

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### I. INTRODUCCIÓN

El cliente entiende y acepta que antes de realizar una compra a través de [www.jotagomez.com.co](http://www.jotagomez.com.co) ha leído y está de acuerdo con los términos y condiciones descritos en este documento. Para todos los efectos de los presentes términos y condiciones, **JOTA GOMEZ SAS.**, identificada con el NIT. 901.444.508-3 debe entenderse como JOTA GOMEZ o JOTA GOMEZ Y ASOCIADOS.

### II. Facturación Electrónica

Si va a facturar como empresa recuerde que, al realizar compras por éste canal, no se genera factura electrónica.

Al realizar compras a través de Web, Mercado Libre y Venta telefónica únicamente se genera tiquete P.O.S., por lo que si requiere factura electrónica deberá solicitarla al correo Servicio a facturasjotagomez@gmail.com para reemplazar el tiquete P.O.S. por factura electrónica.

### III. PRECIOS, PROMOCIONES Y PRODUCTO EXCLUSIVO

Los precios y dinámicas comerciales que se comunican en nuestra página [www.jotagomez.com.co](http://www.jotagomez.com.co) pueden ser exclusivos del canal, y no siempre coincidirán con los vigentes en nuestra tienda física. Los productos exclusivos solo podrán ser adquiridos a través de la página virtual

La disponibilidad del stock y cantidades podrán verse afectadas por el volumen de ventas, en caso de no estar disponible se le comunicara y se realizara la totalidad del dinero pagado por las unidades no disponibles en un plazo no mayor a 2 días hábiles

### IV. DEVOLUCIONES Y CAMBIOS DE PRODUCTO

La devolución o el cambio de un bien adquirido en **JOTA GOMEZ SAS** a través de la página web [www.jotagomez.com.co](http://www.jotagomez.com.co) debe gestionarse dentro de los siguientes 8 días calendario a la fecha de la entrega del producto, llamando en Bogotá a la línea de servicio al cliente al 601 752 0597 o a nivel nacional al 310 309 5300

1. Para proceder a iniciar el proceso de devolución o cambio de algún producto adquirido en nuestro sitio WEB debe comunicarse a la línea de servicio al cliente al 601 722 05 97 o a nivel nacional al 310 309 53 00, tener a la mano la tirilla de compra que fue enviada a su email o el número de pedido que se informa automáticamente en el momento de que realizo la compra, y el artículo debe estar en condiciones óptimas (no rayones, no abolladuras, no manchas, no roturas, no fallas de funcionamiento, etc.), estar sin uso,

completo y en el mismo empaque que fue despachado, esto incluye que los catálogos y accesorios del artículo estén completos y sin ningún tipo de uso.

2. Por seguridad de nuestros clientes, no se aceptan devoluciones o cambios de productos cosméticos que no tengan intacta su empaquetadura y por ende que no hayan sido desempacados ni utilizados.
3. La devolución o cambio del artículo es una posibilidad que le da **JOTA GOMEZ SAS**, a los clientes de la página [www.jotagomez.com.co](http://www.jotagomez.com.co) y difiere de la solicitud de la efectividad de la garantía del producto, el cual tiene un procedimiento diferente, tal y como se expone más adelante.

## V. REVERSIONES DE DINERO

Las reversiones de dinero de un producto adquirido en JOTA GOMEZ a través de la página web [www.jotagomez.com.co](http://www.jotagomez.com.co) deben gestionarse llamando en Bogotá a la línea de servicio al cliente al 601 722 05 97 o a nivel nacional al 310 309 53 00

1. En caso que el cliente haya realizado el pago a través de nuestra página web o a través de consignación directa y desee solicitar la reversión de su compra, deberá comunicarse en Bogotá a la línea de servicio al cliente al 601 722 05 97 o a nivel nacional al 310 309 53 00
2. El cliente puede ejercer el derecho de retracto sobre una compra realizada en [www.jotagomez.com.co](http://www.jotagomez.com.co) en término máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la entrega del bien. Para ello deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió y todos los costos que se ocasionen en virtud de dicha devolución deberán ser asumidos en su totalidad por el cliente.
3. El bien debe ser devuelto en la ciudad de Bogotá D, C en la Diagonal 104 bis sur 14-39 barrio Brazuelos, a nombre de **JOTA GOMEZ SAS** con número de identificación tributaria 901.444.508-3 celular 310 309 5300 para realizar la respectiva devolución el cliente cuenta con la opción de remitir el producto que desea devolver, a través de las empresas de mensajería del país asumiendo el costo del flete
4. Una vez el producto retorne a nuestra bodega, nuestros colaboradores inspeccionarán el producto y si este se encuentra en perfecto estado, sin uso y en sus empaques originales, manuales, accesorios y catálogos; empezará a correr el tiempo que se estipula por ley en el retracto de compra (5 días hábiles después de la entrega para proceder a la reversión de la compra. Si el artículo no cumple con las condiciones de calidad descritas anteriormente, este será retornado al comprador asumiendo este el valor de los fletes.
5. Una vez revisado el bien y aprobado para el derecho de retracto se le notificara al cliente por medio de email, mensaje de texto o WhatsApp notificando la decisión y solicitando los datos para el reintegro del dinero

