

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y VENTA

BIGOTES Y BORRADORES – LUISA MARIA BENJUMEA PARRA

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: ENERO 2026

IMPORTANTE: LEA DETENIDAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ANTES DE UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS. AL ACCEDER AL SITIO WEB, REALIZAR PEDIDOS POR REDES SOCIALES (INSTAGRAM, TIKTOK, WHATSAPP) O COMPRAR EN NUESTROS CANALES, USTED ACEPTA VINCULARSE JURÍDICAMENTE POR ESTAS CONDICIONES.

SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES Y CAPACIDAD LEGAL

1.1. Las Partes. El presente contrato se celebra entre BIGOTES Y BORRADORES – LUISA MARIA BENJUMEA PARRA (en adelante "EL VENDEDOR" o "LA EMPRESA") y la persona natural o jurídica que adquiere los productos (en adelante "EL CLIENTE" o "EL USUARIO").

1.2. Capacidad. Los servicios de LA EMPRESA están disponibles solo para personas que tengan capacidad legal para contratar según la legislación colombiana. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad, los menores de edad sin autorización de sus representantes, o Usuarios que hayan sido suspendidos temporal o definitivamente por LA EMPRESA. Si usted está inscribiendo un Usuario como empresa (Cliente Mayorista), debe tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

1.3. Perfeccionamiento del Contrato. El contrato de compraventa se perfecciona en el momento en que EL CLIENTE recibe la confirmación del pedido por parte de LA EMPRESA a través de correo electrónico o mensaje de confirmación, posterior a la verificación del pago. La mera inclusión de productos en el "carrito de compras" no constituye una reserva de inventario ni un contrato vinculante.

SECCIÓN 2: PRODUCTOS, PRECIOS Y DISPONIBILIDAD

2.1. Exhibición de Productos. LA EMPRESA realiza sus mejores esfuerzos para que las fotografías y descripciones de los productos (cuadernos, lápices, agendas, tecnología escolar) sean lo más precisas posible. Sin embargo, EL CLIENTE reconoce que los colores pueden variar dependiendo del monitor o pantalla de su dispositivo. Las imágenes son de referencia y pueden incluir elementos de ambientación que no forman parte del producto ofrecido.

2.2. Disponibilidad de Inventario. La venta está sujeta a existencias en inventario. En el evento de que un producto comprado no se encuentre disponible debido a errores de sistema o ventas simultáneas, LA EMPRESA notificará al CLIENTE en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles, ofreciendo las siguientes opciones conforme al Estatuto del Consumidor :

Devolución total del dinero pagado, sin descuentos ni penalidades.

Un bono de compra por el valor del producto.

Cambio por un producto de similares características y valor.

2.3. Cláusula de Error Notorio en el Precio. En caso de que un producto aparezca con un precio incorrecto debido a un error tipográfico evidente y notorio (ej. un producto de \$50.000 apareciendo a \$50 o \$0 pesos), que cualquier consumidor medio reconocería como un error, LA EMPRESA tendrá derecho a cancelar cualquier orden realizada bajo dicho precio errado, independientemente de si la orden ha sido confirmada o cargada a la tarjeta de crédito, procediendo a la devolución inmediata del dinero. Esta estipulación se alinea con la jurisprudencia de la SIC sobre el abuso del derecho en errores de precio evidentes.

SECCIÓN 3: PROCESO DE PAGO Y SEGURIDAD

3.1. Medios de Pago. Los pagos se procesan a través de pasarelas de pago certificadas y externas a LA EMPRESA (ej. Wompi, PayU, Mercado Pago). EL CLIENTE acepta los términos y condiciones propios de dichas pasarelas al momento de realizar la transacción.

3.2. Declaración de Origen de Fondos. EL CLIENTE declara bajo la gravedad de juramento que los recursos con los cuales efectúa las compras provienen de actividades lícitas y no tienen relación con lavado de activos ni financiación del terrorismo.

