

## **I. TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA CROYDONISTAS**

<https://www.croydonistas.com/terminos-y-condiciones/>

Este portal es de uso exclusivo de nuestros CROYDONISTAS

Se entiende por CROYDONISTA la persona natural creada por el Departamento de VENTAS POR CATÁLOGO de CROYDON COLOMBIA S.A. para realizar pedidos del catálogo físico por medio de su coordinador o ingresando por la página web [www.croydonistas.com](http://www.croydonistas.com); es importante que su usuario este registrado en el sistema.

Estos son los términos y condiciones para el uso correcto de este sitio web, es importante que leas todos los puntos nombrados a continuación:

### **1.1 Registro**

Para que un (a) **CROYDONISTA** pueda realizar pedidos por **EL SITIO WEB (www.croydonistas.com)**, debe estar previamente registrado(a) como vendedor de catálogo en nuestra base de datos, con la siguiente información:

- Número de cédula
- Nombre completo
- Correo electrónico
- Teléfono de contacto actualizado
- Dirección de despacho
- Datos de su coordinador(a) de zona.

Es fundamental que nuestros CROYDONISTAS cumplan con la totalidad de los datos solicitados anteriormente, adicional que su cuenta de correo electrónico se encuentre vigente para acceder a nuestra plataforma, sin esta no podrá utilizar el sitio web.

#### **1.1.1. Afiliaciones a CROYDONISTAS**

Para ser parte de la familia CROYDONISTA es de carácter **obligatorio** entregar la foto de la cédula original por ambas caras y la foto de un recibo público, estos documentos NO pueden estar tachados y serán entregados de forma física o por medio digital al coordinador de zona.

Por políticas de seguridad y con el fin de evitar un fraude o mal uso, CROYDON COLOMBIA S.A tiene el deber de mantener segura su información personal, en caso tal

que usted decida **hacer uso de su derecho a la reserva de datos personales lo puede hacer**, sin embargo, no podrá continuar con el proceso de inscripción para pertenecer a la familia CROYDONISTA.

## **1.2. Facturación:**

Para poder facturar a través del sitio web es necesario que el/la CROYDONISTA no tenga ningún saldo en mora en el sistema, pues de ser así la transacción será rechazada.

Lo anterior **NO APLICA** para los CROYDONISTAS que sean beneficiarios de un **crédito rotativo aprobado**, vigente y en cumplimiento.

## **1.3 Medios de pago:**

Para poder realizar los pagos de sus pedidos, nuestros CROYDONISTAS están en la obligación de leer y acatar las instrucciones descritas para cada medio de pago especificado en el sitio web [www.croydonistas.com](http://www.croydonistas.com)

**1.3.1.** Ningún(a) CROYDONISTA se encuentra autorizado(a) para realizar los pagos de sus pedidos en pasarelas de pagos con tarjetas crédito.

**1.3.2.** Nuestros CROYDONISTAS están en la obligación de validar su dirección de entrega en la página web al momento de realizar su pedido. En caso de requerir cambios en la dirección de destino, el (la) CROYDONISTA deberá reportarlo únicamente a través del Coordinador(a) de zona, quien debe informar de manera escrita al departamento de VENTAS POR CATÁLOGO de CROYDON COLOMBIA S.A. Es **importante** que el CROYDONISTA se abstenga de ingresar pedido hasta que el cambio solicitado sea modificado.

**1.3.3.** El Coordinador de su zona NO está autorizado a recibir dinero de los CROYDONISTAS, en caso de que usted entregue su dinero **CROYDON COLOMBIAS.A** no se hace responsable por este recaudo.

**1.3.4.** En caso de que realice su pago por medio de tarjetas débito o de consignaciones bancarias (aceptadas por esta plataforma) estarán sujetas al contrato que existe entre el cliente y el Banco. CROYDON COLOMBIA S.A no tiene ninguna relación ni responsabilidad con los aspectos señalados en dichos contratos.

