualquier transacción, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos USUARIOS, cuyos datos no hayan podido ser confirmados. Lo anterior sin perjuicio de los derechos y garantías conferidas a los titulares de la información de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales).

Para evitar cualquier fraude, el USUARIO deberá notificar a través del Sitio web cualquier movimiento fraudulento en la tarjeta utilizada para realizar compras en el Portal. Esta notificación deberá realizarla de manera telefónica y en el menor tiempo posible, para que el Sitio web pueda realizar las gestiones oportunas de control y prevención.

El Usuario podrá solicitar la reversión del pago dentro de los 5 días siguientes al conocimiento de una transacción, cuando sea objeto de un fraude o una operación no solicitada, cuando el servicio no hubiese sido prestado o no corresponda a lo solicitado.

Cada solicitud se revisará individualmente y en caso que aplique la reversión se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles. De conformidad con lo establecido en el numeral 51 de la Ley 1480 de 2011.

#### **14.6. Validación del Servicio**

Al realizar una solicitud de Servicio el Usuario autoriza a Industrias Spring S.A.S. para que por efectos de control, supervisión e información comercial realice llamadas de verificación a los números telefónicos suministrados durante el registro, así como los que pudieran reposar en las bases de datos de Industrias Spring S.A.S. o en las centrales de información financiera tales como CIFIN o DATACREDITO entre otras. Estas llamadas podrán ser grabadas y utilizadas para verificación posterior.

Así mismo el Usuario autoriza de manera expresa e irrevocable a que Industrias Spring S.A.S. consulte y/o reporte ante las centrales de información financiera tales como CIFIN o DATACREDITO entre otras, y en general cualquier otra entidad que maneje bases de datos con los mismos fines de

las mencionadas, la información utilizada para pago, así como el nacimiento, modificación o extinción de obligaciones directas o indirectas, en especial todo lo relacionado con acreencias, deudas vigentes y sin cancelar y hábitos de pago de las mismas.

De la misma forma autoriza a que Industrias Spring S.A.S. utilice la información consultada en centrales de información financiera para construir preguntas de validación que pueden ser utilizadas en las mencionadas llamadas de verificación. Es deber del Usuario responder con veracidad estas preguntas.

Cualquier inconsistencia encontrada en el proceso de validación dará lugar al rechazo de la oferta comercial y en los casos que corresponda, la denuncia ante las autoridades correspondientes.

#### **14.7. Confirmación del Servicio**

Una vez se hubiese realizado la confirmación del pago, Industrias Spring S.A.S. procederá a realizar la facturación correspondiente del servicio adquirido. La fecha de la colocación del pedido puede variar respecto a la fecha de facturación de acuerdo a los tiempos que se toma la validación del pago.

El Usuario autoriza a Industrias Spring S.A.S. para que le envíe la factura de compra a la dirección de correo electrónico puesta en el formulario de registro.

#### **14.8. Recogida de los Productos como Prestación del Servicio Contratado**

La recogida del producto se hace solo a los lugares habilitados dentro del territorio continental colombiano en ciudades seleccionadas que puedes verificar en el carrito de compras. En todo caso, no se realizan recogidas en:

- Apartados aéreos ni casilleros postales.
- Parqueaderos, centros comerciales, oficinas de empresas de transporte, ni lugares públicos.
- Destinos diferentes a una dirección de domicilio.
- Direcciones que no cuenten con una nomenclatura oficial o que estén fuera del área urbana.
- Destinos que se encuentren dentro de Zonas Francas ni Zonas Especiales como las cubiertas por la Ley Paez.
- Destinos con exenciones de impuestos como San Andrés, Providencia y Santa Catalina

En caso de detectarse que el lugar de recogida se encuentra por fuera de las áreas de cobertura indicadas, Industrias Spring S.A.S. se comunicará con el Usuario con el fin de confirmar una nueva información para la recogida. En caso de generarse valor de flete adicional por el cambio, este deberá ser asumido por el Usuario con anterioridad.

En caso que el servicio se haya solicitado, confirmado, pagado, y llegada la fecha, lugar y hora para la prestación del servicio, el Usuario no se encuentre en el lugar del producto, o no hubiese nadie que pueda hacer entrega del producto, se entenderá que el servicio se prestó de manera adecuada por parte de Industrias Spring S.A.S. y no se realizará devolución de dinero por este hecho. Por lo que para solicitar una nueva fecha, hora y lugar de recogida, se deberá cancelar el valor por un nuevo servicio.

