

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO TIENDA ONLINE KDX.COM.CO

KDX S.A.S. a través de su TIENDA ONLINE en la url www.kdx.com.co/TiendaOnline ofrece a la comunidad este canal para poder adquirir sus productos, el cual contempla los siguientes términos y condiciones:

- a. El cliente entiende y acepta que antes de realizar una compra a través de www.kdx.com.co/TiendaOnline ha leído y está de acuerdo con los términos y condiciones descritos en este documento y que estos pueden ser cambiados por KDX S.A.S en cualquier momento y sin previo aviso.
- b. Para todos los efectos de los presentes términos y condiciones, KDX S.A.S., identificada con el NIT. 900.110.000-7 debe entenderse como www.kdx.com.co/TiendaOnline
- c. KDX S.A.S no puede garantizar el acceso ininterrumpido al sitio www.kdx.com.co/TiendaOnline por problemas de conexión a internet, continuación en el funcionamiento del sitio ni por cualquier otra situación que pueda afectar el acceso.
- d. Eventualmente se pueden usar links a otros sitios de otras compañías o marcas con las que se realicen eventualmente alianzas o acuerdos de marca compartida, estas url tendrán sus propios Términos y Condiciones así como su política de privacidad o tratamiento de Datos Personales de manera independiente a www.kdx.com.co/TiendaOnline, por lo cual KDX S.A.S. no se hace responsable ni puede ser considerada responsable del contenido y actividades que se realicen en esas url compartidas. Por lo cual, la visita o acceso a esos sitios queda bajo su total responsabilidad.
- e. Todos los recursos gráficos, publicitarios, fotográficos, marcas, logos, nombres, material de información, audiovisual, de contenido, textos, bases de datos dispuestas y demás elementos de propiedad intelectual o industrial o no insertados, usados en el sitio www.kdx.com.co/TiendaOnline son propiedad exclusiva de KDX S.A.S o del tercero titular.

1. Cliente:

- a. El acuerdo comercial entre cliente y KDX S.A.S se inicia en el momento en que se genere y apruebe la compra por parte del cliente.
- b. Los servicios de venta a través de www.kdx.com.co/TiendaOnline solo están disponibles para mayores de edad responsables de ejecutar acuerdos comerciales y con capacidad de pago.
- c. Para realizar una compra el cliente entiende y acepta que es necesario generar un registro con sus datos generando un usuario y contraseña, la información allí suministrada debe ser verificable, verdadera y actual con fines de uso y tratamiento comercial, estadísticos y promocionales de acuerdo a la Política de tratamiento de datos de KDX S.A.S.
- d. El usuario es responsable del correcto uso de su usuario y contraseña generado en la www.kdx.com.co/TiendaOnline buscando siempre conectarse desde sitios seguros y guardar confidencialidad de su cuenta en el sitio.
- e. Los precios y dinámicas comerciales que se comunican en nuestra página www.kdx.com.co/TiendaOnline son exclusivos del canal.

- f. En el sitio www.kdx.com.co/TiendaOnline se brinda información detallada y complementario de cada producto, luego es responsabilidad del cliente la lectura de esta información para estar seguro de su compra.
- g. KDX S.A.S. puede publicar, modificar o discontinuar productos en cualquier momento de www.kdx.com.co/TiendaOnline.

2. Facturación:

- a. Si va a facturar como empresa recuerde que, al realizar compras por este canal, no se genera factura electrónica. Para este proceso se puede contactar por el Whats app disponible **3178545478**, desde este canal se guiará para la venta empresarial y así podrá recibir la factura empresa.
- b. La facturación a persona natural, se enviará en físico en el envío del pedido y vía mail al correo electrónico que se haya registrado en el proceso de compra en www.kdx.com.co/TiendaOnline.
- c. La información que nos suministra durante el proceso de compra, facturación y envío solo será usado para cumplir con estos procesos y para los fines previstos de acuerdo a la política de tratamiento de datos de KDX SAS.

