

TÉRMINOS Y CONDICIONES

ELITE IMPORTACIONES S.A.S

Te damos la bienvenida a eliteimportaciones.com. Estos términos y condiciones (en adelante, los "T&C") regulan el acceso y uso, en Colombia, desde donde sea que accedas y lo uses, a nuestro sitio web www.eliteimportaciones.com en adelante también "eliteimportaciones.com" o el "Sitio").

Estos T&C aplican al uso que le des al Sitio sin importar cuál sea la finalidad del mismo, como, por ejemplo, adquirir, comparar precios, sacar ideas, inspirarte, informarte de características técnicas de los productos o servicios. Te invitamos enfáticamente a que leas estos T&C con atención. Si después de leerlos tienes cualquier duda, por favor contáctanos para ayudarte.

Es muy importante que tengas presente que, al acceder y usar eliteimportaciones.com, estás aceptando estos T&C de manera íntegra y sin reservas, y que ellos forman parte inseparable, tanto del uso que hagas del sitio como de cualquier compra de bienes. Si no estás de acuerdo con estos T&C, por favor no uses nuestro sitio porque, por el hecho de usarlo, se entenderá que los conoces y los has aceptado en su totalidad. Si tienes una buena idea sobre cómo podemos mejorar estos T&C, por favor háznoslo saber.

Atenderemos todas tus consultas acerca de tu solicitud de compra en nuestro correo marketplace@eliteimportaciones.com. Recuerda tener disponible el número que fue asignado a tu pedido para que podamos ayudarte con mayor facilidad.

Al acceder y utilizar el sitio web www.eliteimportaciones.com, acepta que está sujeto a nuestras Políticas, Términos y Condiciones, de conformidad con las leyes colombianas.

1. POLÍTICA E-COMMERCE Y TELEMERCADEO.

1.1. ENVÍOS

Realizaremos envíos únicamente dentro del territorio colombiano.

1.2. CÁLCULO DEL COSTO DE ENVÍO.

Al momento de diligenciar tu dirección de domicilio, el costo del flete aparecerá como un cobro adicional a los productos seleccionados y lo podrás identificar claramente antes de finalizar tu pedido. En algunos casos no cobraremos costo de envío dependiendo del valor de tu compra. (Para los destinos re-expedidos que no cuentan con cubrimiento por parte de nuestras transportadoras no aplica envío gratis y el cliente deberá asumir el valor del envío)

1.3. PLAZO DE ENTREGA.

Tu pedido podrá llegar en un plazo aproximado de 7 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de confirmación de pago.

*La entrega se realiza únicamente en días hábiles.

*En promociones, ofertas, descuentos o días especiales, tu pedido puede tardar un poco más en ser procesado.

Sin perjuicio de lo anterior, las entregas podrán ser efectuadas dentro de los términos contenidos en la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes. Si la entrega del pedido supera el tiempo pactado por las partes o los treinta (30) días calendario que fija la Ley 1480 de 2011, podrás obtener la devolución en dinero de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución la haremos efectiva en un plazo máximo de quince (15) días calendario a partir de tu solicitud.

1.4. CONDICIONES Y RESTRICCIONES DE ENVÍO.

Los pedidos se despachan sólo en días hábiles en Colombia. En caso de diligenciar mal la dirección de domicilio, podrás corregirla antes de ser enviada mediante los canales oficiales de Servicio al Cliente. El cambio de dirección podrá generar costos adicionales. Todas las entregas estarán soportadas por un comprobante, con la debida fecha y firma en señal de recibido. No reembolsamos los costos de envío en el caso de devolución de artículos. El envío será realizado a direcciones con nomenclatura oficial. Podremos cancelar envíos a áreas en las que no tengan cobertura las empresas de mensajería y transporte contratadas por nosotros. En dicho evento tu pedido podrá ser cancelado. Si la entrega del pedido supera el tiempo pactado por las partes o los treinta (30) días calendario que fija la Ley 1480 de 2011, podrás obtener la devolución en dinero de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución la haremos efectiva en un plazo máximo de quince (15) días calendario a partir de tu solicitud.

1.5. SEGUIMIENTO A TU PEDIDO.

Recuerda que manejamos diferentes empresas transportadoras. Una vez tu pedido tenga el estado de despachado, se notificará el número de guía para que puedas rastrear tu paquete a través de la página oficial de nuestras transportadoras. Ten en cuenta que hasta que el transportista actualice sus sistemas con la información de tu pedido, no podrás seguirlo a través de la web. Es posible que no dispongas de información inmediata de seguimiento, por cuanto los transportistas suelen actualizar la información luego de que enviemos el número de guía. Si todavía no dispones de la información, inténtalo más tarde.

