

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

No se hace cargo de los daños o perjuicios derivados del mal uso de la información de la página, pues el Usuario entiende y acepta que el acceso a esta herramienta, así como el uso que pueda hacerse de los servicios e información contenida en la misma, son de la exclusiva responsabilidad del “usuario” que los realiza.

Bento S.A. podrá realizar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones en la presentación y configuración de la página, así como en los contenidos y servicios de la misma.

Cabe resaltar que aunque este es un sitio seguro, no está libre de errores y en consecuencia la información general, así como las características de los productos anunciados y los precios, pueden variar con ocasión de errores humanos, tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, virus o cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica.

Bento S.A. tiene la posibilidad de obtener registros magnéticos con el fin de tener pruebas de las operaciones y/o transacciones realizadas por el “usuario”.

Se reserva la posibilidad de realizar verificaciones posteriores a toda transacción ejecutada por el “usuario”, como también de solicitar confirmación de la transacción por parte del “usuario”. Además, Bento S.A. está en la capacidad de rechazar las compras hechas por el cliente, ya sea parcial o totalmente, de cualquier oferta que se presente en la página. En tal caso, Bento S.A. le reconocerá al cliente el dinero que corresponda al valor de la transacción rechazada.

El usuario debe manejar con completa confidencialidad su cuenta, así como de cualquier otro número de identificación o clave del Usuario, independientemente de que éstos hayan sido proporcionados por Bento S.A. o seleccionados por el “Usuario”. Todas las actividades que se realicen con su cuenta como: intercambios, consultas, solicitudes y demás actividades; serán de su exclusiva responsabilidad.

Por lo anterior, así el cliente tenga o no tenga cuenta en la página de Bento S.A., es necesario que cuente con dispositivos de seguridad electrónicos y adopte las medidas necesarias que eviten, entre otros: la suplantación de la persona, la utilización de su información por terceras personas, los fraudes, las intrusiones, los virus, espías y similares. Además, mediante estos dispositivos de seguridad se podrá verificar la identidad del “usuario”.

Bento S.A. asume que si el usuario está facturando a nombre de determinada empresa, es porque está en la total capacidad y autorización de hacerlo.

**Los derechos de propiedad intelectual de la página son propiedad de Bento S.A.:** Queda estrictamente prohibida la divulgación, reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial de cualquier parte de esta herramienta sin la previa autorización por escrito por parte de Bento S.A. El contenido que se presenta en la página, entendiéndose como el material informativo, fotográfico, multimedia y publicitario, es de propiedad exclusiva de Bento S.A., el uso de la información contenida en ésta solo le corresponde a Bento S.A. o a terceros expresamente autorizados para ello. Las personas que no estén autorizadas deberán abstenerse de extraer o reutilizar dicha información.

Bento S.A. tiene el derecho de rechazar el ingreso del “usuario” a la página.

Bajo ninguna circunstancia y de ningún modo, será responsable por el contenido que los “usuarios” puedan llegar a incorporar en esta herramienta.

En ningún momento garantiza la exactitud, veracidad, confiabilidad ni actualización de la información incluida en esta herramienta.

No asume ninguna responsabilidad al no recibir a tiempo notificación por parte del “usuario” en caso de existir violación de la información personal en su cuenta.

## MANEJO DE INFORMACIÓN

El formulario de contacto de nuestro Sitio pide a los usuarios Datos Personales tales como nombre, fecha de nacimiento, dirección electrónica, dirección física, país de referencia, documento de identificación y número telefónico. Al completar el formulario o al solicitar desde nuestro sitio web la transferencia de información de otros sitios o redes sociales tales como Facebook, Twitter, Google+, etc., el usuario otorga su consentimiento expreso para que Bento S.A. y/o terceros que tengan vínculos comerciales con esta, lleven a cabo operaciones de tratamiento de sus Datos Personales tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación, o supresión, en los términos de la presente Política. Los Datos Personales serán sometidos a Tratamiento para el desarrollo de actividades comerciales, transaccionales, para el despacho de pedidos, responder las consultas acerca de productos y servicios ofrecidos, para la realización de estudios con fines estadísticos, de conocimiento del cliente, para enviarle información sobre novedades, productos, servicios y ofertas especiales, para el desarrollo de actividades relacionadas con servicios computarizados, servicios de atención telefónica, cobranzas u otros de naturaleza similar y para informarle a los usuarios sobre cambios a esta Política.