#### **1.4. Clave personal y secreta:**

Una vez se crea el CROYDONISTA en nuestro sistema, se le asignará un usuario y una clave que deberá ingresar cada vez que utilice el sitio web [www.croydonistas.com](http://www.croydonistas.com), lo que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. La administración de esta clave secreta es total responsabilidad del CROYDONISTA, así como también las operaciones efectuadas desde su cuenta.

Si entrega estos datos suministrados a terceros, CROYDON COLOMBIA S.A **NO** se hace responsable por algún inconveniente que se presente en este sitio web.

#### **1.5. Nuestros productos**

**1.5.1 Tallas:** La talla que indica la caja donde se encuentra empacados los zapatos, o en el empaque de la ropa, puede **diferir** con la medida exacta dado que cada fabricante maneja diferentes hormas. CROYDON COLOMBIA S.A. realiza el mayor esfuerzo para lograr exactitud del tallaje en los productos.

Es importante tener en cuenta que según el tipo de calzado puede variar la talla, ya sean zapatos, sandalias, botas o tenis deportivos, como también el tipo de medias que se utilicen con los mismos.

CROYDON COLOMBIA S.A. trabaja para que la talla solicitada por el cliente sea la que efectivamente reciba según los estándares colombianos.

#### **1.5.2 Precios:**

**1.5.2.1.** Todos los precios del SITIO WEB están expresados en COP (pesos colombianos) y corresponden únicamente al producto, este valor **NO** incluye gastos adicionales de envío, ni cuota operativa de manejo.

El valor facturado por concepto de fletes está sujeto a las tarifas de las compañías transportadoras, por lo tanto, CROYDON COLOMBIA S.A. no tiene ningún tipo de intervención. Esta base suministrada sirve para el cálculo del IVA en cumplimiento de las regulaciones tributarias vigentes.

**1.5.2.2.** Precios Tachados: Cuando el sitio web indique un precio tachado y en su lugar muestre un nuevo precio de venta, el precio tachado corresponde a una modificación del precio inicial por cortesía de CROYDON COLOMBIA S.A.



**1.5.2.3.** Los precios facturados deben ser iguales a los publicados en el catálogo en vigencia, no será sostenido el precio de campañas anteriores.

### **1.6. Derecho de retracto:**

CROYDON COLOMBIA S.A. garantiza a sus clientes el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega del pedido, información que será validada con el documento recibido de la transportadora.

Es importante aclarar que CROYDON COLOMBIA S.A. comercializa bienes de uso personal como ropa interior, fajas, medias y productos naturales; en el momento que el producto sea retirado de su empaque original NO recibirá el derecho de retracto según la normativa vigente.

Para que el CROYDONISTA pueda ejercer el derecho de retracto, deberá informar la situación al coordinador de zona asignado por CROYDON COLOMBIA S.A., quien le brindara las indicaciones, la fecha de recolección del producto y entrega del mismo; el producto debe ser devuelto en las mismas condiciones que lo recibió (nuevo, sin daños o deterioro, con todas las etiquetas en buen estado, empaques originales y sin ser destapado). Recuerde que para realizar este proceso tiene un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de recibir el producto.

Sobre el tema del dinero y en caso tal que se autorice la devolución, el cliente tiene dos opciones.

1. Aceptar una nota crédito la cual refleja un saldo a favor y debe hacerlo efectivo en su siguiente compra.
2. Devolución del dinero, para lo cual debe diligenciar completamente el formato (a mano) con la debida firma, enviarlo al correo electrónico de su coordinador de zona.

El tiempo de reintegro del dinero tiene un plazo de **20 días hábiles**, después de que CROYDON COLOMBIA S.A., reciba y acepte la devolución en perfecto estado y el formato debidamente diligenciado.

### **1.7 Garantías de calidad:**

Todos los productos tendrán la garantía que corresponda según su categoría descrita más adelante, los productos que se venden por medio de la página tienen una garantía de

calidad limitada; sin embargo, en caso tal que el sitio web indique específicamente algo distinto del producto se tendrá dentro de las excepciones.

Para poder hacer efectiva la garantía debe cumplir totalmente con las condiciones especificadas anteriormente, siempre y cuando no se evidencie un mal uso por parte del **CLIENTE**. También se debe tener en cuenta los siguientes puntos: (i) vigencia de la garantía; (ii) factura de venta; (iii) el daño del producto debe ser por un defecto de fabricación.

El departamento de calidad de CROYDON COLOMBIA S.A. acepta la garantía siempre y cuando se evidencie que sea por defecto de calidad en los materiales o fabricación del mismo.

El producto reparado será enviado al coordinador de zona quien genera la entrega al CROYDONISTA. La reparación se realizará dentro de los 30 días hábiles siguientes. En caso que el producto no pueda ser reparado o la falla inicial persista y cumpla con los parámetros establecidos para solicitud de garantía, se procederá a la generación de una nota crédito sobre el valor pagado por el CROYDONISTA (No incluye valor de flete).

- Si el producto es reparado este procedimiento no tendrá ningún costo. El servicio de reparación se prestará según concepto del departamento de calidad y se extenderá la garantía según tiempos estipulados para cada producto, contados a partir de la entrega del producto.
- Si el departamento de calidad aprueba la garantía, se genera una nota crédito del valor pagado por el producto (No incluye flete) la cual se verá reflejada en la cartera del CROYDONISTA como saldo a favor y será cruzada con el siguiente pedido.
- En caso tal que nuestro departamento de calidad evidencie el uso inadecuado del producto, no se aceptará la garantía y se realizará la devolución al CROYDONISTA.

Para los casos en que el CROYDONISTA no desee seguir vendiendo por catálogo y se apruebe de devolución de dinero CROYDON COLOMBIA S.A. tiene hasta 20 días a partir de la aceptación de la garantía y envió del formato debidamente diligenciado a su coordinador(a).

### 1.7.1. Tiempos de la garantía por categoría de producto.



La garantía tendrá cobertura a partir de la fecha de entrega del producto, los tiempos de garantía dependen de cada una de las categorías de producto como se relaciona a continuación -o de los tiempos especificados en la página web-:

#### 1.7.1.1. Calzado:

- Tres (3) meses para botas industriales (PVC y CAUCHO).
- Dos (2) meses para todo tipo de calzado que sean de línea o promociones, cinco (5) días de garantía para las luces y apliques del calzado.

#### 1.7.1.2. Prendas de vestir y accesorios:

- Un (1) mes para las prendas de vestir, productos para el hogar, accesorios y productos naturales.

#### 1.7.1.3. Línea hogar:

- Dos (2) años de garantía únicamente por parte del proveedor para ollas a presión y licuadoras. Los accesorios para ollas a presión tienen un (1) mes de garantía.

### 1.7.2. Motivos de no aceptación de la garantía

Los siguientes son los motivos por los cuales no se aceptarán las solicitudes de garantía:

**1.7.2.1. Calzado.** Para los efectos de garantía sobre este producto NO se tendrá en cuenta si llega bajo las siguientes condiciones: **Rasgones, raspones, ruptura de materiales (cuero, sintético, textiles)**, así como partes que conforman el zapato tales como tacones, suelas, tapas, cremalleras y demás accesorios ocasionado por el mal uso del producto, los apliques del calzado y de las prendas deben estar en perfectas condiciones, los cambios en el color, tonalidad y texturas que no sean naturales del material del zapato tampoco son aceptados por garantía, de igual forma los pliegues o rugosidad ocasionadas por la flexión del empeine. Los productos que han sido manipulados por zapaterías, talleres de calzado u otro tipo de terceros NO se tendrán en cuenta para el proceso de garantía, así como también daños ocasionados por arreglos y limpiezas inadecuadas.