3.3. Responsabilidad y Fraude. LA EMPRESA y la Pasarela de Pagos se reservan el derecho de rechazar transacciones que sean marcadas como riesgosas por los sistemas antifraude. En caso de sospecha de fraude, LA EMPRESA podrá solicitar documentación adicional al CLIENTE para validar su identidad antes de despachar el pedido. EL CLIENTE exonera a LA EMPRESA de responsabilidad por fallos en la plataforma bancaria o por el uso indebido de sus credenciales bancarias por terceros.

SECCIÓN 4: ENVÍOS Y ENTREGAS

4.1. Tiempos de Entrega. LA EMPRESA se compromete a entregar los productos en los tiempos informados durante el proceso de compra, los cuales son estimados. El tiempo máximo legal de entrega, salvo pacto en contrario, es de treinta (30) días calendario conforme al Estatuto del Consumidor.

4.2. Costos de Envío. Los gastos de envío correrán por cuenta de EL CLIENTE y se liquidarán al momento de la compra, salvo que se especifique lo contrario en promociones de "Envío Gratis".

4.3. Recepción del Pedido. Se entenderá que la entrega fue exitosa cuando el producto sea recibido en la dirección suministrada por EL CLIENTE por cualquier persona mayor de edad. Es responsabilidad de EL CLIENTE verificar el estado del empaque al momento de la recepción. Si el empaque presenta averías o violaciones de seguridad, EL CLIENTE debe dejar constancia en la guía del transportador y abstenerse de recibirlo, comunicándose inmediatamente con LA EMPRESA.

SECCIÓN 5: DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO (LEY 1480 DE 2011)

Esta sección aplica exclusivamente a los CLIENTES que actúan como CONSUMIDORES FINALES.

5.1. Derecho de Retracto. Conforme al Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, EL CLIENTE tiene derecho a retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien.

Condiciones: El producto debe ser devuelto en las mismas condiciones en que se recibió (nuevo, sin uso, con etiquetas, empaques originales y accesorios). Los costos de transporte para la devolución serán asumidos por EL CLIENTE.

Procedimiento: EL CLIENTE deberá notificar su decisión al correo de atención al cliente y enviar el producto a la dirección indicada. Una vez verificado el estado del bien, LA EMPRESA devolverá el dinero en un plazo máximo de treinta (30) días calendario término menor que disponga la normativa vigente al momento.

5.2. Excepciones al Derecho de Retracto. De acuerdo con la ley, el derecho de retracto NO APLICA en los siguientes casos :

Bienes confeccionados conforme a especificaciones del consumidor o claramente personalizados: Esto incluye agendas marcadas con nombres, sellos personalizados, kits escolares armados a medida.

Bienes de uso personal: (Ej. audífonos in-ear si se vendieren).

Bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos: Productos consumibles que hayan sido abiertos o usados (ej. bolígrafos, marcadores, pinturas, pegantes), dado que su uso implica el agotamiento inmediato de su vida útil.

5.3. Reversión del Pago. Cuando la venta se realice mediante mecanismos de comercio electrónico (tarjeta de crédito/débito/PSE), EL CLIENTE podrá solicitar la reversión del pago si: (i) Fue objeto de fraude, (ii) Corresponde a una operación no solicitada, (iii) El producto no fue recibido, (iv) El producto recibido es defectuoso, o (v) No corresponde a lo solicitado. EL CLIENTE tiene cinco (5) días hábiles desde el conocimiento de la causal para presentar la queja ante LA EMPRESA y notificar al emisor de su instrumento de pago.

SECCIÓN 6: POLÍTICA DE GARANTÍAS

LA EMPRESA garantiza la calidad, idoneidad y seguridad de sus productos.

6.1. Términos de Garantía Legal. Si el producto no indica un término de garantía específico en su empaque o ficha técnica, se aplicarán los siguientes términos supletivos conforme a la naturaleza del bien :

Cuadernos, Agendas y Papelería General: Treinta (30) días calendario por defectos de encuadernación, impresión o armado.