Además, el usuario otorga su consentimiento expreso para que Bento S.A. transfiera y/o transmita sus Datos Personales o permita el acceso a éstos, a terceros ubicados en Colombia o en el exterior, incluso a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de Datos Personales.

Bento S.A. tratará sus Datos Personales durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades mencionadas, y/o mientras sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Nuestro Sitio está protegido con una amplia variedad de medidas de seguridad, tales como procedimientos de control de cambios, claves y controles de acceso físico. También empleamos otros mecanismos para asegurar que la información y los Datos Personales que usted proporciona no sean extraviados, mal utilizados o modificados inapropiadamente. Esos controles incluyen políticas de confidencialidad y respaldo periódico de bases de datos. El Tratamiento de Datos Personales se realiza de acuerdo con la normativa aplicable a la protección de Datos Personales contenida en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y por toda otra Ley, decreto o regulación que la modifique, reglamente o derogue.

El usuario dispondrá en todo momento de los derechos a (1) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Bento S.A., (2) solicitar a Bento S.A. prueba de esta autorización, si usted la otorga, (3) ser informado por Bento S.A., previa solicitud suya, sobre el uso que le ha dado a sus datos personales, (4) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, (5) revocar su autorización y/o solicitar la supresión de sus datos si en su tratamiento no se respetan los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento Bento S.A. ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución, (6) acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### Canales de comunicación

Para el ejercicio de sus derechos, BENTO S.A. ha dispuesto de los siguientes canales de comunicación:

- Enviando un correo electrónico a [info@Bentosa.com](mailto:info@Bentosa.com)
- Llamando al teléfono 261 2833 en Bogotá en horario hábil de lunes a viernes.
- BENTO S.A.  
NIT: 830.004.387-4  
Dirección: Carrera 65B No 16 - 70

Teléfono: (571) 261 28 33  
Bogotá D.C.

Como titular de datos personales, usted podrá consultar la información que repose en nuestras bases de datos. Las consultas deberán ser elevadas a través de los canales de comunicación enunciados y serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, conforme lo dispone la ley. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El titular de la información podrá presentar RECLAMOS respecto de (i) Datos Personales Tratados por Bento S.A. que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley por parte de la Compañía.

Para la presentación de reclamos tenga en cuenta las siguientes instrucciones:

- El Reclamo deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes o representantes indicando el nombre y documento de identificación del Titular a través de los canales de comunicación enunciados.
- El reclamo deberá ser presentado a través de los canales de comunicación enunciados
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, Bento S.A. requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### Mayor información

Si tiene alguna consulta acerca de nuestra declaración de seguridad y privacidad o las prácticas usadas en este sitio, se puede poner en contacto enviando un correo electrónico a [info@Bentosa.com](mailto:info@Bentosa.com)

La presente Política rige a partir de su publicación y se entiende vigente durante todo el término de la relación existente entre usted y Bento S.A. La presente Política se rige por las leyes de la República de Colombia. Bento S.A. se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento y a su total discreción. Sin embargo, en caso de modificarse sustancialmente su contenido, Bento S.A. le comunicará esta situación a su dirección electrónica de contacto.

Esta Política fue actualizada por última vez en diciembre 121 de 2015.