#### **14.9. Entrega de los Productos**

El lugar para la entrega del producto a Industrias Spring S.A.S., será la puerta de ingreso de la dirección de domicilio colocada en el formulario de registro como dirección de envío, en caso de tratarse de una unidad residencial o comercial se tomará como lugar de entrega la entrada principal con acceso a la vía pública.

El transportador podrá solicitar la presentación de la factura de compra impresa y documento de identidad a la persona autorizada para entregar la mercancía.

La persona autorizada para entregar la mercancía debe ser mayor de edad y debe diligenciar el documento de transporte en constancia de entrega a satisfacción con nombre claro, firma y número de documento de identidad.

El servicio de recogida no incluye la subida o bajada por escaleras, ascensores ni andamios, así mismo no está permitido que el transportador desmonte puertas o ventanas.

#### **15. GARANTÍAS DEL SERVICIO**

Para la prestación de servicios se ofrece la garantía legal, en los términos establecidos por la Ley 1480 de 2011 y sus Decretos Reglamentarios, lo cual supone que la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

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

#### **16. PROMOCIONES**

Las promociones, ofertas y obsequios que pueda ofrecer el Sitio Web solo son aplicables a compras realizadas a través del mismo, estos pueden diferir con respecto de las demás tiendas.

De la misma forma, las promociones, ofertas y obsequios que puedan ofrecer nuestras demás tiendas pueden diferir de los aplicables a compras realizadas a través del Sitio Web.

#### **17. TERMINACIÓN DE USO**

Industrias Spring S.A.S. se reserva el derecho unilateral de restringir el acceso al sitio web a los Usuarios en caso de detectar cualquier uso no permitido del Sitio Web y tomar las acciones legales correspondientes.

#### **18. MODIFICACIONES**

Industrias Spring S.A.S. se reserva el derecho unilateral a realizar los cambios que considere oportunos a los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento y sin previo avisohaciendo público en el Sitio Web los términos modificados. Los Términos y Condiciones Generales aplicables a determinada transacción o compra son aquellos vigentes y aceptados por el Usuario al momento de realizar la respectiva compra. Cualquier cambio en nuestra política de protección de datos se publicará en el sitio web.

Podrán ser modificados también de la misma manera el diseño, la presentación o configuración, los requisitos de registro o utilización del Sitio Web, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización alguna a favor del Usuario.

Industrias Spring S.A.S. se reserva el derecho, en los eventos de existir errores tipográficos, de modificar los productos, precios, promociones y otras condiciones comerciales y de servicio o de rechazar o de limitar las cantidades incluidas en cualquier oferta comercial presentada en el Sitio Web. En dado caso Industrias Spring S.A.S. informará por correo electrónico o por correspondencia a las direcciones registradas en el formulario de registro y dispondrá los mecanismos de reversión en caso que el pago ya haya sido recibido.

Es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente los Términos y Condiciones de Uso. El uso continuo que haga del Sitio Web luego de haberse realizado cambios en estos Términos y Condiciones de Uso supondrá que acepta esos cambios.

#### **19. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE LAS COMPRAVENTAS REALIZADAS EN EL SITIO**

Las compraventas realizadas en el sitio web se someten a la legislación Colombiana.

En el supuesto de que surja cualquier conflicto o discrepancia en la interpretación o aplicación de las presentes condiciones contractuales, los Juzgados y Tribunales que, en su caso, conocerán del asunto, serán los que disponga la normativa legal aplicable en materia de jurisdicción competente, en la que se atiende, tratándose de consumidores, al lugar del cumplimiento de la obligación o al del domicilio de la parte compradora.

#### **20. VALIDEZ**

Las partes expresamente declaran que en el caso en el que alguna de las disposiciones de los términos y condiciones de uso sea declarada nula o inválida por la jurisdicción competente, las demás cláusulas y obligaciones del presente contrato, conservarán su validez.

#### **21. ENCABEZADOS**

Los encabezados utilizados en cada una de las cláusulas de éste Contrato, son exclusivamente para referencia por lo que no se consideran para efectos de interpretación o cumplimiento del mismo

#### **22. VIGENCIA**

Los presentes Términos y Condiciones estarán vigentes desde el 23 de marzo de 2023 y hasta que sean retirados o modificados. Para tal fin no será necesario notificar a los usuarios, pues será d su responsabilidad revisarlos cada vez que hagan uso de la página web.