2. DERECHO DE RETRACTO Y CONDICIONES APLICABLES (Ley 1480 de 2011)

Tendrás la posibilidad de ejercer el derecho de retracto en el término legal establecido en la ley, es decir podrás hacerlo dentro de los (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien contactando a servicio al cliente a través del canal de PQRS. En dicho evento devolveremos la totalidad del dinero pagado, con la entrega del producto comprado. No es obligatorio presentar la factura o comprobante de transacción, te sugerimos hacerlo para agilizar el proceso de tu solicitud. El derecho de retracto no será procedente en las referencias de bienes que sean de uso personal o cuando hagan parte de las excepciones mencionadas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. El producto debe estar nuevo, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo. Reintegraremos tu dinero sin descontar suma alguna por ningún motivo, en un término no superior a los quince (15) días calendario, una vez ejercido el retracto y que hayas cumplido con estas obligaciones: i) suministrar los datos correctos y completos requeridos por nosotros para efectuar el proceso y ii) la devolución del producto. La suma será aplicada directamente sobre el instrumento de pago o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, para tal fin te informaremos de manera clara, detallada y específica las opciones de las cuales disponemos para la devolución.

2.1. EXCEPCIÓN AL DERECHO DE RETRACTO.

Los productos de nuestras líneas: Capilar, maquillaje, uñas, cuidado de piel y perfumes son en su mayoría de uso personal. Por lo anterior, a dichos productos no les aplica el derecho de retracto de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en caso que sean abiertos o manipulados.

3. POLÍTICA DE CAMBIOS VOLUNTARIOS.

Los cambios de productos corresponden a una política voluntaria de la Compañía, diferente de aquellos que aplican por solicitud de efectividad de garantía.

Únicamente efectuaremos el cambio de productos que no sean de uso personal. Sujeto a disponibilidad de inventario.

Los productos de nuestras líneas: Capilar, maquillaje, uñas, cuidado de piel y perfumes son en su mayoría de uso personal.

Para hacer efectiva tu solicitud de cambio, debes hacerlo en un plazo máximo de 8 días calendario a partir de la fecha de compra. Para esto verificaremos que:

El producto esté en su empaque original, sin que presente evidencias de manipulación, apertura o uso

Se informe el motivo de cambio con evidencia en foto o vídeo del estado del artículo.

La solicitud de cambio aplique para otro producto de igual o de mayor valor, no se permite devolución en dinero.

El valor del artículo pagado inicialmente sea igual a la sumatoria de los nuevos artículos.

Que los artículos deseados no se encuentren agotados.

El cambio no aplique a productos vendidos en promoción o descuento.

En ningún caso efectuaremos la devolución de dinero, excepto en ejercicio de derecho de retracto y la efectividad de garantía, conforme a las reglas previstas por la ley 1480 para tales derechos.

Los productos que hayan sido abiertos o usados no serán cambiados, salvo en los casos por efectividad de garantía en los términos de la ley 1480.

Para devolver un producto, sigue estas instrucciones:

(i) Contacta a nuestro equipo de atención al cliente para iniciar el trámite de la devolución. Ellos te indicarán si tu solicitud es autorizada de acuerdo con nuestra política de cambios y devoluciones.

(ii) Si la devolución es para compras realizadas por comercio electrónico o telemarketing, debes contar con la siguiente información:

- Número de pedido, número de documento asociado al pedido, fecha del pedido, dirección de recogida y nombre de los artículos que deben recoger
- Si tu solicitud es autorizada, deberás remitir el producto a la dirección que te indiquemos.
- Para hacer una devolución puedes utilizar el mismo empaque en el que recibiste tu pedido o utilizar un empaque que sea el adecuado según la naturaleza del producto para que este no se pueda ver afectado durante el proceso de transporte.

4. POLÍTICA DE GARANTÍAS.

Para nosotros la calidad, idoneidad y seguridad de nuestros productos es fundamental. Hacemos grandes esfuerzos para que estos sean recibidos en perfectas condiciones.

4.1. ¿Cuándo puedes hacer efectiva una garantía?

