

ter.ra

Ter.ra /

Términos y condiciones Ter.ra/



TÉRMINOS Y CONDICIONES PÁGINA WEB

Ter.ra/ es una empresa natural constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT. 1020815164-1 con domicilio en la ciudad de Cali, Colombia. Presenta a sus usuarios los siguientes términos y condiciones de uso, que regulan el acceso y uso de nuestro sitio web.

I. ACEPTACION DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES

Al oprimir el botón de checkout, usted está aceptando los Términos y Condiciones antes de realizar cada una de sus compras, manifestando de forma expresa e inequívoca que ha leído, acepta y está de acuerdo con los Términos y Condiciones establecidos. Si no está de acuerdo, por favor abstenerse de usar este sitio web.

Los Términos y Condiciones pueden ser actualiados o modificados en cualquier momento de forma unilateral por parte de **TERRA**, por lo que recomendamos leer esta sección antes de realizar sus compras.

II. POLITICA DE ENTREGA DE PRODUCTOS

Tiempos de entrega

Los tiempos de entrega de productos por parte de TERRA, se realizarán de la siguiente manera:

- *En Cali:* el consumidor podrá escoger para que la entrega se lleve a cabo (i) el mismo día hábil (si el producto está en inventario), (ii) los siguientes dos días hábiles (si se debe hacer bajo pedido).
- *En el resto del país:* las entregas se llevarán a cabo en cinco (i) (5) días hábiles tras la confirmación del pago o (ii) hasta (10) días hábiles tras la confirmación de la compra.
- *En destinos internacionales:* las entregas se llevarán a cabo en máximo seis (5) días hábiles.

Los tiempos de entrega empezarán a contar a partir del día en que sea confirmada la transacción. **TERRA** le enviará un mensaje cuando esto suceda.

Los horarios de entrega pueden variar. Los días sábado, domingo o festivos, no se realizan envíos.

Valor del envío

En la primera compra el envío será gratis si el cliente se suscribe a la lista de contactos de TERRA. valor del envío será de:

- *En Cali:* el valor del envío será de:
 - Sin importar el día hábil en el que sea enviado, será de \$10.000
 - *En el resto del país:* el costo del envío será de \$15.000.
 - *En destinos internacionales:* el envío se realizará de manera gratuita siempre y cuando el cliente adquiera los productos en el valor en USD proporcionado por la marca.

TERRA hará la entrega de los productos directamente al consumidor, a la persona que el consumidor autorice o a quien se encuentre en su dirección al momento de la entrega. **TERRA** no se hará responsable por inconvenientes que se presenten por errores causados en la entrega, por motivos de dirección incorrecta o imprecisa, o por tiempos internos de la transportadora elegida para el envío.

Si tiene alguna inquietud o solicitud relacionada con su entrega, puede comunicarse con nosotros al correo electrónico: **hola@ter-raswimwear.com**, o a través de nuestra línea de WhatsApp: (+57) 318 544 6641 (en horario de lunes a viernes de 8 a.m. – 5 p.m).

III. POLITICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Para **TERRA** es muy importante la satisfacción de sus clientes. Por esto, para realizar el cambio de algún producto comprado en el sitio *web*, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se tendrá un plazo de diez (10) días calendario desde el día de entrega del producto para solicitar el cambio.
- Al ser una marca que fabrica bajo pedido, únicamente se aceptan cambios por talla de la misma referencia adquirida.
- En caso de cambios, el valor del transporte deberá ser asumido por el consumidor. No se aceptan productos contra entrega.
- Las prendas obtenidas por medio de cambios no pueden ser nuevamente cambiadas.
- Los productos con promoción o descuento no tienen cambio.

