

Políticas Generales de Compra Cliente- EcoMarket

Datos Generales

Título: Políticas Generales de Compra Cliente – EcoMarket

Autor: Departamento de Atención al Cliente y Ventas

Fecha: 11/10/2025

Descripción: Documento que establece las políticas generales aplicables al proceso de compra en la tienda EcoMarket, dirigido a los clientes que adquieren productos sostenibles a través de la plataforma de comercio electrónico.

1. Contexto: EcoMarket es una empresa de comercio electrónico dedicada a la venta de productos sostenibles y ecológicos. El objetivo de estas políticas es garantizar un proceso de compra transparente, seguro y confiable, que fomente el consumo responsable y la satisfacción del cliente.

2. Objetivo: Definir las condiciones, derechos y obligaciones que regulan el proceso de compra de productos en la tienda en línea de EcoMarket, asegurando claridad en la transacción, protección de datos y cumplimiento de las leyes vigentes en comercio electrónico.

3. Alcance: Estas políticas aplican a todas las compras realizadas por clientes dentro del territorio nacional a través del sitio web oficial de EcoMarket, incluyendo medios de pago electrónicos y servicios de entrega asociados.

4. Políticas Generales de Compra

Política de compra1. Para realizar una compra, el cliente debe registrarse en la plataforma proporcionando información veraz y actualizada.

Política de compra2. EcoMarket se reserva el derecho de verificar los datos del cliente antes de aceptar una transacción.

Política de compra3. Todos los precios publicados incluyen impuestos de acuerdo con la legislación vigente.

Política de compra4. Los precios, descuentos y promociones están sujetos a cambios sin previo aviso, salvo que el pedido ya haya sido confirmado.

Política de compra5. Los medios de pago aceptados incluyen tarjetas de crédito, débito, transferencias electrónicas y billeteras digitales autorizadas.

Política de compra6. EcoMarket no almacena datos financieros de los clientes; las transacciones se procesan mediante pasarelas seguras.

Política de compra7. Una vez realizado el pago, el cliente recibirá un correo electrónico de confirmación con el número de pedido y resumen de la compra.

Política de compra8. El tiempo de procesamiento y despacho del pedido dependerá de la disponibilidad del producto y la ubicación del cliente.

Política de compra9. EcoMarket notificará al cliente sobre el estado de su pedido en cada etapa: confirmación, envío y entrega.

Política de compra10. Los productos estarán sujetos a disponibilidad en inventario; en caso de agotamiento, se ofrecerá un reemplazo o reembolso.

Política de compra11. El cliente podrá cancelar el pedido antes de su despacho, comunicándose con el servicio de atención al cliente.

Política de compra1.2 En caso de error en el precio o descripción de un producto, EcoMarket informará al cliente antes de procesar la compra.

Política de compra13. Las facturas electrónicas serán enviadas automáticamente al correo registrado por el cliente.

Política de compra14. EcoMarket garantiza la confidencialidad de los datos personales y su uso exclusivo para fines comerciales relacionados con la compra.

Política de compra15. Los costos de envío serán calculados y mostrados al cliente antes de finalizar la compra.

Política de compra16. Los plazos de entrega pueden variar por factores logísticos o de fuerza mayor, los cuales serán comunicados oportunamente.

Política de compra17. Los pedidos no entregados por causas imputables al cliente serán reprogramados o cancelados con deducción de costos logísticos.

Política de compra18. EcoMarket promueve prácticas sostenibles, por lo que utiliza empaques reciclables o biodegradables en sus envíos.

Política de compra19. Cualquier reclamación o inconveniente deberá ser reportado en un plazo máximo de 48 horas después de recibir el pedido.

Política de compra20. Al confirmar una compra, el cliente acepta las condiciones aquí establecidas y las políticas complementarias de garantía y devolución.

5. Preguntas Frecuentes (QA)

P: ¿Cómo puedo verificar el estado de mi pedido?

R: Puedes hacerlo ingresando a tu cuenta en la sección 'Mis pedidos' o utilizando el enlace de seguimiento enviado a tu correo.

P: ¿Puedo cancelar una compra?

R: Sí, siempre que el pedido no haya sido despachado. Comunícate con el servicio de atención al cliente para gestionarlo.

P: ¿Qué medios de pago acepta EcoMarket?

R: Tarjetas de crédito, débito, transferencias electrónicas y billeteras digitales autorizadas.

P: ¿Cuánto tarda la entrega?

R: Depende de tu ubicación. Generalmente, los envíos se realizan entre 3 y 7 días hábiles.

P: ¿Qué debo hacer si mi pedido llega incompleto o incorrecto?

R: Debes reportarlo dentro de las 48 horas posteriores a la entrega para que podamos resolverlo.

6. Consideraciones Finales

EcoMarket reafirma su compromiso con la transparencia, la satisfacción del cliente y el comercio responsable. Estas políticas buscan asegurar una experiencia de compra confiable y coherente con los principios de sostenibilidad.

7. Marco Normativo y Jurídico Aplicable

Las políticas de compra de EcoMarket se encuentran amparadas y reguladas por la legislación colombiana vigente, incluyendo:

Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor Colombiano.

Ley 527 de 1999 – Comercio electrónico y firmas digitales.

Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales.

Decreto 1074 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

8. Keywords

compra, cliente, pago, pedido, confirmación, envío, sostenibilidad, comercio electrónico, EcoMarket, atención al cliente.