Si tu producto presenta fallas de calidad, idoneidad y seguridad bajo las condiciones ofrecidas por el fabricante o por nosotros. Los productos en promoción u oferta cuentan con garantía, salvo aquellos en los que expresamente indiquemos que son remanufacturados o que contengan alguna circunstancia, desperfecto o avería que afecte su idoneidad o

calidad. Si advertimos tal circunstancia y adquieres el producto, habrás aceptado las condiciones aplicables a la compra.

4.2. ¿Cómo puedes hacer efectiva tu garantía?

Debes presentar una solicitud por escrito, indicando los datos del comprador, fecha y lugar de compra. Aunque no es obligatorio, te sugerimos presentar copia de la factura ya que esto nos permitirá hacer más eficiente el proceso de atención. Debes informar en forma descriptiva el defecto que posee el producto. Puedes demostrarlo con fotografías o videos. Las reclamaciones las puedes efectuar a través de nuestros canales oficiales de Servicio al Cliente marketplace@eliteimportaciones.com Debes hacer tu reclamo dentro del plazo otorgado por nosotros o por el fabricante, el cual se contabilizará a partir de la fecha de la compra. Nuestra área de servicio al cliente o nuestro departamento de Logística inspeccionará el producto devuelto y si el daño es consecuencia de un defecto de fabricación, o bien si el producto se ve afectado por el proceso de embalaje, procederemos con la reparación o cambio en los términos de la Ley 1480 de 2011. Si tu producto no admite reparación, puedes optar por (i) cambio por otro producto (ii) O devolución de dinero. En cualquier caso aplicaremos las reglas y excepciones contempladas en la Ley 1480 de 2011.

5. GARANTÍAS ESPECIALES.

5.1. Aplicables a productos eléctricos.

Los productos eléctricos adquiridos en nuestras tiendas tienen una garantía máxima doce (12) meses dependiendo de la marca, referencia y fabricante. Evaluaremos cada caso para proceder con el cambio inmediato o enviar a revisión técnica para reparación. Los reclamos por efectividad de garantía podrán ser remitidos directamente al Centro Técnico del Proveedor o Fabricante de la marca, o con nosotros, a tu elección. El diagnóstico será efectuado por el proveedor o fabricante. La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día de la entrega de tu producto para reparación, salvo que exista una disposición normativa especial para el respectivo bien. Los costos asociados a revisión técnica serán asumidos por nosotros.

5.2. Aplicables para productos eléctricos

La garantía se otorga únicamente a aquellos productos que presenten desperfectos de fabricación y/o el daño por uso de las partes de un producto en cualquiera de sus líneas. El periodo que cubre la garantía es de seis (6) meses para los siguientes productos a partir de la fecha de entrega del producto por nosotros. o Secadores. o Máquinas de corte. o Planchas. o Patilleras o Maletines. La garantía NO cubre: o Golpes dados al aparato y/o producto. o Mal trato realizado al aparato y/o producto. o El mantenimiento normal que se deba realizar al aparato. o Los bombillos o testigos en aquellos productos que posean

iluminación interna. O si el producto ha sido manipulado expuesto a altas temperaturas o ha sido mojado.

5.3. La garantía NO se autorizará en productos eléctricos cuando.

- Se visualice que el producto ha sufrido golpes.
- El producto no haya sido vendido en nuestras tiendas.
- La garantía no cubre conexión en tomas eléctricas y/o conexión a voltajes inadecuados.
- Se evidencie mal uso, envejecimiento, deterioro normal y/o abuso en su uso.
- Se evidencie modificaciones al producto realizadas por terceros o aplicación de sustancias no compatibles química o técnicamente (químicos o abrasivos).
- Se presente desgaste normal en la pintura de productos eléctricos que manejan altas temperaturas.
- Se note que hayan sido destapados o manipulados por terceros.
- El producto sea de contrabando y/o falsificado.
- Se advierta al cliente que el producto adquirido requiere de mantenimientos periódicos preventivos y estos no sean realizados.

5.4. Aplicables a los demás productos

La garantía de cualquier producto estará sujeta a evaluación técnica por parte de ELITE. Es importante recordar que ELITE, como responsable de garantizar la eficacia, calidad y seguridad de sus productos, se comunicará directamente con el consumidor final para realizar una serie de preguntas respecto a diferentes aspectos (que pueden incluir información relacionada con el modo de uso, las condiciones de almacenamiento del producto, entre otros) que permitan llevar a cabo una evaluación rigurosa y detallada de cada caso y determinar si procede o no la garantía.