Requisitos de los productos para ejercer el derecho a cambio

Para ejercer el derecho a un cambio los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- No haber sido usada la prenda.
- Contar con todas sus etiquetas.
- No encontrarse sucia.
- No tener rastros de uso de desodorantes o maquillaje con químicos que decoloren o deterioren las telas.
- No tener rastros de uso de químicos o blanqueador.
- No presentar desteñido.
- La prenda no debió ser alterada o modificada por el consumidor.
- La horma de la prenda debe encontrarse perfecta.
- El estampado, apliques o bordados no deben tener inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
- Encontrarse en perfectas condiciones para su posterior venta a otro consumidor.
- Deben conservar la etiqueta original.

- Los vestidos de baño deberán tener el “*sticker de protección*” que fue originalmente pegado.

Procedimiento para realizar cambios

Para solicitar el cambio de alguno de los productos, deberá escribirnos al correo **hola@ter-raswimwear.com** solicitando el cambio de su producto y aportando la siguiente información:

- La factura o la información de su pedido (fecha, nombre del comprador, identificación, número de pedido y foto del producto sin usar).
- La talla por la que quiere realizar el cambio.

IV. GARANTIAS

Si alguno de los productos de **TERRA** presenta algún inconveniente de calidad, idoneidad, seguridad o buen funcionamiento, usted podrá solicitar su garantía.

Nuestros productos cuentan con garantía de treinta (10) días calendario. La garantía comenzará a contar a partir del día en que entregamos el producto.

Procedimiento para ejercer la garantía

Para realizar una reclamación por garantía, usted deberá enviarnos un correo electrónico a **hola@ter-raswimwear.com** solicitando la garantía de su producto e indicándonos la siguiente información:

- La factura o la información de su pedido (fecha, nombre del comprador, producto adquirido).
- Adjuntar una foto indicando cuál es el defecto que se presenta en el producto.

Una vez realizada la solicitud, **TERRA** se contactará con usted para indicarle cómo entregar el producto y seguir con el proceso. En este caso, **TERRA** asumirá los gastos de transporte. Una vez recibido el producto, personal especializado de **TERRA** lo revisará y le informará las razones técnicas para aprobar o negar la

garantía. En caso de que la garantía sea negada, le informaremos los motivos y le devolveremos el producto por los mismos medios que lo recibió.

Se debe tener en cuenta que **TERRA** podrá exonerarse de otorgar la garantía si se presenta: i) fuerza mayor o caso fortuito, ii) el hecho de un tercero y iii) el uso indebido por parte del consumidor. Por esta razón, le sugerimos leer detenidamente la información que le entregamos sobre las tallas sugeridas, colores y materiales, y que siga muy bien las indicaciones para usar y conservar sus prendas.

En caso de que **TERRA** haga efectiva la garantía, le informaremos si el producto puede ser reparado, en caso de que no pueda ser reparado o se presente una segunda falla, usted escoger entre la devolución de su dinero en saldo a favor para ser redimido en nuestro sitio *web*, el reembolso, o un producto igual completamente nuevo.

En caso de que el producto que usted haya comprado no esté disponible en ese momento, podrá escoger entre el saldo a favor para ser redimido en nuestro sitio *web* o el reembolso de su dinero.

V. DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto es la posibilidad que tiene usted como consumidor para cancelar su compra y devolver el producto que le hayamos entregado en las mismas condiciones en las que lo recibió.

Procedimiento para ejercer el derecho de retracto

Para ejercer el derecho de retracto usted cuenta con cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la compra del producto.

Para hacer su solicitud, deberá enviarnos un correo electrónico a hola@terraswimwear.com indicándonos que desea ejercer su derecho de retracto y que enviará de vuelta el producto adquirido.

En este caso, los gastos de transporte deberán ser asumidos por usted. Le sugerimos guardar la constancia del día en que realizó el envío.

El producto deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que fue entregado, esto implica:

- Debe estar completamente nuevo
- En óptimas condiciones, sin ninguna señal de haber sido usado
- Sin restos de maquillaje, aceites, cremas o similares, limpio
- Conservando toda la papelería y empaque en el que fue enviado, (etiquetas de producto, postal, bolsa de empaque, bolsa externa).
- Debe estar tal como fue enviado.

