	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PAGINA WEB RAMGUIFLEX</b>	DMA-T01 Versión 02
		Página 1 de 7

## 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para manejo, uso por parte de los diferentes usuarios de la pagina web de la marca Ramguiflex de Espumas Santafé de Bogotá.

## 2. ALCANCE

Aplica de manera general para definir los términos y condiciones para regular el manejo de la información, así como de la pagina web de la marca Ramguiflex, para que esta sea mas clara y amigable para los diferentes usuarios que ingrese a esta dirección Online <https://ramguiflex.com/>.

## 3. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

Independientemente la relación contractual que posean ya sean con Espumas Santafé de Bogotá o Foam Production Logistic son responsables de la aplicación de esta política son:

- Gerente de Mercadeo
- Director de Marca
- Administradores de Puntos de Venta.
- Asistente de marca.
- Equipo y personal externos proveedor contratado pro el canal de desarrollo de marca.
- Usuarios de la pagina Web Ramguiflex

## 4. DEFINICIONES

### 4.1 CLIENTE

Es toda aquella persona natural o jurídica que compra o adquiere un producto de Espumas Santafé de Bogotá.

### 4.2 CLIENTES E-COMMERCE

Es toda aquella persona natural o jurídica que compra a través de la pagina Web Ramguiflex.

**“Al imprimir este documento se considerará como una copia no controlada”**

<b>ELABORÓ:</b> Jesús Alberto Rodríguez Otálora Jefe del Sistema de Calidad Firma: Fecha:	<b>REVISÓ:</b> Nelson Moros Representante Legal Firma: Fecha:	<b>APROBÓ:</b> Carolina Restrepo Directora de Marca Ramguiflex Firma: Fecha:
---	---	--



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PAGINA WEB RAMGUIFLEX

DMA-T01  
Versión 02

Página 2 de 7

### 4.3 CONSUMIDOR

Es toda aquella persona que consume o utiliza un producto de Espumas Santafé de Bogotá.

### 4.4 ESPECIFICACIÓN DE PRODUCTO

Son las características de un producto, que no solamente se limitan al producto en sí, sino que deben incluir aspectos del servicio, incluso, los relativos al proceso de fabricación del proveedor.

### 4.5 GARANTÍA

Compromiso que otorga el fabricante de reparación gratuita por cualquier defecto de fábrica, dentro del periodo de tiempo y políticas establecidas.

### 4.6 USUARIOS

Un usuario es una persona que utiliza un servicio de red, propiamente para el caso, la pagina web de la marca Ramguiflex, cabe que son las personas que ingresen a la dirección indicada dentro de la red informática mundial.

## 5. POLÍTICAS

### DECLARATORIA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

**5.1.** De acuerdo a las definiciones previamente mencionadas un USUARIO sera toda aquella persona que ingrese o utiliza el servicio en red de la pagina web de la marca Ramguiflex, en la dirección indicada dentro de la red informática mundial como <https://ramguiflex.com/>.

**5.2.** La dirección y pagina oficial de la marca Ramguiflex dentro de la red informática mundial es <https://ramguiflex.com/>. Para lo que otras paginas publique o negocien a nombre de la marca Ramguiflex no serán validas ni tenidas en cuenta para proceso administrativos o de compra y venta.

**5.3.** Una vez el USUARIO, tome la decisión de adquirir algún producto a través de la Página Web, deberá registrarse mediante el diligenciamiento del formulario que la Página Web dispone para la creación como USUARIO del mismo y para la aceptación expresa de los Términos y Condiciones Generales y aceptación expresa de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales. Además del requisito de diligenciamiento del formulario, el interesado deberá ser mayor de 18 años, para poder registrarse como USUARIO. De ser creado el USUARIO y aceptados los Términos y Condiciones Generales, las compras que realice, se regularán por las condiciones que a continuación se enumeran:

**“Al imprimir este documento se considerará como una copia no controlada”**



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PAGINA WEB RAMGUIFLEX

DMA-T01  
Versión 02

Página 3 de 7

**5.4.** El USUARIO o Comprador podrá efectuar pedidos online realizando el pago de sus compras a través de una tarjeta de débito, crédito pagos electrónicos por PSE; o en efectivo por transferencia en entidades bancarias Bancolombia, Banco de Bogotá, BBVA, Davivienda, Banco de Occidente, Nequi, Daviplata y Baloto. Para el efecto (uso de tarjetas débito o de crédito), el USUARIO deberá informar el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento de la tarjeta, los tres (3) dígitos de seguridad, así como el nombre del titular de la misma tal y como figuran en la tarjeta respectiva, en el momento que realiza el pedido en cuestión. El(los) producto(s) incluirá(n) el(los) precio(s) dentro de los cuales se incluye el IVA, la descripción de las características, detalles y condiciones específicas de el(los) producto(s) objeto de la compra, si hay lugar a algún descuento, así como las condiciones en que se efectúa el mismo.

**5.5.** Los bienes, productos y servicios ofrecidos, solamente serán prestados en el territorio Colombiano. Lo anterior sin perjuicio de que USUARIOS registrados, no residentes en Colombia, puedan realizar compras, siempre y cuando la entrega de el(los) producto(s) se haga en el territorio nacional.


**5.6.** La entrega de productos adquiridos a través del Sitio web se sujetarán a las condiciones y políticas de despacho y entrega establecidas por la empresa. Las cuales se encuentran a disponibilidad del USUARIO en la página web, y/o que hacen parte de estos Términos y Condiciones y por lo tanto al aceptar el primero se debe entender al conocimiento y aceptación del otro.

**5.7.** La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del USUARIO. Los plazos del despacho y entrega, se cuentan desde que se haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo. Espumas Santafé de Bogotá SAS se podrá comunicar por e-mail o por cualquier otro medio que haya suministrado el USUARIO y/o CLIENTE, para confirmar los datos de su pedido con el fin de realizar el seguimiento del mismo.

**5.8.** Los precios publicados en la Página Web son los precios vigentes al momento de cada consulta, una vez el USUARIO termina de hacer la consulta o finaliza la navegación y/o la compra en la Página Web, la oferta de precios establecida puede variar según lo establezca Industrias Espumas Santafé de Bogotá SAS. En todo caso, el USUARIO solo estará obligado a pagar aquel precio que haya aceptado por el producto y aparezca reflejado en el resumen de la transacción antes de dar su consentimiento definitivo para adquirir el(los) producto(s).

**5.9.** Los precios de los productos y servicios disponibles en el Sitio web, son válidos y tienen vigencia en éste y no serán aplicables a otros canales de venta, tales como tiendas físicas, u otros sitios de venta por vía electrónica.

**5.10.** Los precios de los productos ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del producto ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente, por lo tanto al aceptar estos Términos y Condiciones Generales se entiende que el USUARIO tiene conocimiento de las tarifas de envío, de las características del producto y de su

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PAGINA WEB RAMGUIFLEX</b>	DMA-T01 Versión 02  Página 4 de 7
--	---	--

aceptación para su cobro. El cobro podrá realizarse al momento tomar la decisión de compra o podrá ser solicitado para hacer efectiva la entrega del producto.

**5.11.** Las compras que se hagan en la Página Web se entenderán realizadas a título de compraventa, para lo cual se entiende que la cosa y precio serán el(los) producto(s) adquirido(s), al precio que aparezca al momento de la compra. La declaración de voluntad de compra del USUARIO, se entiende manifestada en los Términos y Condiciones aquí establecidos, al momento de seleccionar la opción "comprar" y aceptar los Términos y Condiciones del Portal. Espumas Santafé de Bogotá SAS se reserva el derecho de dominio sobre el(los) producto(s) objeto de la respectiva compraventa, hasta tanto no se realice el pago respectivo.

**5.12.** Espumas Santa Fe de Bogotá SAS se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o datos adicionales para efectos de corroborar los datos personales del USUARIO, tanto antes, como durante y después de cualquier transacción, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos USUARIOS, cuyos datos no hayan podido ser confirmados. Lo anterior sin perjuicio de los derechos y garantías conferidas a los titulares de la información de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales).

