



TERMINOS Y CONDICIONES.

Publicado julio 14 de 2017.

INTRODUCCIÓN.

Este documento esta diseñado para regular, el uso y la operación de nuestros sitios web. Aquí encontraras una serie de políticas y condiciones de servicio, todo esto, con el propósito de brindar la mejor experiencia a nuestros usuarios.

POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Introducción.

“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas...”

Artículo 15, Párrafo 1 – Constitución Política de Colombia.

Este documento, tiene como objetivo principal proteger el derecho fundamental de “Hábeas Data”, que permite a todas la personas conocer, actualizar y rectificar toda la información que haya sido recolectada sobre ellas. Adicionalmente, este documento es elaborado en cumplimiento del Artículo 13 establecido en el Decreto 1377 de 2013, donde se establece, que los encargados del tratamiento de datos personales deben elaborar una política de tratamiento para los datos personales y darla a conocer a los titulares de estos; Y en cumplimiento de nuestro deber como responsables del tratamiento de los datos, tal como lo indica el Artículo 12 de la Ley 1581 de 2012.

Este documento, forma parte de los términos y condiciones destinados a regular el uso de los sitios web administrados por CLARYICON S.A.S y entra en vigencia al momento de su publicación, pierde su validez en caso de ser actualizado o remplazado por cambios en el marco legal, su aplicación o de los parámetros descritos a continuación. Por este motivo, recomendamos a nuestros usuarios, estar seguros de conocer la versión más actualizada de este, cada vez que desee hacer uso de nuestros servicios.

Para hacer cumplimiento de los parámetros legales, este documento busca informar a nuestros usuarios cuales son sus derechos como titulares de la información, según lo establece la ley, y los deberes establecidos por la ley a CLARYICON S.A.S como responsable y encargado del tratamiento de los datos; Usamos este método para informar a los titulares de los datos cuales son los medios y métodos de recolección, la finalidad de la recolección y los procedimientos de tratamiento, los parámetros de seguridad que serán usados para los datos recolectados, todo con el fin de garantizar el cumplimiento del Artículo 12 y la Sección C del Artículo 17 establecidos en la Ley 1581 de 2012;

Con ese mismo fin incluimos la información requerida por la Superintendencia de Industria y Comercio en el Artículo 13 en el Decreto 1377 de 2013.

Para la elaboración de este documento se tomaron en cuenta una serie de decretos, leyes y artículos, dentro de todo el contexto legal de la Republica de Colombia, de modo tal, que recomendamos a los usuarios informarse sobre lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 De 2008, Decreto 3851 de 2006, Decreto 886 de 2014, Decreto 1377 de 20013. Es importante explicar que CLARYICON S.A.S no se encuentra sometido como persona jurídica a todos los parámetros estipulados de las leyes y decretos mencionados anterior mente, sin embargo, fueron todos tomados en cuenta para una elaboración más eficaz de este documento, y con el fin de resguardar de la mejor manera el derecho fundamenta del Hábeas Data que tiene cada usuario y se encuentra fundamentado por el Artículo 15 en la Constitución Política de Colombia.

Definiciones.

Con el propósito de facilitar la comprensión de lo establecido, en este documento, en lo escrito a continuación se entiende por:

a) Clary:

La persona jurídica CLARYICON S.A.S, quien es la encargada del tratamiento, recolección, administración, supresión y circulación de los datos personales recolectados; Adicionalmente, es la encargada de cumplir con las políticas de tratamiento y seguridad que se establecen en este documento.

b) Usuario:

Entiéndase de este modo, al titular de los datos personales, es decir, a la persona a quien pertenecen o hacen parte los datos personales recolectados.

c) Dato personal:

Debe entenderse como, la información recolectada de los usuarios, por medio de cualquiera de nuestros servicios y sitios web; Cuando en el presente documento se haga referencia a dato o datos, se presume que se trata de un dato personal.

d) Base de datos:

En este documento, se debe de entender como el archivo donde se almacenan los datos personales recolectados por Clary.

e) Tratamiento:

Entiéndase como cualquier acción que pueda ser ejercida sobre los datos ya recolectados.

f) Sitio web:

Debe entenderse como, plataforma electrónica que compone la “*World Wide Web*”, y que es de acceso publico a través de una conexión a internet y un navegador; cuando, se haga referencia a sitio web o sitios web, se

debe asumir, que se hace referencia a solo aquellos que son administrados solo por CLARYICON S.A.S.

g) Cokies:

Entiéndase como, termino usado en tecnologías de la información para referirse a los ficheros de información almacenados de manera automática en por el navegador del usuario, en su equipo.

h) Servidores:

Espacio donde se almacenan las bases de datos, en función de los sitios web y donde operan nuestros sitios web; Cuando se haga referencia a servidor o servidores, se debe comprender, que se trata solo de servidores web y no involucra los servidores locales dentro de las instalaciones de CLARYICON S.A.S.