6. La devolución del dinero por parte de **JOTA GOMEZ SAS** al cliente se llevará a cabo en los plazos estipulados por la ley (hasta 30 días calendario dependiendo de la entidad bancaria del cliente)

## **VI. GARANTÍAS**

Las garantías de un bien adquirido en **JOTA GOMEZ SAS** a través de la página web [www.jotagomez.com.co](http://www.jotagomez.com.co) deben gestionarse llamando en Bogotá a la línea de servicio al cliente al 601 722 0597 o a nivel nacional al 310 309 5300, o acercándose en nuestra bodega en la ciudad de Bogotá D.C

1. Favor revisar siempre que la fecha de reclamo se encuentre dentro del periodo de cobertura de la garantía que la marca asigna al producto. En caso de que no se comunique periodo de cobertura, se entiende que es de 12 meses.
2. En caso de falla de fabricación del producto es requisito indispensable que este sea revisado por el Centro de Servicios Autorizado establecido por la marca. Éste realiza el diagnóstico respectivo y con base en él decide si el producto debe ser reparado o si entregará la carta para el cambio, o en su defecto niega la solicitud de la garantía, la cual debe ser enviada por parte del Centro de Servicios Autorizado. Para el trámite de tu garantía debes presentar la tirilla de compra impresa que enviamos a tu correo electrónico o fotocopia de la cédula de ciudadanía del comprador.
3. Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de garantía. Debes tener en cuenta que si el producto se remitiera al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica), este proceso puede durar hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.
4. Si el Centro de Servicios Autorizado certifica que efectivamente el producto tiene problemas o defectos de fábrica, la garantía del nuevo producto o del producto reparado inicia a partir de la fecha en que sea recibido por el cliente y hasta el tiempo establecido. Esta reparación es gratuita y en caso que la falla se repita, tendrás la opción de solicitar el cambio del bien, efectuar una nueva reparación o la solicitar la devolución del dinero.
5. La garantía de un producto se perderá por alguna de las siguientes razones:
  - A. Cuando se usa inadecuadamente el producto o se le da un uso diferente para el que fue diseñado.
  - B. Por fluctuaciones del voltaje generadas por descargas eléctricas o rayos, vandalismo, robo o similares.
  - C. Cuando se tienen conexiones inadecuadas (para el caso de productos que lo requieran)
  - D. Cuando se instala, destapa o se repara por un tercero no autorizado por el proveedor o por **JOTA GOMEZ SAS**.

- E. Cuando el certificado de garantía, número de serie o modelo del artículo sufren alteraciones o enmendaduras, o por otras causas establecidas por el productor del artículo y que son referenciadas específicamente en el Certificado de Garantía que es entregado en el momento en que se realiza la compra.
- F. Cuando se demuestre que el defecto proviene de fuerza mayor o caso fortuito.
- G. Cuando el cliente no atienda las instrucciones de instalación, armado, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, en la garantía o en la página de información del artículo en [www.jotagomez.com.co](http://www.jotagomez.com.co)

**NOTA:** Los productos cosméticos como tratamientos, tinte, maquillaje, mascarillas, champús no tienen garantía, ya que su correcto funcionamiento depende únicamente del tipo de persona, por eso es importante leer bien la forma de uso, ingredientes, si requiere de más información comuníquese al 310 309 5300 antes de realizar la compra

## VII. ENTREGA DEL PRODUCTO

El artículo será entregado en la población y la dirección que el cliente determine dentro del territorio de Colombia, siempre y cuando esté dentro de la cobertura metropolitana que las mensajerías contratadas por **JOTA GOMEZ SAS** ofrece, y cuando las condiciones de seguridad y acceso así lo permitan. De esta forma y en orden de que se constate la posibilidad de entregar un producto a una dirección determinada, se debe llevar a cabo el proceso de compra para que se pueda validar efectivamente la verificación de la cobertura.

