



TÉRMINOS Y CONDICIONES USO DEL PORTAL TINNGO CLIENTES- USUARIOS.

TINNGO es una Portal virtual (en adelante "TINNGO") de propiedad de EL HERALDO S.A. (en adelante "EL HERALDO"), mediante la cual se materializa una iniciativa que emprendió esta sociedad, con el objetivo de promover el comercio electrónico en sector turismo en Colombia y fortalecer la confianza de los consumidores (en adelante, "consumidor" o "usuario" o "comprador") en el mundo electrónico e impulsar la venta de productos y servicios a través de internet, por parte de productores y comercializadores de productos (en adelante, cada uno un "Vendedor" o "Aliado" y sus productos, los "Productos") para que usando la plataforma "Marketplace", pero por su propia cuenta y riesgo, efectúen ventas directas a los clientes del Portal.

Las siguientes disposiciones describen los términos y condiciones de uso aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por el Portal, que deberán ser observados detenidamente por los usuarios, y que se entenderán aceptados por el solo hecho de navegar por el Portal.

En caso de que el Usuario no acepte estos Términos y Condiciones, éste deberá abstenerse de acceder, navegar y registrarse en el Portal, y, especialmente, de realizar compras en TINNGO.

1. Políticas de acceso y uso del Portal.

- Para hacer uso del Portal y acceder a las ofertas y promociones de los Aliados, los usuarios interesados podrán hacerlo, siempre y cuando proporcionen previamente la información necesaria para tal efecto, especificada en el formulario de registro del Portal y sin perjuicio de tener que diligenciar otros datos, solicitados por TINNGO. Los datos deben ser válidos, veraces, actuales y objeto de comprobación.
- El Portal se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional para efectos de corroborar los datos personales del usuario, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.
- Los Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. Los niños, niñas y adolescentes, deben abstenerse de registrarse y hacer uso del Portal.
- El Portal se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, en cualquier momento y por cualquier razón, sin que esté obligada a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.
- Cualquier movimiento fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras hechas por el Usuario en el portal será reportadas a la entidad



bancaria y a las autoridades pertinentes, y dicho usuario no podrá acceder nuevamente al Portal.

- Los Aliados y los usuarios reconocen que durante el funcionamiento del Portal, pueden presentarse circunstancias ajenas a la voluntad de ésta, que impliquen que el Portal o la plataforma computacional no se encuentren operativos durante un determinado período. En tales casos, TINNGO procurará restablecer el portal y el sistema computacional con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. El Portal se pone a disposición en el estado en que se encuentra al momento de su salida a producción y TINNGO no otorga garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad u oportunidad del material, los servicios, los textos, el software, las gráficas y los links o vínculos de terceras personas. En ningún caso TINNGO será responsable por daños de cualquier naturaleza, resultantes del uso o la imposibilidad de uso del Portal, ni de la imposibilidad de enlace de o con otros portales de internet, cuando éstos daños provengan de causas extrañas tales como, el hecho de un tercero, la fuerza mayor, el caso fortuito o la propia culpa de quien alega.

2. Condiciones de venta de productos y servicios a través del Portal

El Portal presenta productos o servicios directamente, como de empresas diferentes a TINNGO (en adelante, "Aliado (s)" o "Vendedores"), para que puedan ser adquiridos por los visitantes directamente del Portal de TINNGO.

Los únicos responsables de los productos o servicios indicados son los respectivos Aliados, los cuales realizan esas prestaciones de acuerdo con las respectivas condiciones del acuerdo comercial regulado por cada uno.

Los Aliados son los únicos fabricantes, comercializadores o prestadores de los productos y servicios ofrecidos en el Portal, por ello, el cumplimiento de las garantías legales y adicionales están a su exclusivo cargo y se deben reclamar ante ellos directamente. Los Aliados también son los únicos encargados de las labores de envío a domicilio, cobro o facturación de los productos o servicios y serán responsables de cualquier incumplimiento relacionado con tales actividades. Cualquier inconveniente en el envío del producto el usuario lo puede notificar al correo: optativos@elheraldo.co

Así mismo, en caso de recibir el producto en malas condiciones o desperfectos, debido a que el empaque se encuentre vulnerado o abierto, deberá seguir las políticas de recibo de mercancía en malas condiciones, establecido por la empresa de envío respectiva, para lo cual se debe aportar prueba sumaria de dichas circunstancias, y proceder con su devolución o reclamo respectivo al Aliado a través del correo optativos@elheraldo.co

El Usuario comprador tiene, con base en las norma del estatuto del consumidor, la posibilidad de ejercer el derecho de retracto, reportar daños o



insatisfacción del producto adquirido directamente ante el Aliado con el que haya celebrado un negocio jurídico para la adquisición de un producto o servicio.

Cualquier reclamación por falla o idoneidad del producto o servicio, ocurrida posterior a su entrega, deberá ser dirigida exclusivamente al Aliado. Para el caso de servicio la garantía se hace efectiva en todo caso directamente con el establecimiento del Aliado a través del correo optativos@elheraldo.co o el canal de comunicación que el Aliado remita.