Aplicación.

Esta política como se menciona anteriormente, hace parte de los términos y condiciones que regulan el uso y el funcionamiento de los sitios web administrados por Clary, por lo tanto, la presente política privacidad y tratamiento de datos personales solo es aplicable en los sitios web y plataformas on-line que sean administrados por Clary.

Los usuarios deben conocer que esta política, solo es aplicable a través de los canales de recolección mencionados en esta, en caso de haber realizado un contacto directo, por medio de correo electrónico o llamada telefónica, el proceso de recolección y tratamiento no esta regido por esta política, en cambio, lo será por las políticas internas de Clary.

Finalmente, lo estipulado en este documento, solo es aplicable para datos almacenados, en bases de datos que se encuentren dentro de nuestros servidores, al tratarse de un dato fuera de estas bases de datos, esta política no será aplicable.

Sobre los datos recolectados.

Recomendamos tener en cuenta las siguientes fracciones, de la leyes que regulan en tratamiento de datos personales en Colombia, para obtener una comprensión más exacta de lo establecido a continuación.

- **Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 9.**

Autorización del titular: Sin perjuicio de las excepciones previstas por en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser

objeto de consulta posterior; (... Recomendamos leer: Sección B, Artículo 10 de la Ley estatutaria 1581 de 2012).

- **Ley Estatutaria 1581 de 2012, Artículo 10, Sección B.**

Casos en que no es necesaria la autorización: La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de: (...) **B) Datos de naturaleza publica.**

- **Decreto 1377 de 2013, Artículo 3, Numeral 2.**

Se define a un Dato publico como: El dato que no es semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor publico. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Métodos y fuentes de recolección.

Los datos que recolectamos provienen de las mismas fuentes sin importar el sitio web, la cantidad de fuentes de recolección puede variar y ser determinada según, el tipo de sitio web.

En sitios web con fines únicamente de mercadeo on-line (clasificados internamente como "*Landing pages*"), cuya su función principal es obtener datos de contacto de clientes potenciales para algún producto o servicio ofrecido por Clary. las fuentes de recolección en *Landing pages* son únicamente formularios de contacto, donde se solicita que el usuario proporcione su nombre, teléfono, correo, ciudad, en algunos casos el nombre del lugar donde labora; y un sistema de chat en vivo, por el cual, el usuario tiene la posibilidad de comunicarse de forma directa con un asesor comercial, y en ocasiones, este tomara sus datos de contacto, para proceder con el proceso de venta.

En sitios web con fines informativos, y sitios web con la intención de proporcionar a herramientas útiles a grupos específicos de usuarios, (clasificados internamente como "*Web pages*"), las fuentes de recolección incluyen las presentes en *landing pages*, a estas fuentes de recolección, se adicionan formularos de servicio técnico, formularios de cotización y los formatos de solicitud.

En sitios web elaborados para funcionar como una tienda on-line, o aquellos habilitados para adquirir pagando on-line, algún producto o servicio (clasificados internamente como "*e-commerce*") están equipados con las mismas fuentes de recolección presentes en *landing pages* y *web pages*, adicionando los formularios que son requeridos en el proceso de compra, entre estos están, formulario de información de facturación, formulario de información de despacho y formulario de información de pago.

Manifestamos que todos los datos recolectados, son obtenidos de forma voluntaria, ya que nos esforzamos por no condicionar la suministración de datos.

Es importante tener en cuenta, que existen algunos productos o servicios requieren de información básica del usuario, para funcionar correctamente, aun así, esta en el criterio del usuario decidir, si proporcionar la información, o negarse a hacerlo.

Datos recolectados y su finalidad.

A través de nuestros sitios web recolectamos 2 tipos de información, por medio de formularios y nuestro chat en línea, recolectamos solo datos de naturaleza publica o datos públicos; Según lo establecido en la ley podemos definir, datos de naturaleza publica a cualquier información personal de interés público y que no arriesgue la integridad del usuario, datos como:

1. Nombre del usuario.
2. Dirección de correo electrónico.
3. Teléfono de contacto.
4. Dirección física.
5. Entidad donde labora.