Recibida la solicitud y el producto de acuerdo con lo anterior, **TERRA** realizará la devolución del dinero en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente en que fue notificado ejercer tu derecho al retractor.

Es importante tener en cuenta que se **exceptúan del derecho de retractor** i) los productos que hayan sido confeccionados conforme a tus especificaciones o claramente personalizados y ii) en productos de uso personal. Por lo que en nuestro caso el derecho de retractor no aplicará para los vestidos de baño ya que estas son consideradas prendas de uso personal.

VI. REVERSION DE PAGOS

La reversión del pago procederá por compras realizadas en nuestro sitio *web* cuando se aplique alguna de las siguientes causales:

1. Haya sido objeto de fraude.
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando usted no haya recibido su producto dentro de los tiempos establecidos.
4. El producto entregado no corresponda con lo solicitado.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Procedimiento para ejercer la reversión del pago

Para solicitar la reversión del pago, usted cuenta con cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente en que tuvo conocimiento de la operación no solicitada o

fraudulenta, del día en el que recibió un producto defectuoso o que no correspondiera a lo que solicitó, o del día en que usted debió haber recibido su producto y no lo recibió.

Para realizar la solicitud, usted deberá enviarnos un correo electrónico a **ventas@ter-raswimwear.com** en donde se indique:

- Las razones por las cuales realiza la solicitud de reversión de pago.
- La causal de las señaladas arriba en la que se encuentra y quiera invocar.
- El valor por el cual solicita la reversión.
- La indicación del instrumento de pago con el que se realizó la transacción o en el que se cargó la operación.
- La factura o la información de su pedido (fecha, nombre del comprador, producto adquirido, referencia, número de orden). Si aplica.
- Dentro de los mismos cinco (5) días hábiles, usted deberá notificar a su entidad financiera de la solicitud de reversión con la misma información remitida a TERRA.
- En caso de que usted haya recibido el producto, deberá realizar la devolución en el mismo estado en el que lo recibió, es decir, debe estar completamente nuevo, en óptimas condiciones, sin ninguna señal de haber sido usado, sin restos de maquillaje, aceites cremas o similares, limpio, en buen estado y con las marquillas y etiquetas, como fue entregado.
- TERRA asumirá el costo de transporte y lo contactará para indicarle sobre el procedimiento de entrega del producto.
- Esta facultad no procede si su entidad financiera no está domiciliada en Colombia.

VII. ATENCION AL CONSUMIDOR

TERRA dispone de los siguientes canales para acceder al servicio al cliente:

- Domicilio: Carrera 37 #10-303 Parque Industrial La Esperanza Bodega 17
- Correo electrónico: hola@ter-raswimwear.com
- Teléfono: 57 321 911 5365

VIII. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de propiedad intelectual sobre el sitio web y sobre todo el contenido publicado en el mismo, son de propiedad exclusiva de **TERRA**. Queda expresamente prohibida la reproducción, copia, alteración, modificación, divulgación, reutilización total o parcial de todo material publicado en el sitio web sin la previa autorización expresa y por escrito por parte de **TERRA**.

TERRA se reserva el derecho a iniciar las acciones que considere pertinentes para ejercer la defensa de sus derechos. Nada que esté en el sitio web deberá ser interpretado como si se otorgara una licencia o derecho a usar la propiedad intelectual de la marca.

IX. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

TERRA no garantiza la disponibilidad o el tiempo de operación del sitio web. En caso de inestabilidad o inconvenientes técnicos mayores de la misma, **TERRA** no tendrá responsabilidad alguna frente a los consumidores, sin embargo, hará lo que esté a su alcance para la reparación de la misma.

X. LEGISLACIÓN Y APLICABLE

Los siguientes términos se rigen y aplican bajo la ley Colombiana.