3. Devoluciones y Cambios de producto:

- a. La devolución o cambio del artículo es una posibilidad que le da KDX S.A.S., a los clientes de la página www.kdx.com.co/TiendaOnline
- b. La devolución o el cambio de un producto adquirido en KDX a través de la página web www.kdx.com.co/TiendaOnline debe gestionarse dentro de los siguientes 8 días calendario a la fecha de la entrega del producto, comunicándose vía correo electrónico info@kdx.com.co o al WhatsApp **3178545478**, importante tener a la mano la factura de compra sea física o la digital que se haya enviado a su email.
- c. Los productos ofrecidos en www.kdx.com.co/TiendaOnline solo tendrán cambio o devolución en el caso de presentar defectos en fabricación o con defectos por mala manipulación durante el transporte lo cual debe soportarse con fotografías.
- d. En el caso de querer cambiar la compra por otros productos, se realizará la habilitación de un bono de recompra con el valor a devolver para que el cliente pueda usarlo en un tiempo máximo de 6 meses en el portal www.kdx.com.co/TiendaOnline
- e. En caso de proceder el cambio/devolución por defecto de fabricación, el cliente debe compartir fotografías del estado de producto y la información de producto que se solicite. KDX valida la opción de recoger el producto o solamente enviar el nuevo al mismo destino. Esto se ejecutará en 10 días hábiles.
- f. Por razones de higiene y salubridad, los productos de ASEO PERSONAL y COSMÉTICOS, no tienen cambio o devolución.

4. Reversiones de dinero

- a. Las reversiones de dinero de un producto adquirido en KDX S.A.S. a través de la página web www.kdx.com.co/TiendaOnline deben gestionarse enviando un correo a info@kdx.com.co con información clara del cliente, factura de compra y solicitud formal del proceso.
- b. Solo aplica el derecho de retracto en las siguientes situaciones:
 - Cuando el producto comprado no haya sido entregado en la fecha programada de entrega que el cliente seleccione al realizar su compra.
 - Cuando el producto entregado no corresponda al comprado, no cumpla con las características atribuidas por la información que se suministró sobre éste o las que son propias del mismo.
 - Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
 - Cuando el consumidor haya sufrido un fraude.
 - Cuando el cargo o pago por los productos corresponda a una operación que no haya sido solicitada por el consumidor.
- c. El cliente puede ejercer el derecho de retracto sobre una compra realizada en www.kdx.com.co/TiendaOnline en término máximo de 5 días hábiles, teniendo en cuenta las anteriores situaciones descritas, contados a partir de la entrega del producto. Para ello KDX brindará la información del proceso para devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.
- d. El cliente cuenta con la opción de remitir el producto que desea devolver, a través de los canales de KDX S.A.S. con el siguiente procedimiento:
 - Contactarse al correo info@kdx.com.co con información del producto que desea devolver, la situación presentada, número de factura, fotografías e información de recolección (ciudad, municipio, dirección).
 - KDX enviará la guía de logística inversa para que pueda enviar el producto a KDX.
- e. Una vez el producto retorne a nuestra plataforma de despachos, nuestros colaboradores inspeccionarán el producto y si este se encuentra en perfecto estado, sin uso y en sus empaques originales; empezará a correr el tiempo que se estipula por ley en el retracto de compra (5 días hábiles) después de la entrega para proceder a la reversión de la compra.

4.1. Reversión total de la compra

La devolución del dinero por parte de KDX S.A.S. al cliente se llevará a cabo en los plazos estipulados por la ley (hasta 30 días calendario dependiendo de la entidad bancaria del cliente), y en el mismo medio de pago con que se hizo la compra, siempre y cuando la reversión se haga por el valor total de la transacción, y se cumplan las condiciones del derecho de retracto, cuando este se haya solicitado.

4.2. Reversión parcial de la compra:

Para compras que contengan varios productos y se desee realizar la reversión de alguno de ellos, el cliente deberá aclarar en el contacto inicial por info@kdx.com.co describiendo en detalle su solicitud para gestionar internamente el proceso.

4.3. Reversiones compra con tarjeta

Para compras realizadas con tarjeta de crédito, y al ser un proceso que involucra a la entidad financiera del cliente, éste último acepta que se debe cumplir con la política propia de dicha entidad para el reintegro del dinero.