Útiles de Escritura y Arte (Consumibles): Garantía de funcionamiento al momento de la entrega. Por su naturaleza consumible, la garantía sobre la duración de la tinta o mina está limitada a defectos de fabricación comprobables en los primeros siete (7) días, no al agotamiento por uso.

Artículos Tecnológicos (Calculadoras, etc.): Un (1) año por defectos de hardware, salvo indicación contraria del fabricante.

6.2. Exclusiones de Garantía. La garantía no será procedente cuando el defecto provenga de :

Fuerza mayor o caso fortuito.

El hecho de un tercero.

El uso indebido del bien por parte del consumidor (ej. mojar un cuaderno, dejar destapados los marcadores, sobrecargar un morral, usar baterías inadecuadas en calculadoras).

El desgaste natural del producto (ej. borrador que se gasta por uso).

6.3. Procedimiento. Para solicitar la efectividad de la garantía, EL CLIENTE debe contactar a LA EMPRESA y suministrar prueba de la compra y del defecto (fotos/videos). LA EMPRESA evaluará el caso y procederá a la reparación, reposición o devolución del dinero, en ese orden, conforme al Artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

SECCIÓN 7: CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA CLIENTES MAYORISTAS (B2B)

Las siguientes condiciones aplican exclusivamente a CLIENTES registrados como MAYORISTAS o DISTRIBUIDORES y prevalecen sobre las condiciones generales en lo que les sea contrario.

7.1. Naturaleza Comercial. La relación entre LA EMPRESA y el CLIENTE MAYORISTA es de carácter mercantil (B2B). El CLIENTE MAYORISTA declara que adquiere los productos para su comercialización o uso empresarial, y no como destinatario final para uso personal, doméstico o familiar. Por tanto, las normas del Estatuto del

Consumidor relativas al Derecho de Retracto no son aplicables de manera automática, salvo pacto expreso.

7.2. Pedidos Mínimos y Precios. Para acceder a la lista de precios mayorista, el pedido debe cumplir con los montos o unidades mínimos establecidas en la política comercial vigente. LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar los precios mayoristas sin previo aviso, respetando los pedidos ya confirmados.

7.3. Devoluciones Mayoristas. Solo se aceptarán devoluciones de pedidos mayoristas por: (i) Defectos de calidad de fabricación masivos, o (ii) Errores en el despacho (referencias trocadas). El CLIENTE MAYORISTA tiene un plazo perentorio de tres (3) días hábiles tras la recepción para reportar novedades, faltantes o averías. Pasado este término, se entenderá recibido a satisfacción y no procederán reclamaciones posteriores sobre cantidades o referencias.

7.4. Reventa. El CLIENTE MAYORISTA se obliga a revender los productos sin alterar sus empaques, etiquetas o marcas. LA EMPRESA no asume responsabilidad solidaria frente al consumidor final del CLIENTE MAYORISTA más allá de la garantía de fábrica original del producto.

SECCIÓN 8: VENTA EN REDES SOCIALES Y WHATSAPP

8.1. Validez de Contratos Digitales. Las transacciones acordadas a través de chats (WhatsApp, Instagram DM) son contratos válidos y vinculantes. La "aceptación" se configura cuando EL CLIENTE confirma el pedido y procede al pago. El historial del chat constituye prueba integral del contrato.

8.2. Limitación de Responsabilidad de Plataformas. EL CLIENTE reconoce que Instagram, TikTok, Facebook y WhatsApp son plataformas independientes. Cualquier falla en dichas plataformas que impida la comunicación no es responsabilidad de BIGOTES Y BORRADORES. Las funciones de "Instagram Shopping" o "TikTok Shop" son canales de visualización; la relación contractual es directa con BIGOTES Y BORRADORES.

SECCIÓN 9: LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

9.1. Ley Aplicable. Estos Términos y Condiciones se rigen e interpretan de acuerdo con las leyes de la República de Colombia.

9.2. Jurisdicción. Cualquier controversia que surja de este contrato será sometida a los jueces de la República de Colombia o a la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio.