

La ley de protección de Datos Personales otorga a sus titulares los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o encargados del Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.
- Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- 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.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

CREACIONES DULCY SAS, informa a los titulares de datos personales, la existencia de su Política de tratamiento de datos que está disponible en las instalaciones de la empresa para su conocimiento y en la página web de CREACIONES DULCY.

Para ejercer cualquiera de sus derechos, el titular de los datos podrá contactarnos a través del correo electrónico creacionesdulcy@gmail.com o radicando su petición en nuestra oficina principal ubicada

en la cll 47d No 78ª-39, en la ciudad de Medellín, dirigida a Angie Paola González zapata en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m y en el teléfono 3 22 33 88

CREACIONES DULCY SAS, en cumplimiento de los términos dispuestos por el Decreto 1377 de 2013 por medio del cual se reglamenta la Ley Estatutaria 1581 de 2012, en la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y que tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, le informamos que para el ejercicio de nuestras actividades administrativas y comerciales requerimos de su autorización para almacenar y tratar su información personal.

CREACIONES DULCY SAS, es la responsable del tratamiento de sus datos personales y su finalidad principal es:

realizar difusión de activaciones de marca CREACIONES DULCY SAS por temporada: Descuentos, promociones, eventos, aniversarios, inauguraciones, bazares, outlet, ferias, nueva colección, entre otros. Además de informar de cambios en políticas internas como cambio de horarios de atención, ubicación de puntos de venta, cobro y recolección de

cartera, encuestas de satisfacción al cliente, sondeo de servicio post venta, tele mercadeo a necesidad de la organización (por temporadas comerciales), alimentación de nuestras sitios web autorizados así como redes sociales autorizadas, utilización de email marketing información comercial y servicios relacionados en desarrollo de nuestro objeto social, y otras finalidades inherentes a la prestación del servicio en los términos contractuales pactados con usted o su empresa, siempre velando por las buenas prácticas de las políticas de tratamiento de su información personal.

Política de envíos

Es importante informarles a nuestros clientes que el tiempo de entrega de sus envíos depende del día hábil que haga el pedido, si lo solicita fines de semana el pedido será procesado al siguiente día hábil y luego será despachado, en caso que sea a municipios del valle de Aburra la promesa de entrega es de 1 a 3 días, si su pedido es a otras ciudades esta entre 5 y 8 días; En este tiempo también están contempladas las entregas a las ciudades capitales y destinos con reexpedición.

Realizamos entregas a toda el área metropolitana del Valle de Aburrá con un costo de \$ 10.000 si la compra es menor a \$100.000. Si el envío es superior a 100.000 el envío no tendrá costo, (esto aplica solo para los siguientes municipios: Barbosa, Copacabana, Bello, Medellín, Itagüí, Envigado, La Estrella, Caldas, Sabaneta y Girardota). En el Valle de Aburrá se realizarán envíos contra entrega, el cliente paga la totalidad de su compra en la puerta de su casa.

Los envíos al resto de Antioquia (excepto reexpedición) y a ciudades principales del país tendrán un valor diferente según el monto de la compra:

<u>Región/ ciudad</u>	<u>Valor de la compra</u>	<u>Costo de envío</u>
Antioquia: norte, suroeste, nordeste, oriente, occidente	Menor o igual a \$1.000.000	\$17.000
	Igual o mayor a \$2.000.000	\$20.000
	Igual o mayor a \$3.000.000	\$30.000
Antioquia: Urabá, magdalena medio, bajo cauca, y ciudades principales: Bogotá, Cali, Santa marta, Barranquilla, Villa Vicencio, Bucaramanga, Manizales.	Menor o igual a \$1.000.000	\$20.000
	Igual o mayor a \$2.000.000	\$25.000
	Igual o mayor a \$3.000.000	\$35.000

Todos los envíos salen de la bodega física ubicada en la Calle 47d #78ª-39 barrio floresta-Medellín, por lo tanto, los costos de envío son calculados desde este punto de origen.

En la pasarela de pago, en el paso de diligenciar los datos para facturación, es necesario llenar todos los campos solicitados, es importante dar la información clara en su totalidad ya que algún dato errado suministrado por el cliente podría ocasionar demoras en la entrega del producto, o generar un sobre costos de envío que correría por cuenta del cliente. CREACIONES DULCY SAS no se hace responsable por retrasos en la entrega de la compra o costos adicionales debido a la errada información entregada por parte del cliente.

Cuando diligencies toda la información personal para la facturación, el sistema calculara el costo de envío, debes revisar que si es en el área metropolitana del Valle de Aburra, aplica los beneficios antes mencionados y dependiendo el valor de tu compra si supera los \$100.000 en tu compra, se habilitará la opción de «envío gratis» y debes seleccionar esta opción.

Los pedidos que estén aprobados antes de las 011:00 Am serán procesados y enviados el mismo día y el resto se enviarán el día siguiente. (tener en cuenta que los fines de semana el proceso continuo al siguiente día hábil en Bodega) Si tu pedido fue aprobado día Sábado después de 011:00 Am, este será procesado al siguiente día hábil es decir lunes o Martes en caso de festivos.

Los tiempos de entrega varían de acuerdo a tu ubicación, al estado del clima y las carreteras.

Si deseas escoger la opción «Recogida en Bodega Física» en la pasarela de pagos, esto te ahorrara costos de envío y solo podrás recoger tu compra en la dirección Calle 47d #78ª-39 barrio floresta-Medellín, es importante que confirmes tu pedido previamente comunicando a la línea de atención 3223388-3246642232 e informar el día y la hora que te presentarás para la recogida.

NOTA: Todos los envíos por parte del cliente, las devoluciones por tallas, colores, por otra referencia o si se retracta de la compra, CREACIONES DULCY SAS no se hace responsable del costo de envío.

ENVÍOS SEGUROS

En caso de presentarse algún inconveniente con tu compra revisaremos tu caso para enviarte de nuevo lo que pediste.

Si tu paquete llega dañado o abierto a tu domicilio NO lo recibas y llámanos al 3223388-3246642232 o escríbenos a: creacionesdulcy@dulcywoman.com de lunes a Jueves de 6:00 a.m. a 4:00 p.m. y viernes de 6:00 a.m. a 3:00 p.m.

¿Cómo sé que es seguro escribir los datos de mi tarjeta?

Por razones de seguridad, CREACIONES DULCY SAS no guarda ninguno de los datos de tarjetas de crédito.

Nuestro sitio cuenta con un certificado de seguridad SSL que le garantiza que su información está segura en un sitio confiable.

Si prefiere no suministrar los datos de su tarjeta de crédito a través de internet, póngase en contacto con: creacionesdulcy@dulcywoman.com o a través de nuestros WhatsApp 3246642232 y le facilitaremos un medio de pago alternativo.

Las transacciones realizadas al comprar online se cargarán en su tarjeta de crédito en el momento en que envíe su pedido. No obstante, estas transacciones sólo se harán efectivas una vez verificados los datos de su tarjeta, recibida la autorización de su banco y confirmada la disponibilidad en stock de los productos adquiridos. Si no pudiera tramitarse su pedido, le enviaremos un correo electrónico informando de ello.

formas de pago disponibles

CREACIONES DULCY SAS acepta las siguientes modalidades de pago en las compras online se realizarán por medio de **xxxx**

POLÍTICA DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y GARANTIAS

CREACIONES DULCY SAS

Nuestro objetivo siempre será tener tu confianza y asegurarnos de que tu proceso de compra este acompañado de nuestro servicio y calidad. Queremos que te encuentres totalmente satisfecho tanto con tu proceso de compra como con tu producto al recibirlo.

La política de cambios y devoluciones descrita a continuación solo aplica para consumidores de todo el país que hayan adquirido sus productos en su tienda online **XXXXX** y canales activos propiamente por la marca.

El presente documento contiene las condiciones por la cuales se reconocerán las devoluciones y los términos y condiciones para hacer efectiva la garantía de las prendas que sean adquiridas en la tienda dispuesta por CREACIONES DULCY SAS y para la comercialización digital de los productos en nuestro sitio web **xxxxxxxxx**

Es deber de cada consumid@r y/o empresari@ que adquiera productos a través de las tiendas leer los presentes términos y condiciones.

Con base en esto, es importante resaltar que si existe un motivo (diferente a la garantía o calidad del producto) para solicitar el cambio de alguno de los productos, como por ejemplo el no quedar conforme con el producto adquirido, o desear cambiarlo por razones

de talla o color, etc., puede cambiarlo en un plazo máximo de 30 días calendario, contados desde la fecha de entrega del producto, haciendo uso del derecho de retracto estipulado por la Ley. No obstante, para ejercer el derecho al cambio, los productos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- No haber sido usada la prenda.
- Contar con todas sus etiquetas originales.
- 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 forma de la prenda debe encontrarse perfecta.
- El estampado, apliques o bordados no deben tener inconsistencias por lavado, planchado o adulteración.
- Encontrarse en las mismas condiciones en las que fue adquirida.

Es importante tener en cuenta las siguientes aclaraciones:

- Las prendas en promoción no tienen cambio. Excepto por garantía, si hay lugar a ello de conformidad con la Ley 1480 de 2011.

I. DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS Y DERECHO DE RETRACTO.

Artículo primero: Definición. La devolución de productos es el derecho que tiene el(a) **consumidor(a) digital** de devolver el (los) producto(s) que éste haya comprado a través de la tienda online. El trámite de la devolución se podrá hacer una vez el cliente haya cumplido con el procedimiento de compra exitosa y no hayan pasado más de 5 días hábiles después de recibidos sus productos. En los mismos términos se podrá ejercer el derecho de retracto. Cuando el consumidor reciba una prenda que no haya pedido la podrá devolver sin ningún costo. Parágrafo: El derecho de retracto seguirá el mismo trámite establecido para las devoluciones.

Artículo segundo: Condiciones de la devolución de productos se regirá por las siguientes reglas para aceptar la devolución de un producto:

- La solicitud de devolución podrá tramitarse desde el momento de la compra exitosa del producto, hasta vencidos 5 días hábiles de habersele entregado el producto al consumidor.
- La devolución aplica para uno o todos los productos adquiridos a través de la tienda online.
- El producto debe estar en las mismas condiciones en que este se haya entregado, es decir, debe ser nuevo, no debe haber sido usado y debe conservarse su empaque y sus etiquetas originales.

- Los productos adquiridos a través de promoción no tienen derecho a devolución, salvo por defectos de calidad.

Artículo tercero: canales de recepción **CREACIONES DULCY SAS** ha dispuesto los siguientes canales de recepción en el que el consumidor podrá devolver la prenda en los términos establecidos, sin ningún costo:

Envío con pago por el destinatario en Medellín, calle 47d 78ª -39 floresta

A través de la empresa de transporte que **CREACIONES DULCY SAS** determine para garantizar el servicio postventa, haciendo la solicitud en los canales establecidos en el párrafo tercero del presente artículo. Párrafo primero: La recepción del producto, no significa que la devolución del producto haya sido aceptada, **CREACIONES DULCY SAS** revisará que el producto cumpla con lo definido en artículo segundo de la presente política para hacer el cambio de la prenda al consumidor.

Parágrafo segundo: El consumidor podrá, devolver el producto en las instalaciones de **CREACIONES DULCY SAS**.

Parágrafo tercero: La solicitud de devolución puede realizarse al correo electrónico creacionesdulcy@dulcywoman.com o a través de la línea WhatsApp 3246642232 dispuestos por **CREACIONES DULCY SAS**. La empresa tendrá un tiempo para responder su solicitud de 3 días hábiles contados a partir del momento en que se reciba la misma. La solicitud para cambio o devolución debe contener los siguientes datos:

- Nombre completo de la persona solicitante.
- Número de cédula.
- Numero celular de contacto
- Correo Electrónico de contacto
- Ciudad y dirección
- Indicación de los motivos para solicitar el cambio o devolución

Artículo cuarto: Plazo devolución del dinero. En caso de que el cliente no desee cambiar la prenda por otra, si no que desee la devolución del dinero, y dicha solicitud sea aprobada **CREACIONES DULCY SAS**, la empresa tendrá un plazo de 15 días hábiles calendario para devolver el valor pagado por la prenda, el cliente deberá asumir el valor que haya pagado por el transporte.

Finalmente el cliente podrá disponer del dinero correspondiente a la devolución a través de los medios dispuestos por **CREACIONES DULCY SAS**, a una cuenta bancaria suministrada por el cliente.

II. GASTOS DE ENTREGA Y DEVOLUCION.

Artículo quinto: Regla general. TODOS los productos ofrecidos en la plataforma web no tienen incluido los gastos de entrega, los gastos de entrega serán asumidos por el consumidor y se cobrarán con el pedido. **CREACIONES DULCY SAS** devolverá los

gastos de transporte que haya pagado el cliente al momento de hacer la compra online, cuando el consumidor cancele o se retracte de la venta antes de ser despachada, si el pedido ya ha sido despachado y el consumidor solicita la devolución o el retractor de la venta, **CREACIONES DULCY SAS**, devolverá el valor de la prenda más no el valor del transporte. **CREACIONES DULCY SAS** también devolverá los gastos de transporte cuando por error haya despachado el producto equivocado. En caso que el consumidor haya realizado varios pedidos y uno fuere equivocado, no devolverá el valor del transporte si el consumidor decide quedarse con uno o varios de los productos entregados.

III. GARANTÍAS

Artículo sexto. Definición. La garantía es el tiempo en el cual **CREACIONES DULCY SAS** responde por la **calidad** de sus productos. **CREACIONES DULCY SAS**, certifica que todos sus productos son elaborados con excelentes estándares de calidad, por lo tanto, son totalmente garantizados. Siendo así, tenemos que las solicitudes de garantía son las que realiza el cliente cuando el producto solicitado presenta algún defecto de fabricación que afecta la calidad del mismo y es diferente a las devoluciones por razones de satisfacción del producto, tales como color, etc, cuyo procedimiento de cambios y devoluciones fue expuesto en párrafos anteriores.

Artículo séptimo. Término de la garantía. Las prendas adquiridas a través la tienda online tienen una garantía de 30 días, contados a partir de la fecha de entrega del producto.

Artículo octavo. Procedimiento de reclamo de la garantía. En caso que las prendas producidas o comercializadas por **CREACIONES DULCY SAS**, lleguen a presentar defectos de calidad a pesar de su uso adecuado durante la vigencia de la garantía, o llegase imperfecta, el consumidor deberá:

- Esperar la respuesta del reconocimiento de la garantía, pues esta estará sujeta al resultado de la evaluación técnica realizada por **CREACIONES DULCY SAS**.
- La respuesta debe darse a más tardar dentro de los 15 (quince) días calendario contados a partir del momento en que el producto fue recibido por **CREACIONES DULCY SAS**.

Artículo noveno. Restricciones de la garantía. La garantía de un producto se pierde cuando:

- No se han seguido las instrucciones de cuidado, conservación y limpieza, detalladas en la marquilla.
- Contacto de la prenda con elementos químicos cuyas propiedades generen decoloración las telas.
- Contacto de la prenda con blanqueador o detergentes que lo contengan.
- En caso de que haya una alteración al diseño original de la prenda por parte del consumidor.
- Desgaste normal por el uso del producto.

Artículo decimo. 1) Reparaciones. En caso de que se encuentre que el producto si tiene defectos de fábrica o de calidad, y por lo tanto la solicitud de garantía es aprobada, la garantía, a elección de **CREACIONES DULCY SAS**, podrá cumplirse con el arreglo de la prenda en un término máximo de 15 (quince) días calendario, o el cambio por una de igual referencia; en caso de no estar disponible la misma referencia, el consumidor tendrá a

disposición de un saldo a favor el cual se verá reflejado en su cuenta cliente. El saldo a favor tendrá una vigencia de 2 meses contados a partir de la aprobación de la devolución.

Artículo undécimo. Procedimientos. Con el objetivo de que el consumidor pueda ejercer sus derechos y en consecuencia solicitar la devolución o reclamación de la garantía, el cliente no solo puede llevar sus productos al sitio dispuesto para tal fin sino que además CREACIONES DULCY SAS ha dispuesto los siguientes canales de atención para que puedan interponer sus peticiones, quejas y reclamos de manera exitosa:

Correo electrónico creacionesdulcy@dulcywoman.com

WhatsApp 3246642232

Teléfono 604 3223388

Para que la solicitud sea contestada, deberá contener como requisitos esenciales:

- Nombre completo de la persona solicitante.
- Número de cédula.
- Numero celular de contacto
- Correo Electrónico de contacto
- Ciudad y dirección
- Indicación de los motivos para solicitar la garantía.