**1.7.2.2. Prendas de vestir y accesorios:** Para las prendas de vestir, morrales, maletas, maletines y todos los accesorios (gafas, pashminas, correas y reatas) se debe tener en

cuenta las instrucciones de cuidado, entre ellas se encuentran el lavado, secado, planchado y uso. Las prendas no deben presentar cambios o modificaciones de su estado natural para hacer efectiva la garantía, así como tampoco deben estar deterioradas por acciones del CLIENTE FINAL.

En NINGÚN caso se acepta cambio o devolución de medias, ropa interior, pijamas ni fajas, productos que fueran manipulados por talleres de ropa u otro tipo de terceros, también daños ocasionados por arreglos y limpiezas inadecuadas.

**1.7.2.3. Relojes:** Para todos los casos, el cliente deberá seguir las recomendaciones e instrucciones de uso proporcionadas en el empaque del producto, en caso tal que se desee solicitar garantía es importante que tenga en cuenta que el producto no puede presentar ningún daño ocasionado por contacto con químicos, uso de baterías no prescritas por la marca, mal uso o manipulación por parte de servicios de reparación u otros terceros, así como el desgaste de la correa entre otros accesorios del reloj. Si el producto se encuentra bajo estas características NO se tomará la garantía, tenga en cuenta que la duración de pila tampoco es motivo para este proceso.

## **1.8. Condiciones de logística**

### **1.8.1. Devoluciones**

**1.8.1.1** Los CROYDONISTAS informarán a su coordinador las solicitudes de las devoluciones y/o garantías que tengan, ellos brindarán la información sobre el sitio, la hora y el día de acopio de las devoluciones.

**1.8.1.2.** Para la devolución de cualquier producto nuevo, es importante que se encuentre en su empaque original sin ningún tipo de manipulación, con las etiquetas enviadas; si el producto no se encuentra en estas condiciones NO será aceptado como devolución.

**1.8.1.3.** Debe adjuntar copia legible de la factura, o los datos completos de su compra, sin esta información no será tramitada la devolución.

**1.8.1.4.** Nuestros CROYDONISTAS deben tener presente que solo se aceptarán **3 devoluciones de producto por factura vigente.**

**1.8.1.5.** En el momento de recibir su pedido es muy importante revisar la cantidad de productos o piezas indicados en la guía de entrega que tiene la transportadora; verificar que la caja se encuentre en buen estado y no tenga alteración en las cintas que la sellan,

sus logos deben pertenecer a CROYDON COLOMBIA S.A y no de otro tipo de entidad. Si no se hace revisión del contenido se debe escribir en la guía o planilla la siguiente observación “Se recibe sin contar y sin verificar contenido ni estado de los productos”.

Tenga en cuenta que después de firmar a **conformidad la entrega de la transportadora, CROYDON COLOMBIA S.A no se hace responsable de ningún faltante**

**1.8.1.6.** Cualquier inconsistencia con el pedido debe ser comunicada de manera inmediata con su coordinador asignado.

**1.8.1.7.** Una vez generada la orden en el sitio web, contarás con tres (3) días hábiles para realizar tu pago, en caso de que éste no se encuentre en el sistema durante este plazo, tu orden de pedido será anulado y tendrás que volver a generar la orden de pedido.

## **1.8.2. Despachos**

**1.8.2.1.** Después de confirmar tu pago con la entidad bancaria, se procederá a liberar tu orden. Croydon Colombia S.A. cuenta con 3 DÍAS HÁBILES para la facturación de tu orden. En caso de que tu orden de pedido presente alguna novedad, se generará contacto contigo. Por favor ten en cuenta que, en temporadas altas, puentes y días festivos se prolongará el proceso de 1 a 2 días hábiles más. 1

**1.8.2.2.** Los tiempos de entrega del transportador y el valor del flete varían dependiendo la zona donde estés ubicado:

- Para zona urbana la entrega es de dos (2) a cinco (5) días hábiles
- Para zona rural la entrega es de cinco (5) a ocho (8) días hábiles
- Para trayectos especiales la entrega será de ocho (8) a quince (15) días hábiles

**1.8.2.3.** El pedido será despachado **únicamente** a la dirección que fue registrada al momento de hacer el pedido, cualquier cambio de datos deberá ser informado de manera inmediata al coordinador de su zona, con el fin de evitar inconvenientes en la entrega.

