

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA TIENDA VIRTUAL EDEMSTORE

Fecha de entrada en vigor: 01 de enero de 2025

Bienvenido a **EDEMSTORE**, la tienda virtual oficial de **EDEMSTORE**. Al realizar una compra a través de nuestro sitio web, usted acepta estos Términos y condiciones en su totalidad. Le recomendamos leerlos atentamente antes de finalizar cualquier transacción.

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR

- **Razón social:** ACÚSTICA EDEMSTORE SAS
- **Dirección:** Carrera 58 # 71 – 30, Bogotá, Colombia
- **Sitio web:** <https://www.edemstore.com>
- **Sitio web de la tienda** <https://www.edemstore.com/edemstore>
- **Correo Electrónico:** [posventa@edemstore.com](mailto:posventa@edemstore.com)

### 2. CONDICIONES DE COMPRA

- Todos los productos están sujetos a disponibilidad.
- Los precios publicados están expresados en pesos colombianos (COP) e incluyen los impuestos aplicables.
- El cliente debe ser mayor de edad y tener capacidad legal para contratar.

### 3. POLÍTICA DE NO REEMBOLSO NI DEVOLUCIONES

#### 3.1. Venta final

Todas las compras realizadas a través de EDEMSTORE se consideran **ventas finales**. No se aceptan devoluciones ni reembolsos por cambios de opinión, errores en la selección del producto o cualquier otra razón no atribuible a defectos de fabricación.

#### 3.2. Producto dañado o con defecto de fábrica

En caso de que el producto llegue con defectos de fabricación visibles, el cliente deberá enviar una notificación al correo [posventa@edemstore.com](mailto:posventa@edemstore.com) junto con evidencia fotográfica dentro de un plazo máximo de **15 días calendario** iniciando así el proceso de garantía.

### 3.3 Política de garantía

La garantía se hará efectiva atendiendo los estándares de calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado de los productos, para ello nuestros productos tienen una garantía Legal por defectos de fabricación de 6 meses contados a partir de la entrega de estos, teniendo en cuenta las especificaciones de cada producto.

En caso de que el consumidor no cumpla con término de 6 meses para la reclamación de la garantía, no le podrá ser imputable a la compañía la no efectividad de la garantía. La compañía tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para la revisión del caso por nuestro equipo técnico. La respuesta de garantía estará sujeta al resultado de dicha evaluación, de lo cual será informado el consumidor, y una vez se acepte alguna de las situaciones que hacen que se deba hacer efectiva la garantía, la compañía tendrá un plazo de veinte (20) días hábiles para hacer efectiva la garantía, dicho procedimiento se adelantará atendiendo lo estipula en la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 735 de 2013.

En caso de que se encuentre que el producto sí tiene defectos de fábrica o de calidad, y por lo tanto la solicitud por garantía es aprobada, por regla general se procederá con la reparación o a la reposición del mismo producto o uno de características equivalentes, según los términos de la ley 1480 de 2011. **No se efectuarán reembolsos en dinero.** En los eventos de Garantía el costo del flete de transporte, de ser necesario será asumido por el cliente.

### 3.5 Garantía por funcionamiento acústico

El correcto desempeño acústico de los productos dependerá del lugar de instalación y sus características formales y materiales existentes, su correcta instalación y ubicación. No se atenderán garantías por insuficiencia en el nivel de absorción, difusión o aislamiento, por elección errónea de especificaciones y características del producto ni por insuficiencia o exceso en la cantidad de productos necesarios para corregir alguna anomalía acústica.

### 3.4 Pérdida de la garantía

La Empresa se exonera de responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

- a. No se han seguido por parte del consumidor, las instrucciones para instalación, el manual, la ficha técnica y/o etiqueta.
- b. El consumidor a efectuado erróneamente la instalación del producto.
- c. Si el producto presenta alteración, modificación o evidencias de mal uso por parte del consumidor.
- d. Fuerza mayor o Caso fortuito.
- e. Afectación del producto por un tercero.

Todos los productos de Acústica EDEM FOLD son para interiores. Los daños por fenómenos ambientales o por alguna situación de orden público no están cubiertas en nuestra garantía.

## **4. TRANSPORTE Y RESPONSABILIDAD EN ENVÍO**

### **4.1. Envío NO incluido**

El valor del producto **no incluye el costo del envío**, salvo cuando se indique lo contrario expresamente.

### **4.2. Responsabilidad del transportador**

ACÚSTICA ÉDEMfold SAS no se hace responsable por daños, pérdidas, retrasos o cualquier otra afectación que ocurra durante el transporte de la mercancía, cuando el servicio de mensajería o transportador ha sido escogido, contratado o gestionado por el cliente. El cliente deberá gestionar directamente cualquier reclamo con el transportador correspondiente.

## **5. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

El cliente es responsable de:

- Verificar las especificaciones del producto antes de comprar.
- Ingresar correctamente los datos personales y de envío.
- Elegir un transportador adecuado en caso de asumir el proceso logístico.
- El cliente realizará el pago únicamente por los medios digitales proporcionados en la página web de la empresa, con tarjeta crédito/debito por medio del datafono físico en el punto de fábrica, transferencia electrónica sujeta a verificación y recepción del dinero en nuestra cuenta bancaria o por un link de pago virtual enviado por los canales institucionales y propios del dominio edemfold.com. La empresa no se hace responsable por otros métodos de pago ni acepta pagos mediante terceros, permutaciones o pago en efectivo ni en especie.
- El cliente debe verificar la idoneidad de la página y la seguridad de la transacción virtual antes de hacer cualquier pago.

## **6. MODIFICACIONES**

ACÚSTICA ÉDEMfold SAS se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento y sin previo aviso. Los cambios serán efectivos a partir de su publicación en el sitio web.

## **7. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Este acuerdo se rige por las leyes de la República de Colombia. Cualquier disputa será resuelta por los tribunales competentes del domicilio de ACÚSTICA ÉDEMfold SAS, en la ciudad de Bogotá, D.C.

### **7.1 Solución de controversias**

Con la compra online, el cliente se compromete irrevocablemente a que cualquier controversia que surja directa o indirectamente en relación con la interpretación, vigencia, cumplimiento de la venta y de las normas legales que le fueren aplicables, se resolverá en primera instancia en forma amigable entre las partes; si ello no fuera posible, la parte interesada queda en libertad de definir la vía judicial u otra, acogiéndose a la normatividad vigente.

## **8. ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL**

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable ("Causa de Fuerza Mayor"). Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

- a. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
- b. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
- c. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
- d. Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.
- e. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.
- f. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.
- g) Circunstancias relacionadas con estados de emergencia, pandemias o catástrofes naturales que afecten el desarrollo del objeto social de la Empresa.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

## **9. PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS**

El Consumidor se obliga a implementar las medidas tendientes a evitar que sus actividades puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el

ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades.

El Consumidor manifiesta que los dineros con los que efectúa las compras a la Empresa provienen del fruto de su trabajo o del desarrollo de sus negocios lícitos y, por lo tanto no provienen de actividades ilícitas como el Lavado de activos ni financiación del terrorismo de acuerdo con las normas y regulaciones colombianas en el tema de Prevención y Control de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva así como, el consumidor acepta que ha adoptado mecanismos de control necesarios para su observancia.

## **10. REVERSIÓN DEL PAGO**

De acuerdo con la legislación colombiana, Cuando la adquisición de bienes se realice mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como internet, PSE o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual y, para tal efecto, se hubieren utilizado tarjetas de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor en cualquiera de los siguientes casos:

Si el consumidor realiza el pago y el producto adquirido no fue recibido en un plazo máximo de dos (2) meses, no corresponde al producto solicitado, no cumple con las características inherentes al producto.

En caso de fraude, para solicitar la reversión del pago, el Consumidor deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles donde deberá indicar el hecho y solicitar con la entidad el respectivo reclamo por dicha violación de seguridad. El contenido de dicha notificación deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
2. Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el Decreto 578 de 2016.
3. El consumidor en este caso deberá expresar de manera clara cuál es el producto y el valor por el cual solicita la reversión.
4. Identificación de la transacción realizada con la indicación de número, fecha y hora si fuere el caso.
5. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

En caso de que el Consumidor haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

En caso de que el Consumidor que desee la reversión del pago no sea el mismo titular del instrumento de pago, la solicitud al emisor deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago, el emisor del instrumento de pago contará con un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión, en los términos del Decreto 587 de 2016. Acústica Édemfold SAS no se hace responsable por el uso inadecuado de productos bancarios ni se hace responsable de la seguridad o integridad de los productos financieros o cuentas bancarias ajenas.

**AL REALIZAR UNA COMPRA EN LA TIENDA VIRTUAL DE ACÚSTICA ÉDEMfold SAS [WWW.EDEMfold.COM/EDEMSTORE](http://WWW.EDEMfold.COM/EDEMSTORE) , USTED DECLARA HABER LEÍDO, COMPRENDIDO Y ACEPTADO ÍNTEGRAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**