ELITE al comunicarse con el consumidor final, le informará si es necesario enviar la unidad del producto utilizado a sus instalaciones.

En su PQR por favor suministrar el nombre del producto, número de lote y una breve descripción de la situación presentada (si cuenta con evidencia fotográfica o en video, adjuntarla) Por favor facilitar sus datos de contacto para que el personal pueda comunicarse con usted tan pronto nosotros le informemos su caso.

5.5. Respuesta a solicitudes de garantía.

Cualquier solicitud de garantía será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles, de acuerdo a lo establecido al artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

6. POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y REVERSIÓN DE PAGOS.

Te devolvemos el dinero cuando aplique i) la operación no haya sido solicitada o por fraude; (ii) no hayas recibido el producto (iii) el producto que recibiste no es el solicitado; (iv) por efectividad de garantía; (v) por retracto en los términos de ley. En dicho evento si se ha devuelto un pedido en el que se ha utilizado un código promocional, el valor de dicho código no será reembolsado. El tiempo que tu devolución se encuentre en tránsito se escapa de nuestro control, aunque una vez recibida la procesaremos lo más rápido posible. Por tanto, debemos contar con al menos 15 días hábiles, para efectuar dicho reembolso. En cualquier caso estamos sometidos al proceso de reembolso aplicable por nuestras pasarelas de pago, por lo que aplicaremos sus instructivos y protocolos. En tu solicitud de reversión de pago debes indicar la causal para solicitarla, así: (i) corresponde a una operación no solicitada o fraude; (ii) no ha recibido el producto (iii) el producto que recibió no es el solicitado; (iv) por efectividad de garantía; (v) por retracto. Tu petición la puede presentar a través de nuestro formato PQR'S o canales de contacto habilitados.

7. POLÍTICAS APLICABLES A PRODUCTOS EN LIQUIDACIÓN.

Los productos que son marcados como PRODUCTO EN LIQUIDACIÓN, no son productos que por su naturaleza puedan ser considerados como “Productos en circunstancia o circunstancias especiales”. No obstante, lo anterior, dado que los PRODUCTOS EN LIQUIDACIÓN eventualmente pueden llegar a presentar imperfectos o estar descontinuados; en ejercicio del principio de la buena fe que establece la Resolución 0497 de 2013, expedida por el Viceministro de Desarrollo Empresarial, encargado de las funciones del Despacho del Ministro de Comercio, Industria y Turismo, ELITE ADVIERTE QUE: (i) Antes de comprar uno o más PRODUCTOS EN LIQUIDACIÓN, podrás solicitar al personal encargado la revisión del mismo, con el fin de determinar si el producto presenta o no una circunstancia especial, sin perjuicio de que dicha circunstancia pueda estar indicada en la factura de compraventa del producto, o en la literatura del mismo. (ii) En el evento de que se advierta una circunstancia especial para el producto, dejaremos constancia de la circunstancia especial advertida. (iii) Sin perjuicio de lo anterior, los PRODUCTOS EN LIQUIDACIÓN tendrán una garantía máxima de un (1) mes, contado a partir de la fecha de compra. Dicha garantía no aplicará en relación con los imperfectos que hayan sido advertidos oportunamente como circunstancias especiales.”

8. POLÍTICA DE PRECIOS, MANEJO DE VUELTAS Y PUM.

La mercancía ofrecida en línea en eliteimportaciones.com, y la ofrecida por otros canales, o por ventas al por mayor, podrían existir diferencias en el precio y tener cambios sin previo aviso. El valor total de la compra estará compuesto de los siguientes rubros a cargo del cliente: valor del producto, impuestos y gastos de transporte si fuere el caso.

9. CONDICIONES DE USO, CONSUMO Y CONSERVACIÓN DE PRODUCTOS PEQUEÑOS.

En atención a nuestros deberes como comercializadores, te recomendamos tener en cuenta las siguientes condiciones para el correcto uso, consumo y conservación de productos tales como pestañas, uñas, pegantes, clips, brochas, lienzos, limas, separadodos, barberas, cepillos, chumis, ganchos, peinetas, pinzas, bajalenguas, tazas, recipientes y demás productos pequeños que puedan ser vendidos por unidad. RECOMENDACIONES: Manténgalos fuera del alcance de los niños. Es conveniente conservarlos en un lugar fresco y seco, protegido de la luz, pues la humedad favorece la proliferación de moho y de bacterias. Antes de usarlos, deben higienizarse las manos o pies. Deséchelos una vez usados, especialmente si han sido usados durante alguna enfermedad. Antes de utilizar nuestros productos o servicios, consulte cualquier inquietud con nuestro personal de servicio.