**5.13.** La información personal que el USUARIO le proporcione a la Página Web, estará asegurada por una clave de acceso, de la cual solo el USUARIO tendrá conocimiento. Este último es el único responsable de la seguridad y uso de la clave de acceso por lo tanto, el USUARIO, se compromete a notificar a la Página Web de forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su cuenta.

**5.14.** La cuenta es personal, única e intransferible. Está prohibido que un mismo USUARIO registre o posea más de una cuenta. En caso que la Página Web detecte diferentes cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelarlas, suspenderlas o inhabilitarlas. Espumas Santafé de Bogotá SAS no se hace responsable de los daños o perjuicios consecuencia del mal uso, omisión o interpretación de la información contenida en el sitio web, pues el USUARIO entiende y acepta que conoce los términos y condiciones a los que se encuentra sujeta el uso del sitio. Por lo que cualquier persona que no acepte estos términos y condiciones deberá abstenerse de hacer uso de este.

**5.15.** La Página Web se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, en cualquier momento y por cualquier razón, por tal motivo Espumas Santafé de Bogotá a través de su equipo de marca Ramguiflex, notifica al Usuario por escrito a los medios de comunicación que este haya informado, las razones de su decisión.

**5.16.** Para evitar cualquier fraude, el USUARIO deberá notificar a través de la Página Web cualquier movimiento fraudulento en la tarjeta utilizada para realizar compras en el Portal. Esta notificación deberá realizarla de manera telefónica y en el menor tiempo posible, para que la Página Web pueda realizar las gestiones oportunas de control y prevención.



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PAGINA WEB RAMGUIFLEX

DMA-T01  
Versión 02

Página 5 de 7

**5.17.** El USUARIO reconoce que se pueden presentar circunstancias ajenas a la voluntad de Espumas Santafé de Bogotá SAS. que impliquen que la Página Web o la plataforma computacional no se encuentren operativos durante un determinado período de tiempo. En tales casos, la Página Web procurará restablecer el portal y el sistema computacional con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad, sin perjuicio de los derechos y garantías conferidas a los titulares de la información de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales).

**5.18.** Espumas Santa Fe de Bogotá SAS garantiza para sus productos, en los casos en los que proceda la efectividad de la garantía, como primera opción el servicio de reparación gratuita por cualquier defecto de fábrica incluyendo la mano de obra necesaria para diagnóstico y reparación únicamente dentro del periodo de garantía especificado para cada una de las referencias de los productos (que va de 3 meses a 5 años, Ver políticas de devolución de productos nuevos y usados para mas claridad de las garantías conferidas al consumidor por Espumas Santafé de Bogotá). Las condiciones de garantía se encuentran disponibles dentro del sitio web. <https://ramguiflex.com/>.


**5.19.** Espumas Santafé de Bogotá SAS no puede garantizar el envío de productos o servicios de visitas técnicas a algunas regiones del país, para ello es necesario que el USUARIO, CLIENTE o CONSUMIDOR se comunique a través de los canales dispuestos en la pagina web, como : telefónicamente, vía correo electrónico o chat Whatsapp, y consulte las coberturas de entrega o visita informando la ubicación requerida tiene la cobertura deseada para la entrega o visita por parte de la compañía. Asi mismo lo invitamos a consultar nuestra política de entrega disponible dentro del sitio web. <https://ramguiflex.com/>.

**5.20.** La Página Web contiene enlaces a sitios web de terceros para la realización de los pagos correspondientes a el(los) producto(s) adquiridos, Espumas Santafé de Bogotá SAS no se hace responsable por la recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales que realicen estos terceros y/o el contenido de sus sitios web. Si el USUARIO tiene preguntas acerca del uso de sus datos de carácter personal por dichos terceros, deberá dirigirse a las políticas de privacidad y de manejo de datos de cada uno de ellos.