5. Anulación de Compra por parte del cliente

- a. La anulación de una compra realizada a través de la página web www.kdx.com.co/TiendaOnline debe gestionarse dentro de los siguientes 5 días calendario a la fecha de la compra. Favor comunicarse vía correo electrónico a info@kdx.com.co para recibir y/o suministrar información relevante, que permita a KDX prestar un servicio idóneo y oportuno.
- b. Si el artículo ya fue enviado al cliente, será este último quien se hará responsable de cubrir el costo del retiro del producto. El valor del despacho del producto deberá ser nuevamente consignado para proceder a realizar la reversión total de la compra, ya que no es posible realizar reversiones parciales a la transacción. En este caso, se informará al cliente un número de cuenta de KDX S.A.S. para que cancele el valor correspondiente al despacho, y el cliente deberá enviar el soporte de consignación al email info@kdx.com.co para llevar a cabo el proceso de reversión por el valor total de la compra. Recuerda que el producto debe estar sin uso, y en su empaquetadura original e intacta.
- c. La devolución del dinero por parte de KDX al cliente se llevará a cabo en los plazos estipulados por la ley (hasta 30 días calendario dependiendo de la entidad bancaria del cliente), y en el mismo medio de pago con que se hizo la compra, siempre y cuando la anulación se haga por el valor total. Para compras que contengan varios productos y se desee realizar la anulación de alguno de ellos, el cliente deberá comunicarse con vía correo electrónico a info@kdx.com.co para informarle el procedimiento a seguir y poder generar la devolución del dinero. Para compras realizadas con tarjeta de crédito o débito, y al ser procesos que involucran a la entidad financiera del cliente, éste último acepta que se debe cumplir con la política propia de dicha entidad para el reintegro del dinero.

6. Rechazo de Orden de Compra por parte de KDX S.A.S.

- El rechazo por parte de KDX a una compra realizada por un cliente se podrá llevar a cabo cuando la validación y aceptación del pago no sea autorizada por la plataforma de pagos PAYU o cuando la entidad bancaria del cliente o el medio de pago así lo determinen. KDX S.A.S., no se hace responsable por los trámites internos de autorización que disponga la entidad bancaria ni por lo permisos que requieren los medios de pago para efectuar compras por internet.

7. Limitación de cantidades y restricción de pedidos

- a. Se permitirá despachar para productos de precio regular un máximo de 24 unidades del mismo producto por transacción en la www.kdx.com.co/TiendaOnline verificando pedidos realizados a partir de la misma cuenta inscrita en el Sitio, pedidos con la misma dirección de entrega, pagos realizados con la misma tarjeta de crédito y/o débito y pedidos con la misma dirección de facturación.
- b. En dado caso que se reciba compra por mayor cantidad a 24 unidades del mismo producto, se procede a contactar al cliente para revisar y ajustar el valor del envío.

- c. Si la compra es empresarial por favor comunicarse directamente con el requerimiento a info@kdx.com.co o al WhatsApp disponible **3178545478** para guiarlo en el proceso sin restricción de acuerdo a disponibilidad de producto.

8. Entrega del Producto

- a. Solo se realizarán envíos dentro del territorio colombiano.
- b. El valor del envío de la compra será de pleno conocimiento del cliente durante el proceso de compra, costo que varía de acuerdo al destino, tamaño y peso de la compra total.
- c. El valor del envío se cancelará en el momento de finalización del proceso de compra, salvo que KDX S.A.S. le informe lo contrario al cliente.
- d. El artículo será entregado en la población y la dirección que el cliente determine dentro del territorio de Colombia, de acuerdo a las opciones disponibles en la plataforma www.kdx.com.co/TiendaOnline y cuando las condiciones de seguridad y acceso así lo permitan.
- e. Si el cliente requiere un destino en el territorio colombiano diferente a las opciones contempladas en www.kdx.com.co/TiendaOnline por favor contactarse a info@kdx.com.co o al WhatsApp disponible 3178545478 con el fin de validar alternativas de despacho y valores de envío, si definitivamente no hay viabilidad de despacho se informará por el mismo canal de comunicación.
- f. De esta forma y en orden de que se constate la posibilidad de entregar un producto a una dirección determinada, se debe llevar a cabo el proceso de compra para que se pueda validar efectivamente la verificación de la cobertura.
- g. Es responsabilidad del cliente que la dirección sea correcta y completa para facilitar la entrega del producto por parte del transportista.
- h. El cliente acepta que tanto KDX como el transportista puedan contactarlo a través de llamadas telefónicas, emails u otros medios para poder llevar a cabo un servicio oportuno y de calidad.
- i. Actualmente no hay opción "PAGO CONTRA ENTREGA"
- j. En caso de haber motivos fundados de fuerza mayor, caso fortuito, o hechos de terceros, tales como desastres naturales, guerras, huelgas o disturbios, así como también situaciones que afecten el proceso; o en caso de detectarse un fraude o intento de fraude en perjuicio de KDX S.A.S., o los compradores, podrán modificar en todo o en parte este proceso, así como suspenderlo temporal o permanentemente sin asumir ninguna responsabilidad al respecto. En estos casos, el fundamento de las medidas que se adopten, así como las pruebas que demuestren la existencia de la causa invocada por el organizador estarán a disposición de cualquier interesado.
- k. El transportista tiene la responsabilidad de entregar el producto que se describe en la guía de compra, en su empaque original, en buen estado y cerrado.
- l. La dirección de envío nunca podrá ser alterada una vez hecha la compra, por motivos de seguridad.
- m. El transportista tratará de entregar, en primera instancia, el producto a la persona que hizo la compra. En caso de que se autorice a un tercero a recibir el producto, el cliente debe