Por otro lado, los datos recolectados para formalizar una compra a través de sitios web de e-commerce, son considerados datos de naturaleza semiprivada, ya que se tratan de datos de facturación y financieros de los usuarios, estos datos son:

1. Entidad financiera.
2. Información de pago (tarjeta de crédito, pse)
3. Numero de cuotas.

Los datos recolectados que son de naturaleza publica, son usados principalmente, para concretar la venta de un producto o servicio, por este motivo, una vez obtenemos los datos respectivos, estos son redirigidos a los asesores comerciales respectivos, ellos utilizan esta información para hacer contacto con el cliente potencial, y concretar una venta, según las necesidades del cliente.

Los datos de naturaleza semiprivada que recolectamos, se usan para formalizar el proceso de compra, adicionalmente, estos datos serán tratados por el área financiera y de logística, ellos procederán a validar el pago, hacer la factura correspondiente y entregar el producto o servicio respectivo.

Autorizaciones del tratamiento de los datos.

Para un optimo desarrollo del principio de libertad, establecido en la Sección C del Artículo 4 de la Ley 1581 de 2013, utilizamos esta sección para aclarar los procesos de autorización, casos donde se solicita autorización, como se solicita, y por que no la solicitamos en algunos casos.

La sección B del Artículo 10 en la Ley 1581 DE 2013, al igual que el Parágrafo 1 de la Sección 1.4 del Artículo 6 en la Ley 1266 de 2008, se establece que no es necesaria una autorización, por parte del titular, para el tratamiento de datos cuando, se trata de datos de naturaleza publica, o interés publico. Por este motivo, no solicitamos autorización en ninguno de nuestros formularios, a excepción de los requeridos para formalizar el proceso de compra en nuestros sitios web de e-commerce; de igual manera, nos tomamos la libertad, de no solicitar una autorización de tratamiento para los datos que recolectamos a través de nuestro chat en vivo, debido a que los datos recolectados por este medio, son igualmente, datos de naturaleza publica.

Como manifestamos anteriormente, ningún usuario se encuentra obligado a proporcionar su información, basados en esto, consideramos, la decisión por parte del usuario de enviarnos sus datos, como una conducta inequívoca. Según el Artículo 7 del Decreto 1377 de 2013 las acciones inequívocas se pueden tomar como autorización para el tratamiento de los datos proporcionados; A pesar de no necesitar autorización en la mayoría de casos, realizamos esta aclaración, asegurándonos que los usuarios conozcan como realizamos el proceso de autorización y tratamiento, para datos de naturaleza publica.

En el caso formularios de contacto usados para formalizar una compra dentro de un sitio web de e-commerce, si requerimos de una autorización, debido a la naturaleza de los datos solicitados, por este, y otros motivos particularmente de seguridad, nuestro sistema no permite que sea almacenada información, o el usuario continúe con el proceso de compra, sin haber proporcionado una autorización, y sin manifestar acuerdo con nuestros términos y condiciones.

Limitaciones temporales.

El Artículo 11 del Decreto 1377 de 2013, indica que debe haber un tiempo limite para el tratamiento de datos, según la finalidad por la cual se recolecta. Frente a lo anterior hemos establecido tiempos limite, para el almacenaremos los datos recolectados, así que, dividimos los datos en 2 grupos, con los cuales determinamos un tiempo de conservación, basado en la finalidad de su recolección, estos son:

1. Datos de clientes potenciales:

Este grupo, hace referencia a todos los datos recolectados fuera del proceso de compra, es decir, los datos recolectados de usuarios que no han realizado una compra a través de los sitios web de e-commerce.

2. Datos de compradores:

Este grupo, hace referencia a todos los datos recolectados dentro del proceso de compra, es decir, los datos recolectados de usuarios que han realizado compras a través de los sitios web de e-commerce.

Conservaremos por un lapso de sesenta y uno (61) días, a partir de la fecha de ingreso, es decir, la fecha en la que entraron los datos a la base de datos, a todos

los datos considerados como “Datos de clientes potenciales”, ya que la finalidad de estos datos, es generar un contacto entre el usuario y los asesores comerciales.