**5.21.** Los USUARIOS tendrán los derechos reconocidos por la Ley 1581 de 2012 para el tratamiento de sus datos, y podrán en todo momento realizar la actualización o solicitar la revocatoria de la autorización y/o supresión de su Información Personal. Para tal fin el comprador podrá a través de la Línea Nacional Gratuita 01-8000-117-077 y la Línea para Bogotá D.C. 57-1-3077053, actualizar, modificar y/o suprimir los datos que haya registrado en el portal Ramguiflex.com, o haciendo la solicitud formal a través de los canales dispuestos en la pagina web <https://ramguiflex.com/>. Ver enlace de PQRS.

**5.22.** De la misma forma, Espumas Santafé de Bogotá SAS pone a disposición de sus USUARIOS las siguientes líneas de atención al cliente dispuestas para atender las solicitudes relacionadas con la información expuesta en la pagina web, a si como las compras realizadas a través de esta, o para

**“Al imprimir este documento se considerará como una copia no controlada”**

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PAGINA WEB RAMGUIFLEX</b>	DMA-T01 Versión 02  Página 6 de 7
--	---	--

solicitar información correspondiente al manejo de sus datos personales, para lo cual la compañía a dispuesto los siguientes canales: Atención telefónica a los números dispuestos en el costado inferior izquierdo de la pagina o a través del apartado – Servicio al cliente - Contáctenos ubicado en este mismo sector de la pagina web; a través de correo electrónico a las direcciones [dir.marca@colchonesramguiflex.com](mailto:dir.marca@colchonesramguiflex.com), [asisgrandessuperficies@ramguiflex.com](mailto:asisgrandessuperficies@ramguiflex.com), [marketing@ramguiflex.com](mailto:marketing@ramguiflex.com), [supervisor.medellin@ramguiflex.com](mailto:supervisor.medellin@ramguiflex.com) o por ultimo a través de la atención vía Whatsapp habilitada en el costado inferior derecho identificado con el logo de la aplicación:



**5.23.** El USUARIO en todo caso, garantiza la veracidad y exactitud de la información personal suministrada en el sitio web y se compromete a mantenerla debidamente actualizada.

**5.24.** Espumas Santa Fe de Bogotá SAS se reserva el derecho unilateral a realizar los cambios que considere oportunos a los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. Dichos cambios serán informados en la pagina web durante los primeros quince (15) días calendario de ser publicados sin eliminar los términos antiguos hasta el vencimiento de dicho tiempo; así mismo se le informara de los cambios en los términos y condiciones a los cliente que en dicha fecha estén en proceso de compra . Los Términos y Condiciones Generales aplicables a determinada transacción o compra son aquellos vigentes y aceptados por el USUARIO al momento de realizar la respectiva compra. Cualquier cambio en nuestra política de protección de datos se publicará en el sitio web.

**5.25.** En cumplimiento con lo establecido por el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, recordamos a nuestros USUARIOS que pueden consultar la página de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (autoridad reguladora competente para proteger los derechos del consumidor) en los siguientes links: [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co) <http://www.sic.gov.co/es/web/quest/proteccion-al-consumidor>.

**5.26.** Espumas Santa Fe de Bogotá SAS podrá abstenerse de realizar entregas de los productos adquiridos mediante esta plataforma cuando al momento de la entrega no se encuentre la persona que figura como titular de la tarjeta aportada para la compra; y no medie comunicación expresa autorizando a un tercero. Así mismo, Espumas Santa Fe de Bogotá SAS podrá abstenerse de realizar entregas de los productos adquiridos mediante esta plataforma cuando quien sea autorizado sea una persona menor de edad.

**5.27.** Este documento se rige en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República de Colombia.

## **6. CONTENIDO.**

Para más del pagina Web Ramguiflex ingresar a la dirección Online <https://ramguiflex.com/>.

**“Al imprimir este documento se considerará como una copia no controlada”**



**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PAGINA  
WEB RAMGUIFLEX**

DMA-T01  
Versión 02

Página 7 de 7

**7. ANEXOS**

No aplica

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>ORIGEN O DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
01	10 de marzo de 2020	Creación del documento.
02	30 de noviembre de 2021	Edición general del documento para ajustar las métricas del control de documentos y la normatividad legal vigente.