10. PROPIEDAD DEL SITIO.

El sitio www.eliteimportaciones.com que estás visitando es propiedad de ELITE IMPORTACIONES S.A.S, identificada con el NIT 900.348.489-7, domiciliada en la Autopista Medellín KM 3 TCB ET 1 BG 16 VIA SIBERIA COTA, correo electrónico marketplace@eliteimportaciones.com

11. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.

La información y cualquier tipo de documento, signo distintivo y material que se encuentra en esta página web, están protegidos conforme a lo establecido en la legislación colombiana e internacional sobre propiedad intelectual; por lo tanto, su uso está exclusivamente delimitado a fines personales de revisión, compra y consulta. Cualquier uso no autorizado o que infrinja las leyes colombianas será sancionado de acuerdo a lo establecido por las normas aplicables. La reproducción, distribución, comunicación al público, puesta a disposición del público, transformación, cesión y cualquier otro acto o modalidad de explotación, en cualquier formato Online u Offline que no haya sido expresamente autorizado por el titular de los derechos de explotación, quedan expresamente prohibidos. ELITE IMPORTACIONES S.A.S. no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con la página web, y los servicios y productos ofrecidos.

12. COLORES.

Nos esforzamos para mostrar los colores de los productos de la forma más cercana a la realidad posible, sin embargo hay que tener en cuenta que con cada equipo/computador, el color que se elija podrá variar; por lo que no podemos garantizar que los colores que aparezcan en u monitor se ajusten fielmente a la realidad.

13. ERRORES TIPOGRÁFICOS Y FE DE ERRATAS.

En caso de errores tipográficos o errores de los sistemas que causen la visualización de un precio incorrecto en algún producto de www.eliteimportaciones.com, podemos ejercer nuestro derecho a corregir el error mediante FE DE ERRATAS. Una vez corregido el error podemos denegar o cancelar cualquier orden puesta para dichos productos.

14. PROMOCIONES Y PUBLICIDAD.

Las promociones, ofertas o descuentos anunciados no son acumulables ni combinables entre sí. Los precios anunciados en publicidad promocional incluyen IVA. Las promociones aplican bajo los términos y condiciones informadas. Las existencias disponibles son las anunciadas sobre cada producto en el catálogo, la publicidad o en sitio web para cada producto. La disponibilidad y los precios de las referencias anunciadas, pueden variar por tienda y/o ciudad. Imágenes de referencia. La disponibilidad y precios de unidades en comercio electrónico se informan en el producto y carrito de compras.

15. BOLSA O CARRITO DE COMPRAS.

Cuando agregas un producto a la bolsa de compras, allí se podrán cambiar las cantidades o eliminar los productos de acuerdo a lo que decidas. Nuestra bolsa de compras es orientativa y no representa una cotización ni compromiso de mantenimiento de precios en nuestras tiendas ni en la página web.

16. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS.

Los productos anunciados en nuestra página pueden haberse agotado. Por este motivo si el producto no se encuentra disponible y tu transacción ha sido completada te Informaremos de esta falta de disponibilidad de forma inmediata. En dicho caso, podremos. establecer una segunda fecha de entrega si así lo solicitas o de lo contrario podrás obtener la devolución en dinero de todas las sumas pagadas sin que haya lugar a retención o descuento alguno. La devolución la haremos efectiva en un plazo máximo de quince (15) días calendario.

17. MEDIOS DE PAGO.

Previo a la aceptación de tu orden de compra, verificaremos que se haya efectuado el pago del pedido a través de la pasarela de pagos con cualquiera de los medios de pago habilitados. Es responsabilidad del usuario utilizar un software antivirus y seguir siempre las recomendaciones de su entidad financiera, correspondiente al buen uso de tarjetas de crédito o débito para realizar compras seguras. Al efectuar pagos a través de los canales habilitados, aceptas los términos y condiciones aplicables a cada pasarela o medio de pago, por lo que te sugerimos leerlos antes de aceptar sus condiciones. Nosotros (ELITE) no otorgamos créditos de forma directa. Las ventas a crédito están sometidas al contrato que hayas suscrito con la entidad financiera o de financiación.

18. POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS Y AVISO DE PRIVACIDAD.

ELITE IMPORTACIONES S.A.S, identificada con el NIT 900.348.489-7, domiciliada en la Autopista Medellín KM 3 TCB ET 1 BG 16 VIA SIBERIA COTA; (en adelante), correo ELITE electrónico marketplace@eliteimportaciones.com. es una sociedad dedicada a la distribución y comercialización de las marcas a nivel mundial, en el sector de belleza. ELITE es el Responsable, en los términos del artículo 3 de la ley 1581 de 2012 del tratamiento de información que se lleva a cabo a partir de las bases de datos alimentadas con información vinculada a los establecimientos de comercio de su propiedad. De acuerdo con lo anterior, ELITE almacenará y usará los datos personales capturados, con las siguientes finalidades: (i) Fidelización de clientes mediante el ofrecimiento y venta de nuestros servicios y productos. (ii) Efectuar a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, de comunicación comercial y actividades de marketing promoción y/o publicidad propia. (iii) Servicio al cliente, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, habilitación de medios de pago; evaluar la calidad de nuestros productos y servicios. (iv) Contactar a los Titulares de los datos a efectos de enviarles física o electrónicamente información referente a los productos, servicios, ofertas, promociones, invitaciones, publicidad y servicios de la Compañía. (v) Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes relacionados directa o indirectamente con el objeto social de la Compañía para facilitar la correcta ejecución de las compras de los productos y servicios. (vi) Atender PQR relacionadas con nuestros productos y servicios y en general para realizar actividades comerciales. (vii) Reporte de datos negativos ante las centrales de riesgo financiero cuando exista autorización legal o contractual para ello. Por lo anterior, ELITE, podrá hacer uso de los datos personales suministrados por los Titulares y en general de todos los clientes en relación con todos los trámites previamente referidos, incluyendo transferencia internacional de datos, así como para la atención de requerimientos frente a las diferentes entidades de vigilancia y control. Los derechos que te asisten en virtud de tu calidad de titular de los datos son: (i) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del

Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;(ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento;(iii)Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales (iv)Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. (vi) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Podrá consultar la política de privacidad en cualquier momento en: (1) En el domicilio social de ELITE IMPORTACIONES S.A.S, identificada con el NIT 900.348.489-7, domiciliada en la Autopista Medellín KM 3 TCB ET 1 BG 16 VIA SIBERIA COTA; (2) Solicitándola a través del correo electrónico marketplace@eliteimportaciones.com.

19. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Al aceptar nuestras POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES, autorizas de manera previa, expresa e informada a ELITE IMPORTACIONES S.A.S directamente o a través de terceros encargados, para recolectar, almacenar, usar, circular, transmitir, transferir y suprimir tus datos personales de conformidad con las finalidades descritas en la presente Política y en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Compañía. La presente autorización comprende, entre otras finalidades: (i) Fidelización de clientes mediante el ofrecimiento y venta de nuestros productos y servicios; (ii) Actividades de mercadeo, promoción, publicidad y comunicación comercial; (iii) Servicio al cliente, inteligencia de mercados, verificaciones, consultas y mejoramiento de la experiencia de compra; (iv) Contacto por medios físicos o electrónicos para informar sobre productos, servicios, promociones, beneficios y campañas; (v) Cumplimiento de obligaciones derivadas de relaciones comerciales; (vi) Atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes; (vii) Emisión de facturas y cumplimiento de obligaciones legales y tributarias; (viii) Prevención del fraude, gestión de riesgos, prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo y cumplimiento de obligaciones regulatorias; (ix) Consulta y reporte ante centrales de riesgo cuando resulte procedente; (x) Tratamiento de imágenes obtenidas mediante sistemas de videovigilancia para fines de seguridad; y (xi) Transferencia o transmisión nacional e internacional de datos personales cuando sea necesaria para el cumplimiento de las finalidades autorizadas.

20. CANALES, HORARIO Y PERIODICIDAD DE CONTACTO.

Con la aceptación de nuestras POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES, nos autorizas para contactarte mediante mensajes SMS, mensajería instantánea a través de aplicaciones o plataformas web, correo electrónico, llamadas telefónicas y demás canales autorizados por la ley, con fines comerciales, publicitarios, promocionales, informativos o relacionados con la prestación de nuestros servicios. Si deseas limitar total o parcialmente los canales habilitados para el contacto comercial, podrás hacerlo utilizando los mecanismos de cancelación o exclusión incluidos en cada comunicación o mediante solicitud dirigida al correo electrónico marketplace@eliteimportaciones.com.