Para datos catalogados como “Datos de compradores” tendremos su información almacenada, dentro de nuestros servidores, durante un plazo máximo de ciento veinte y uno (121) días, el plazo de conservación de este grupo, es mayor por motivos de calidad, debido a que existe todo un procedimiento pos-venta dentro de nuestra compañía, es necesario para nosotros guardar su información, hasta el punto que ya no sea relevante.

No obstante, cumplido el tiempo limite establecido, los datos recolectados serán suprimidos de la base de datos donde fueron ingresados originalmente.

Seguridad de los datos.

En cumplimiento de nuestras obligaciones como responsables y encargados del tratamiento de datos, según lo establece el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y el principio de seguridad, establecido en la Sección G del Artículo 4 de la misma, hemos diseñado una serie de parámetros, medidas de seguridad y confidencialidad, para los datos que hemos.

Pacto de confidencialidad.

Siendo fieles al cumplimiento del derecho fundamental de Hábeas Data, y lo establecido en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, hemos establecido un pacto de confidencialidad, que tienen que aceptar y cumplir al momento de laborar todos los encargados, del tratamiento de los datos.

Este pacto de confidencialidad, determina, que bajo ningún caso y por ningún motivo, se tiene permitido que un empleado revele información, sobre un usuario, adicionalmente, están obligados a mantener reservada toda la información recolectada, sin importar la situación laboral; esto, en desarrollo del principio de confidencialidad, establecido en la Sección G del Artículo 4 en la Ley 1266 de 2008.

Medidas de seguridad.

En desarrollo de los principios de seguridad, establecidos en la Sección G del Artículo 4 en la Ley 1581 de 2012, la Sección F del Artículo 4 en la Ley 1266 de 2008. Donde se establece, que los responsables del tratamiento de datos deben manejar las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los datos recolectados. Hemos establecido las siguientes

medidas, como las necesarias para brindar la seguridad pertinente, a los datos que recolectamos.

1. Protocolos SSL/TSL.

Todos los sitios web que aplican a esta política, funcionan protegidos con un protocolo de encriptación y seguridad, conocido como “certificado SSL o certificado TSL. Estos protocolos o certificados, aseguran una transmisión segura de los datos entre el servidor y el usuario, hemos tomado esta medida, como un estándar de seguridad y así, asegurar la seguridad de los datos proporcionados por nuestros usuarios.

2. Antivirus.

Todos los sitios web que aplican a esta política, se encuentran operando en distintos servidores, libres de virus y con sistemas antivirus de alta seguridad instalados, todo esto, con la finalidad de evitar, que los datos almacenados puedan ser obtenidos sin nuestro consentimiento, y evitar que sean adulterados por algún tipo de ataque informático.

3. Medidas de encriptación.

Buscando proteger la integridad de los datos colectados, y de los usuarios que los proporcionan, hemos establecido medidas de encriptación, para proteger estos datos de ser observados por un agente sin autorización, y asegurar que su circulación sea únicamente interna.

4. Acceso restringido.

Limitamos el acceso a los datos recolectados, solo al personal encargado del tratamiento, y el encargado de cumplir con las finalidades por las cuales han sido recolectados estos datos.

Principios del tratamiento de datos.

Trabajamos continuamente para cumplir y hacer cumplir, la protección al derecho de Hábeas Data, por este motivo, tomamos en cuenta, los principios rectores establecidos en la Ley Colombiana, para dictar los nuestros.

A. Principio de legalidad:

En los casos de aplicación para esta política, se debe cumplir, con lo establecido en las leyes vigentes, que reglamenten el tratamiento de datos personales, debido a que esta es una actividad reglada dentro del marco legal Colombiano.

B. Principio de transparencia:

Se debe garantizar el derecho de Hábeas data, derecho de todos los usuarios, esto quiere decir, que se debe garantizar la capacidad del usuario de conocer, rectificar, modificar o suprimir la información almacenada por Clary, que sea vinculable al usuario que realizo la solicitud.

C. Principio de seguridad:

Se debe garantizar y asegurar, el cumplimiento total de las medidas de seguridad, establecidas en esta política anterior mente.

D. Principio de Integridad:

En todos los casos donde sea aplicable esta política, Clary, deberá cumplir conforme lo establecido aquí, y en el marco legal, por ningún motivo podrán haber contradicciones, o se podrá dar al usuario información que no sea correcta. De igual manera, bajo ninguna situación, Clary se encuentra autorizado para adulterar los datos protegidos por esta política, o de realizar otro tipo de tratamiento no contemplado en este.