- A. Es responsabilidad del cliente que la dirección sea correcta y completa para facilitar la entrega del producto por parte de las transportadoras
- B. El cliente acepta que tanto **JOTA GOMEZ SAS** como el transportista puedan contactarlo a través de llamadas telefónicas, emails u otros medios para poder llevar a cabo un servicio oportuno y de calidad.
- C. Las entregas se harán dentro de una fecha límite que se le comunicará al cliente, sin una hora exacta. Este plazo se cumplirá siempre y cuando las condiciones de seguridad y acceso lo permitan, y cuando no se presente un motivo de fuerza mayor.
- D. El transportista tiene la responsabilidad de entregar el producto que se describe en la guía de compra, en buen estado y cerrado.
- E. La dirección de envío nunca podrá ser alterada una vez hecha la compra, por motivos de seguridad.

- F.** El transportista tratará de entregar, en primera instancia, el producto a la persona que hizo la compra. En caso de que se autorice a un tercero a recibir el producto, el cliente debe especificarlo durante el proceso de compra en el espacio dispuesto para esto. En caso de que ni el cliente ni el tercero autorizado se encuentren en el momento de la entrega, el transportista podrá entregar a cualquier persona mayor de edad que se encuentre dentro del domicilio indicado por el cliente. En caso de que se autorice a dejar en portería el artículo, es responsabilidad del cliente cualquier pérdida o daño que llegase a ocurrir. Para todos los casos, y por motivos de seguridad, la persona que recibe el producto debe mostrar al transportista su documento de identidad, firmar con nombre y cédula la guía de despacho, y dar el visto bueno del estado óptimo en que se está recibiendo el producto o hacer las aclaraciones pertinentes en la guía.
- G.** Se entiende que el cliente o el tercero que este disponga para recibir el producto es mayor de edad, y está en condiciones físicas y mentales para hacer la revisión del estado del producto que está entregando el transportista.
- H.** En ausencia de reclamos consignados en la guía de transporte, ya sea del cliente o de quien este disponga para hacer la recepción del artículo, se entiende que fue a satisfacción y por ende el cliente recibió en perfecto estado la mercancía enviada.
- I.** El transportista no está autorizado para armar ni instalar ningún artículo.
- J.** El transportista no deberá modificar los espacios del domicilio del cliente para entregar el artículo, y el servicio no incluye desmonte de puertas, o alguna otra operación diferente a la de entregar en la dirección especificada por el cliente, siempre y cuando el sitio sea accesible y el espacio permita el paso de la carga. Cuando el tamaño del producto impida ser entregado en el lugar deseado, el cliente aceptará otro lugar en donde pueda ser recibido, dentro del mismo domicilio.
- K.** Si el cliente insiste en que el producto sea entregado en un punto de difícil acceso, ni **JOTA GOMEZ SAS** ni el transportista se hará responsable por los daños que se puedan llegar a presentar al producto o al inmueble.
- L.** Cualquier otro servicio que preste el transportista por solicitud del cliente, será asumido por cuenta y responsabilidad de este último.
- M.** El valor del despacho a la dirección del cliente dependerá de la localización de la población y será asumido por el cliente, a menos que se defina de otra manera. El cliente siempre tendrá claro ese valor antes de aceptar la compra.
- N.** Si en el momento de hacer el envío no hay nadie quien reciba el producto, este retornará con el transportista y el cliente debe comunicarse con nosotros para reprogramar la entrega. Si en una segunda ocasión no hay nadie disponible para recibir el producto, este volverá a retornar y se cobrará un

nuevo costo de despacho al cliente al tercer intento. En este caso, se informará al cliente un número de cuenta de **JOTA GOMEZ SAS** para que cancele el valor correspondiente al despacho, y el cliente deberá enviar al email [admonjotagomez@gmail.com](mailto:admonjotagomez@gmail.com), el soporte de consignación para reprogramar el envío. En este caso, debes consignar el valor del despacho a una cuenta de **JOTA GOMEZ SAS** y enviarnos el soporte para que reprogramemos tu envío. Por favor comunícate con nuestra línea de atención al cliente para asesorarte en el proceso.

- O.** Una vez recibido a satisfacción el producto por parte del cliente, tercero autorizado o persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio del cliente, ningún colaborador de **JOTA GOMEZ SAS** ni de la transportista está autorizado a retirarlo del sitio de entrega. Es responsabilidad del cliente cualquier autorización de movilizar el artículo, una vez el transportista recibe la guía firmada y aceptada. Ante cualquier duda, comuníquese a nuestras líneas de atención al cliente.