## POLÍTICAS DE ENVÍO

### Aclaraciones generales

- La entrega de los pedidos se realiza dentro de ciudades, regiones y/o zonas consideradas como seguras para la operación del transporte, a criterio del transportista.
- Las entregas no se realizarán en un horario exacto.
- El producto podrá ser recibido e inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma en el documento de transporte, a menos que el cliente manifieste expresamente al momento de la compra, que el producto debe ser entregado únicamente al comprador o a un tercero autorizado, esta se deberá indicar en la casilla de observaciones del formulario de despacho.
- En caso de no estar nadie presente en el sitio de entrega para recibir el producto despachado, o no estar presente la persona autorizada, el pedido será devuelto al lugar de despacho. Bento S.A. reprogramará la entrega del mismo y/o el cliente deberá comunicarse con la empresa y reprogramar la entrega del producto. Si el producto no es recibido después de dos visitas realizadas por parte de la transportadora, Bento S.A. procederá con la devolución de los productos. En este caso, si el cliente desea que le reenvíen el pedido, es obligación del cliente contactarse con Servicio al cliente para programar el reenvío del pedido, lo cual incurre en un costo que deberá asumir el cliente, en cuanto a la devolución inicial del producto más el costo del nuevo envío.
- El cliente y el transportista deben revisar que el producto entregado se encuentre en buenas condiciones. Si no se registra algún reclamo por parte del cliente en el documento de transporte correspondiente, se entenderá que el recibo del producto fue satisfactorio.
- En caso de que no se realice la inspección del producto en el momento de la entrega, el cliente tiene 24 horas después de recibido para notificar a Bento S.A. de cualquier inconveniente con el producto. Después de ese tiempo no se aceptan reclamaciones.
- Si al momento de la entrega del producto, el cliente rechaza el recibimiento del mismo por una razón ajena a la responsabilidad de Bento S.A., el costo del envío no le será devuelto.
- Luego de recibido el producto, bajo ninguna circunstancia, ni el transportador ni terceros están autorizados para volver a retirar el producto del domicilio. El cliente debe tener en cuenta que los amigos de lo ajeno pueden intentar engañarlo con excusas para quedarse con su producto, con argumentos tales como: "Hubo un error en la entrega, le subirán el correcto, el producto entregado está dañado" etc. En caso de que suceda este evento, es oportuno que el cliente se comunique con las líneas de atención al cliente al 261 2833 en Bogotá y con las autoridades de policía.
- El costo de envío no se cobrará al cliente si el producto recibido por el cliente no corresponde al publicado y/o si el producto está dañado al momento de la entrega.

**En caso de tener alguna inquietud con tu despacho, comunícate al 261 2833 en Bogotá para verificar el estado del transporte**

## CONDICIONES DE ANULACIÓN DE ÓRDENES

- Si el cliente desea realizar la anulación de la compra, debe hacerlo durante las 24 horas siguientes a la hora en la que realizó la compra. Si el pedido no se ha enviado al domicilio indicado por el cliente, esta anulación se hará efectiva sin ningún costo. En el caso en el que el pedido ya haya sido enviado por Bento S.A. a la dirección indicada por el cliente, el cliente deberá pagar el costo del retiro, que tiene la misma tarifa que se pagó en el momento de la compra. Además el cliente debe tener en cuenta que aun así haya realizado la anulación de la compra, el dinero sí fue debitado de su cuenta.

Para ejercer la anulación de la compra, el cliente puede comunicarse con la línea de Servicio al cliente

## POLÍTICA COMERCIAL DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES Y GARANTÍAS EN BENTO S.A.

El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco días hábiles siguientes a la entrega del producto.

- La reclamación debe ser realizada dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- El cliente se debe presentar con la factura original de compra ó el documento que acredite que el producto fue adquirido en Bento S.A.
- El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
- Para el cambio de los productos adquiridos a través de la página web de Bento S.A., se aclara que los costos de transporte para la recolección de la mercancía y nuevo envío serán asumidos por el cliente. Lo anterior no afecta las garantías legales y demás derechos reconocidos al consumidor por la legislación vigente

Para ejercer el derecho de retracto:

- El cliente puede acercarse con su factura o documento equivalente y el producto, a cualquiera de las tiendas Bento S.A.
- El cliente puede comunicarse con la línea de Servicio al Cliente en Bogotá 2612833.
- El cliente puede enviar un correo electrónico a la dirección [info@bentosa.com](mailto:info@bentosa.com), con el título del asunto “sugerencias y reclamos” y solicitar el derecho de retracto.
- La devolución del dinero se hará al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra.

Los productos de Bento S.A. tienen una garantía de 3 años por color.