Derechos y deberes.

Derechos de los usuarios.

Reiteramos, que el propósito principal por el cual es elaborado esta política, es para proteger el derecho fundamental de hábeas data, de modo que el primer derecho otorgado a los usuarios, es el de conocer, rectificar, actualizar o eliminar cualquier dato almacenado, que contenga su información.

Todos los usuarios, tienen derecho a solicitar una prueba, de la autorización otorgada para el tratamiento de los datos, cuando los datos almacenados, requieran de una autorización explícita, Clary otorgara las evidencias necesarias para comprobar la autorización otorgada.

El usuario, tiene derecho a ser informado sobre los datos recolectados, la finalidad de la recolección, los métodos para la recolección, el uso que se dará a los datos, y toda la información adicional, que corresponda a el cuidado de su privacidad, y el tratamiento de sus datos personales.

Cada usuario, puede presentar quejas o reclamos, ante una violación de sus derechos, o de lo reglamentado en la ley, las quejas y reclamos serán atendidos, en caso que sea una infracción entre los parámetros de aplicación de esta política. Adicionalmente, el usuario puede solicitar la supresión de sus datos, o revocar la autorización para el tratamiento de estos.

Los usuarios, tienen derecho de acceder de forma gratuita, a los datos personales que hayan sido recolectados de este, y sean objeto de tratamiento.

Deberes de Clary.

La Ley 1581 de 2012 establece una serie de deberes, para los responsables del tratamiento y los encargados del tratamiento, en los casos donde es aplicable esta política, estos dos papeles son ejercidos por Clary, por lo tanto, los deberes legales a los cuales nos regimos son:

1. Garantizar al usuario, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, copia de la autorización otorgada por el usuario.
3. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
4. Rectificar la información cuando sea incorrecta.
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados en los términos señalados por la Ley Estatutaria 1581 de 2012
6. Informar a solicitud del usuario sobre el uso dado a sus datos.
7. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presente una violación a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los usuarios.
8. Cumplir las instrucciones y requerimientos que impartan la Superintendencia de Industria y Comercio.
9. Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el usuario y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

Proceso para ejercer los derechos del usuario.

Por motivos de seguridad, y para facilitar el cumplimiento de las políticas establecidas en esta política, los derechos del titular solo podrán ser ejercidos, y legitimados por las personas establecidas en el Artículo 20 del Decreto 1377 de 2013.

Como lo indica la ley, en la que se fundamenta el tratamiento de datos personales, cualquier solicitud por parte del usuario, en ejercicio de su derecho fundamental de hábeas data, debe formularse mediante una solicitud formal dirigida al responsable del tratamiento de los datos, en este caso Clary. En esta solicitud se debe incluir, la identificación del usuario, una descripción clara de los sucesos que dan lugar la solicitud, y una descripción clara de la solicitud que se esta dando. En caso que la solicitud se envíe incompleta, se requerirá al usuario dentro de los primeros 5 días hábiles, previos a la recepción que haga los cambios pertinentes. Transcurridos 2 meses de la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente los cambios requeridos, se entenderá que este desistió de la solicitud; Nuestro tiempo de respuesta puede variar, entre 2 y 15 días hábiles después de haber recibido la solicitud.

Todas las solicitudes por parte de los usuarios, deben dirigirse a las siguientes direcciones de correo electrónico, que pertenecen a los responsables de responder a las solicitudes de este tipo, o en su defecto a la dirección física de Clary. Para cualquiera de los casos, la información de envío es la siguiente.

- Para solicitudes por medio electrónico:
Es necesario enviar la solicitud en formatos de texto comunes (.txt .doc .docx .pdf), a el correo electrónico "miguel@claryla.com" con copia a el correo electrónico "alexander@claryla.com", con el asunto de "Solicitud de cumplimiento a la política de privacidad y protección de datos".
- Para solicitudes por medio físico:
Esta solicitud puede enviarse en formato impreso o escrito a mano, siempre y cuando, este sea legible, para este medio es necesario adicionar la información de contacto del usuario.
La solicitud debe ser enviada dentro de un sobre a la dirección física de Clary, (Transversal 93 # 53-32, Parque empresarial el dorado, Bodega 13, Bogotá, Colombia), dirigida al área de desarrollo con motivo de "Solicitud de cumplimiento a la política de privacidad y protección de datos".
Para esta solicitud es importante que se cumplan todos los requerimientos establecidos anteriormente, de lo contrario será declarada invalida.

Sobre Clary.

Somos una compañía internacional establecida en Colombia, desde el 2011. Con la motivación de proporcionar un mejor cumplimiento de los estatutos legales que rigen el tratamiento de datos personales, en especial, el Artículo 13 en el Decreto 1377 de 2013, procederemos a brindar información que puede ser de interés, para los usuarios que esta resguardados bajo esta política.

- **Razón social:** CLARYICON S.A.S
- **Dirección de la compañía:** Transversal 93 # 53-32, Bogotá, Colombia.
- **Teléfono de contacto:** (571) 547 3589.
- **Área encargada del tratamiento:** Área comercial.
- **Área encargada de la protección de los datos:** Área de desarrollo.
- **Correo electrónico de contacto en caso de algún requerimiento por parte del usuario:** miguel@claryla.com o alexander@claryla.com.

POLITICA DE DESPACHOS, ENTREGAS Y ENVÍOS.

Introducción.

Este documento, forma parte de los términos y condiciones destinados a regular el uso de los sitios web administrados por CLARYICON S.A.S y entra en vigencia al momento de su publicación, pierde su validez en caso de ser actualizado o remplazado por cambios en el marco legal, su aplicación o de los parámetros descritos a continuación. Por este motivo, recomendamos a nuestros usuarios, estar seguros de conocer la versión más actualizada de este, cada vez que desee hacer uso de nuestros servicios.

Para facilitar la comprensión y el cumplimiento de lo establecido de esta política, decidimos dividir todo el proceso de compra y despacho en 4 partes, a las cuales hemos establecido objetivos específicos, y tiempos máximos de cumplimiento, estas partes son:

1. Formalización de la compra.
2. Alistamiento del pedido.
3. Inicio del despacho.
4. Entrega del equipo.

Definiciones.

Con el propósito de facilitar la comprensión de lo establecido, en este documento, en lo escrito a continuación se entiende por:

i) Clary:

La persona jurídica CLARYICON S.A.S, quien es la encargada del tratamiento, recolección, administración, supresión y circulación de los datos personales recolectados; Adicionalmente, es la encargada de cumplir con las políticas de tratamiento y seguridad que se establecen en este documento.

j) Usuario:

Entiéndase como el cliente que ha realizado un pedido y el pago de este a través de un sitio web de e-commerce.

k) Despacho:

Proceso por el cual se entrega un pedido a el usuario quien lo ha realizado.

l) Sitio web:

Debe entenderse como, plataforma electrónica que compone la “*World Wide Web*”, y que es de acceso público a través de una conexión a internet y un navegador; cuando, se haga referencia a sitio web o sitios web, se debe asumir, que se hace referencia a solo aquellos que son administrados solo por CLARYICON S.A.S.

Aplicación.

Esta política como se menciona anteriormente, hace parte de los términos y condiciones que regulan el uso y el funcionamiento de los sitios web administrados por Clary, por lo tanto, la presente política privacidad y tratamiento de datos personales solo es aplicable en los sitios web y plataformas on-line que sean administrados por Clary.

Los usuarios deben conocer que esta política, solo es aplicable para pedidos o compras, realizados en sitios web de e-commerce, que hayan sido realizados, y pagados de forma on-line, por medio de las plataformas o métodos designados para estos.

Como funcionan los despachos.

Contamos con 2 tipos de despachos para los pedidos realizados de manera on-line, para el primero, nos pondremos en contacto con el usuario, con el fin de acordar, términos, y tarifas, si este acepta, deberá enviarnos el valor del dinero pactado, posteriormente, se continuara el proceso de despacho. Para este tipo de despacho Clary asume la responsabilidad de cualquier problema que pueda surgir en el proceso.

El 2 tipo de despacho, es aplicable si el usuario rechaza la oferta del primero, para estos casos, el cliente deberá asumir, costos, recolección, transporte, y entrega. Para este tipo de envío el usuario asume toda la responsabilidad ante cualquier problema que se pueda representar.

Formalización de la compra.

El objetivo de este proceso, es verificar la información del usuario, con el propósito de no tener errores de entrega y facturación, adicionalmente, en esta parte del proceso, se verifica que el pago haya sido efectuado correctamente. Es para los usuarios, conocer que esa ultima parte, es relativa a la plataforma

escogida por el usuario para el proceso de pago, y a la entidad financiera que se haya utilizado para este.