Todos nuestros mensajes serán enviados de manera respetuosa y sin afectar tu intimidad personal ni familiar, dentro del horario de lunes a viernes entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m., y los sábados entre las 8:00 a. m. y las 3:00 p. m., excluyendo cualquier tipo de contacto comercial o publicitario los domingos y días festivos. De conformidad con la normatividad vigente, las comunicaciones comerciales o publicitarias serán realizadas respetando los límites legales de periodicidad aplicables. En consecuencia, no serás contactado simultáneamente a través de múltiples canales por la misma campaña comercial ni con una frecuencia que resulte excesiva o invasiva para tu privacidad.

Las comunicaciones relacionadas con la ejecución de compras, confirmación de pedidos, entregas, devoluciones, garantías, seguridad de la cuenta, atención de peticiones, quejas o reclamos y demás aspectos inherentes a la relación contractual o legal existente con el cliente no tendrán la naturaleza de mensajes publicitarios y podrán ser enviadas cuando resulte necesario para la adecuada prestación de nuestros servicios.

21. POLÍTICA DE COOKIES.

Este sitio web utiliza cookies propias y de terceros para garantizar el correcto funcionamiento de nuestros canales digitales, mejorar tu experiencia de navegación, recordar tus preferencias, analizar el uso de nuestros servicios, elaborar estadísticas, optimizar contenidos, realizar mediciones de desempeño y mostrar información, contenidos, productos, servicios o publicidad acordes con tus intereses y hábitos de navegación.

Las cookies son archivos que se almacenan temporalmente en tu dispositivo cuando navegas por nuestros canales digitales y permiten reconocer determinadas características de tu interacción con el sitio web. Al aceptar nuestras POLÍTICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES o continuar navegando en nuestros canales digitales, autorizas el uso de cookies en los términos aquí descritos. No obstante, podrás configurar tu navegador para bloquearlas, eliminarlas o restringir su uso en cualquier momento. Ten presente que la desactivación de algunas cookies puede afectar

el correcto funcionamiento de determinadas funcionalidades del sitio web. La información recolectada mediante cookies será tratada de conformidad con nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales y podrá ser compartida con proveedores tecnológicos y terceros que apoyen actividades de analítica, publicidad, personalización de contenidos y medición de audiencias, siempre bajo los estándares de seguridad y confidencialidad aplicables.

ELITE IMPORTACIONES S.A.S. podrá actualizar la presente Política de Cookies en cualquier momento. Cualquier modificación sustancial será informada a través de los canales digitales de la Compañía.

22. PQR.

Para la formulación de una PQR podrás enviar un correo electrónico a la dirección marketplace@eliteimportaciones.com., indicando lo siguiente: a) Fecha y hora de la compra b) Nombre completo del consumidor c) Documento de identificación d) Dirección, teléfono, email. e) Ciudad f) Indicar los hechos de tu denuncia o reclamo. Para esto puedes tomar en cuenta los siguientes criterios: *Fecha de entrega informada; *Garantía; *Precio; *Publicidad engañosa; *Derecho de retracto. Podrás hacer seguimiento a tu PQR contactando a nuestra área de servicio al cliente, con los datos registrados en la misma.

TIEMPOS DE ATENCIÓN PQR

Las solicitudes tendrán un tiempo inicial de respuesta de hasta quince (15) días hábiles. No obstante, algunos casos pueden requerir validaciones adicionales con transportadoras, fabricantes, entidades financieras u otras áreas involucradas, por lo que el tiempo de solución podrá extenderse conforme a la complejidad del caso dependiendo, además, de las evidencias y claridad otorgada por el cliente.

En cumplimiento de la normativa colombiana aplicable en materia de protección al consumidor, los tiempos de respuesta podrán ajustarse a los términos legalmente permitidos cuando la naturaleza de la solicitud requiera verificaciones técnicas, logísticas, contables o administrativas adicionales.

La radicación de la PQR no implica aceptación automática de la solicitud presentada por el consumidor, ya que cada caso será analizado individualmente conforme a las políticas de la compañía y la normativa vigente.

23. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

www.sic.gov.co

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobado por
1.0	19 Octubre 2026	Elaboración Política	Gerencia General