especificarlo durante el proceso de compra en el campo OBSERVACIONES- recuadro en blanco en el formulario.

- n. En caso de que ni el cliente ni el tercero autorizado se encuentren en el momento de la entrega, el transportista podrá entregar a cualquier persona mayor de edad que se encuentre dentro del domicilio indicado por el cliente.
- o. En caso de que se autorice a dejar en portería el artículo, es responsabilidad del cliente cualquier pérdida o daño que llegase a ocurrir.
- p. Para todos los casos, y por motivos de seguridad, la persona que recibe el producto debe mostrar al transportista su documento de identidad, firmar con nombre y cédula la guía de despacho, y dar el visto bueno del estado óptimo en que se está recibiendo el producto o hacer las aclaraciones pertinentes en la guía.
- q. Se entiende que el cliente o el tercero que este disponga para recibir el producto es mayor de edad, y está en condiciones físicas y mentales para hacer la revisión del estado del producto que está entregando el transportista.
- r. En ausencia de reclamos consignados en la guía de transporte, ya sea del cliente o de quien este disponga para hacer la recepción del artículo, se entiende que fue a satisfacción y por ende el cliente recibió en perfecto estado la mercancía enviada.
- s. El transportista no deberá modificar los espacios del domicilio del cliente para entregar el artículo, y el servicio no incluye alguna otra operación diferente a la de entregar en la dirección especificada por el cliente.
- t. Cualquier otro servicio que preste el transportista por solicitud del cliente, será asumido por cuenta y responsabilidad de este último.
- u. El valor del despacho a la dirección del cliente dependerá de la localización de la población y será asumido por el cliente, a menos que se defina de otra manera. El cliente siempre tendrá claro ese valor antes de aceptar la compra.
- v. Si en el momento de hacer el envío no hay nadie quien reciba el producto, este retornará con el transportista y el cliente debe comunicarse con nosotros para reprogramar la entrega. Si en una segunda ocasión no hay nadie disponible para recibir el producto, este volverá a retornar y se cobrará un nuevo costo de despacho al cliente al tercer intento. En este caso, se informará al cliente un número de cuenta de KDX para que cancele el valor correspondiente al despacho, y el cliente deberá enviar al email info@kdx.com.co, el soporte de consignación para reprogramar el envío.
- w. Una vez recibido a satisfacción el producto por parte del cliente, tercero autorizado o persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio del cliente, ningún colaborador de KDX S.A.S. ni de la transportista está autorizado a retirarlo del sitio de entrega.

9. Tratamiento de datos

KDX S.A.S cuenta con una política de tratamiento de datos publicada con esta denominación en todos sus sitios web.

Realizando compras en esta plataforma autorizo a KDX S.A.S.

- a. Almacenar, consultar, actualizar y utilizar mis datos personales y/o sensibles que fueron capturados o que sean capturados por cualquier medio, con ocasión a la compra para efectos comerciales, de mercadeo y estadístico para mejorar las estrategias y productos que se estén ejecutando en los canales e-commerce de KDX S.A.S.

Comprendo que puedo:

- a. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- b. Revocar mi autorización y/o solicitar la supresión de mis datos y su administración, en caso de vulneración de mis derechos y garantía constitucionales y legales.
- c. Acceder en forma gratuita a mis datos personales y/o datos sensibles divulgados.