Todo este proceso puede tardar desde cinco (5) minutos, hasta un total estimado de, cinco (5) días hábiles, ese es el plazo estipulado para corroborar, y obtener, la información indicada anteriormente; Por este motivo, nuestros usuarios deben tener en cuenta, que pueden ser contactados por nuestro personal, con el motivo de verificar esta información, dentro del plazo mencionado en anterioridad. Finalmente, una vez concluido el proceso, el usuario será notificado.

Alistamiento del pedido.

El interés de Clary, es brindar la mejor calidad, y servicio a los usuarios, este es el objetivo principal de este procedimiento, aquí es cuando hacemos un chequeo de los equipos, en caso de ser usados, nos encargamos de que se encuentren en las mejores condiciones, y verificamos el correcto de estos.

Al finalizar los procesos de revisión, ajustes y verificación, procedemos, a realizar el embalaje pertinente para cada ítem del pedido realizado, en caso de que el usuario, requiera de un embalaje espacia, este puede informarnos, al momento de escoger, el método de envió.

Para este procedimiento hemos establecido un tiempo mínimo de uno (1) días o máximo de cuatro (4) días hábiles.

Inicio del despacho.

Para este procedimiento es importante, que el usuario tenga en cuenta, el tipo de envió que escogió, de ser la primer opción donde Clary se hace responsable de todo lo correspondiente, aquí es cuando se genera un numero de guía y el pedido es entregado a la transportadora, que se encargara de llevarlo hasta la dirección del usuario.

Si el usuario escogió el 2 tipo de envió, donde este se hace responsable, frente a todo lo que esto corresponde, será notificado para que gestione la logística pertinente

Para este procedimiento hemos establecido un tiempo mínimo de uno (1) días o máximo de tres (3) días hábiles.

Entrega del equipo.

Este procedimiento puede tardar desde uno (1), hasta, cuarenta y cinco (45), días hábiles. Es importante recordad que estos tiempos son relativos, a la ciudad de despacho, transportadora, método de envío, condiciones climáticas, y protestas o manifestaciones.

Los tiempos comúnmente varían según las siguientes denominaciones, hasta cinco (5) días hábiles, para ciudades principales, hasta doce (12) días hábiles, para otros lugares en Colombia, y hasta cuarenta y cinco (45) días hábiles, para otras ciudades principales fuera de Colombia.

Recomendaciones generales.

Recomendamos usar la sección de notas al momento de comprar para aclarar direcciones, condiciones o cualquier requerimiento adicional que necesite el comprador del equipo.

Recomendamos verificar el equipo al momento de la entrega y no firmar el recibido hasta estar de acuerdo con lo recibido.

Recomendamos tener en cuenta que debido a problemas en las vías o con la entidad financiera el proceso de entrega puede tardar un poco mas de lo esperado (usualmente todo el proceso puede tardar desde 2 días hasta 10 días hábiles). Debes tener en cuenta que si no existe ningún tipo de novedad o inconveniente puede ser entregado antes.

POLITICA DE GARANTÍAS Y SERVICIO TÉCNICO.

Introducción.

Este documento, forma parte de los términos y condiciones destinados a regular el uso de los sitios web administrados por CLARYICON S.A.S y entra en vigencia al momento de su publicación, pierde su validez en caso de ser actualizado o remplazado por cambios en el marco legal, su aplicación o de los parámetros descritos a continuación. Por este motivo, recomendamos a nuestros usuarios, estar seguros de conocer la versión más actualizada de este, cada vez que desee hacer uso de nuestros servicios.

Este documento indica bajo qué situaciones es aplicable la garantía, que cubre la garantía y cual es el proceso para solicitar la garantía de un equipo. El cliente debe conocer que las políticas de garantía y servicio en este documento solo son aplicables a las compras On-line a través de los canales administrados por Clary Colombia.

Se debe tener en cuenta las condiciones adicionales, beneficios y términos que pueden aplicarse adicionalmente en otro tipo de servicios en los canales de venta On-line administrados por Clary Colombia.

Definiciones.

Con el propósito de facilitar la comprensión de lo establecido, en este documento, en lo escrito a continuación se entiende por:

m) Clary Colombia:

La persona jurídica CLARYICON S.A.S, quien es la encargada del tratamiento, recolección, administración, supresión y circulación de los datos personales recolectados; Adicionalmente, es la encargada de cumplir con las políticas de tratamiento y seguridad que se establecen en este documento.

n) Usuario:

Entiéndase como el cliente que ha realizado un pedido y el pago de este a través de un sitio web de e-commerce.

o) Sitio web:

Debe entenderse como, plataforma electrónica que compone la “*World Wide Web*”, y que es de acceso publico a través de una conexión a internet y un navegador; cuando, se haga referencia a sitio web o sitios web, se

debe asumir, que se hace referencia a solo aquellos que son administrados solo por CLARYICON S.A.S.

Aplicación.

Esta política como se menciona anteriormente, hace parte de los términos y condiciones que regulan el uso y el funcionamiento de los sitios web administrados por Clary, por lo tanto, la presente política privacidad y tratamiento de datos personales solo es aplicable en los sitios web y plataformas on-line que sean administrados por Clary.

Los usuarios deben conocer que esta política, solo es aplicable para pedidos o compras, realizados en sitios web de e-commerce, que hayan sido realizados, y pagados de forma on-line, por medio de las plataformas o métodos designados para estos.

Vigencia de la garantía.

Cada producto tiene una vigencia determinada por su marca, modelo y estado (nuevo o usado), en algunos casos también por promociones existentes al momento de la compra. La garantía comienza a ser vigente al momento de entregarse el producto al cliente y expirará después de cumplirse el tiempo estipulado en el certificado de garantía el cual deber estar junto con el equipo que se entrego o debió ser enviada al correo electrónico indicado en la compra.

En caso de haber adquirido un plan de garantía extendida este entrara en vigencia al momento de expirar la garantía original. Recomendamos a nuestros clientes conservar el certificado de garantía extendida una vez la garantía original deje de estar vigente.

Cobertura de la garantía.

1. La garantía no cubre.

- a. Daños ocasionados por los desniveles o irregularidades del voltaje.
- b. Daños ocasionados por uso inadecuado.
- c. Daños causados por falta de mantenimiento.
- d. Daños causados por falta de suministros.
- e. Daños ocasionados en el transporte.
- f. Daños causados por catástrofes naturales.

- g. Daños causados por golpes del usuario u otro objeto al equipo.
- h. Suministros o consumibles estándar de el equipo.
- i. Daños causados en el transporte.

2. La garantía cubre.

- a. Daños internos en el mecanismo del equipo.
- b. Fallas en el funcionamiento por causas distintas a las descritas anteriormente.
- c. Fallas en la configuración del equipo por causas distintas a las descritas anteriormente.
- d. Errores de fabrica.

Condiciones de la garantía.

Para que la garantía sea valida ante cualquiera de los problemas que esta cubre es necesario tener una copia física de la factura del equipo, la cual debió ser entregada al e-mail registrado al momento de la compra.

En un servicio técnico por garantía Clary Colombia enviar las instrucciones al cliente del proceso a seguir, bien sea acercarse a un centro de servicio o agenda la visita de un técnico autorizado. En algunos casos el cliente estará en las condiciones de solucionar el problema, en estos casos será contactado vía telefónica o a través de una vídeo conferencia.

El certificado de garantía o las garantías extendidas solo son aplicables a los equipos con el numero de serie con el cual se registraron.

En caso de ser necesario un transporte para el servicio técnico del producto es responsabilidad del cliente asumir todo gasto frente a el.

Para que el servicio técnico por garantía pueda ser totalmente efectivo al momento de presentarse algún problema con el equipo, es necesario que el cliente haya adquirido todos los suministros y consumibles en Clary Colombia, a través de nuestros canales On-line o bien directamente en nuestras oficinas; Si el cliente no ha adquirido los suministros y consumibles usados en Clary Colombia la garantía no será valida.

Si el equipo por el cual se va a solicitar una garantía ha sido intervenido anteriormente si autorización de Clary Colombia por el usuario o un técnico no autorizado la garantía perderá su validez.

Formas de solicitar un servicio técnico.

Para solicitar un servicio técnico el usuario puede ingresar al sitio web donde realizo la compra, en la parte inferior del sitio encontrara un menú titulado “Información” en el cual se encontrara el siguiente enunciado “Servicio Técnico” donde se debe hacer clic. Este enunciado lo enviara a una nueva pagina con un formulario de contacto donde se debe suministrar toda la información solicitada.

Otra manera para contactarse con servicio técnico es comunicarse de Lunes a Viernes entre las 7:30 AM y las 5:00 AM al 547 3589 de Bogotá, Colombia.