## **1.9. Políticas de cambios o devoluciones:**



**1.9.1.** Con respecto a las líneas de calzado, prendas de vestir y accesorios NO se realizarán cambios cuando las razones sean por cambio de tallaje, desistimiento, no gusto, entre otros. La Compañía en este caso no tramita cambios sino que hace devoluciones. El producto debe estar sin uso, con etiquetas, en perfectas condiciones y debe tener los embalajes originales. El CROYDONISTA deberá adjuntar copia de la factura, o los datos de su compra, al momento de entregar el producto al coordinador. Recuerde que las prendas íntimas (Fajas, calcetines, Bodies, ropa interior) NO tienen cambios ni devoluciones por los conceptos anteriormente indicados.

**1.9.2.** Las devoluciones se pueden realizar semanalmente según términos y condiciones publicados, para esto debes de contactarte con tu coordinador asignado, recuerda que solo se **aceptan tres (3) devoluciones por factura.**

**1.9.3.** El coordinador de zona (o promotor) asignado deberá entregar el comprobante de la devolución al CROYDONISTA, sin este formato CROYDON COLOMBIA S.A no se hace responsable de ningún producto devuelto. En caso que el producto sea enviado por medio de una transportadora el CROYDONISTA debe tener la guía como constancia del proceso.

**1.9.4.** CROYDON COLOMBIA S.A **NO** acepta cambios, solo devoluciones, y son tramitadas por el departamento de devoluciones cuando ingrese el producto a nuestras instalaciones en perfecto estado.

**1.9.5.** Para los CROYDONISTAS que son beneficiarios con un crédito aprobado, se sugiere NO contar con el saldo a favor que muestra el sistema y cruzarlo con la factura pendiente a cancelar, ya que por cartera los saldos de notas crédito tienen un tiempo específico para reflejarse: es muy importante tener en cuenta que si su factura se vence puede ser causal de pérdida del cupo.

**1.9.6.** Los tiempos estipulados para que la nota crédito por devolución (cambio o garantía) se refleje en la cartera de CROYDON COLOMBIA S.A varían dependiendo lo siguiente:

- Los productos nuevos (cambios o reclamaciones) se reflejan entre de cinco (5) a ocho (8) días hábiles
- Si es por calidad se refleja entre cinco (5) a quince (15) días hábiles

Los días hábiles comienzan a partir de que el producto se encuentre en las instalaciones de CROYDON COLOMBIA S.A

**1.9.7.** Las notas crédito autorizadas tendrán una vigencia de 60 (sesenta) días a partir de su reflejo en sistema, pasado este tiempo se perderá el derecho.

### **1.10. Reclamaciones de producto**

**1.10.1.** Para los productos que requieran alguna reclamación (talla, color, trocado, mal digitado, entre otros) serán tramitados como devoluciones (ver 1.9.) y podrás solicitarlos en el siguiente pedido; se tendrán 8 días hábiles para el trámite.

### **1.11. Modificaciones y sobrecargos:**

CROYDON COLOMBIA S.A. se encuentra autorizado para modificar cualquier información contenida en el sitio web [www.croydonistas.com](http://www.croydonistas.com), en cualquier momento y sin previo aviso. Sin embargo, se tendrán excepciones en el momento de la validación de su pedido, en caso tal de cambiar precios o condiciones del producto seleccionado, CROYDON COLOMBIA S.A. se compromete a mantener las condiciones inicialmente ofrecidas antes de la actualización de la página, siempre y cuando el catálogo se encuentre dentro de las fechas vigentes.

El servicio de envío podrá variar su costo debido a la zona o región de despacho, el cuál será publicado en nuestra página [www.croydonistas.com](http://www.croydonistas.com), estas características se deben tener en cuenta al momento de realizar la compra, verificando que se encuentre dentro del rango de la vigencia estipulada.