Los Aliados realizan estas ofertas de acuerdo con las respectivas condiciones del acuerdo comercial, según establezcan en sus propios establecimientos. TINNGO actúa únicamente como portal de contacto; por tanto no intermedia, participa ni hace parte de la relación de consumo. En virtud de lo anterior, se exonera expresamente de cualquier responsabilidad derivada del uso de los productos y/o servicios ofrecidos a través del Portal, así como de las condiciones de calidad de los mismos, lo cual es reconocido y aceptado por el Usuario.

Los elementos objetivos y subjetivos contenidos en las ofertas ofrecidas en el Portal serán de exclusiva responsabilidad del Aliado que las ofrece y solo él es el responsable de su elaboración y publicación. Los plazos de redención y vigencia, también son de la exclusiva responsabilidad del Aliado y es éste quien debe responder ante el visitante o Usuario en caso de incumplimiento.

3. Política de devolución de productos, derecho de retracto, condiciones de reclamación por producto errado y reversión del pago.

- i. **DERECHO DE RETRACTO:** El Usuario puede ejercer el derecho de retracto de que trata el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, dentro de los cinco (05) primeros días hábiles contados a partir del día de la compra del producto o servicio. El término para realizar la devolución al usuario será de treinta (30) días calendario desde la fecha en que se hizo uso del derecho de retracto.

Para ello, el usuario deberá enviar su solicitud a través del enlace dispuesto en el Portal o al correo optativos@elheraldo.co

Para poder ejercer el derecho de retracto el consumidor deberá cumplir con unas condiciones generales. Cuando un producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de retracto, esto será especificado en las características del producto:



- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques. originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.
- El usuario deberá asumir los costos de envío del producto.

Si el retracto es aceptado, TINNGO generará en la cuenta del cliente un cupón por el reembolso, en caso que el cliente no desee que el reembolso se efectúe por medio de bono, se realizará a través de un pago a través de efecty, por consignación bancaria a nombre del titular de la cuenta de TINNGO o reversión a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, lo anterior de acuerdo al método de pago utilizado inicialmente en la compra.

Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por TINNGO, el producto se retornará a la dirección registrada por el cliente y no se realizará el reembolso.

- ii. **REVERSIÓN DEL PAGO:** El usuario podrá solicitar la reversión del pago dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a que tiene conocimiento de alguno de los siguientes casos, de conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y en el Decreto 587 de 2016: i) Cuando el consumidor sea objeto de fraude, ii) Cuando se trate de una operación no solicitada, iii) Cuando el producto no sea recibido, iv) Cuando el producto no corresponda al solicitado y v) Cuando el producto se encuentre defectuoso.

En caso que el cliente que dese la reversión del pago no sea el mismo titular del instrumento de pago, la solicitud al emisor deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

En el mismo término de cinco (5) días hábiles el Cliente deberá indicar a TINNGO que el bien objeto de reversión estará a su disposición, TINNGO generará una guía de logística inversa para que el cliente devuelva el producto objeto de reversión en las mismas condiciones en que el cliente lo recibió.



Cuando el pago corresponda a varios productos, el cliente podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales realiza la solicitud, el cliente en este caso deberá expresar de manera clara cuál es el producto y el valor por el cual solicita la reversión.

Una vez presentada la queja ante TINNGO y la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago, estos contarán con un término de TREINTA (30) días hábiles para hacer efectiva la reversión.

4. Política de Garantía.

En caso que un producto adquirido a través de TINNGO presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el cliente podrá contactar a TINNGO quien proporcionará los datos del vendedor o proveedor para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía. Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- La garantía del producto debe estar vigente
- El producto debe contar con la factura y documentos de garantía. En caso en que el producto no tenga un documento que certifique un período de garantía éste debe tener menos de 12 meses de entregado.
- El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente.

El proveedor tiene derecho a reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto. A elección del consumidor, el Proveedor recogerá el producto donde fue entregado o el consumidor podrá dejar el producto en un punto de atención dispuesto para el efecto. Para este último caso el Proveedor correrá con todos los gastos de envío. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por Proveedor.

El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro sitio y el proveedor así lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por proveedor.

En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, el proveedor procederá a su reposición dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, después de la recepción del producto por parte del proveedor.



La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien al proveedor para la reparación.

En caso en que se deba hacer la devolución de dinero, este se realizará de la siguiente manera:

A partir del día siguiente de la aceptación de la garantía por parte del proveedor y su posterior comunicación con TINNGO y el cliente, TINNGO tiene hasta 30 días para efectuar el reembolso.

En caso que el bien no admita reparación o se repita la falla del producto, el proveedor procederá a informar al consumidor su decisión sobre la forma de hacer efectiva la garantía, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro idéntico o por uno de las mismas características.

Adicionalmente, las condiciones para aceptar un proceso de garantías dependen de la categoría a la cual corresponda el producto:

En caso de llegar a ofrecerse, estos productos no tendrán cambio, excepto por un problema de calidad demostrable:

- Prendas íntimas como: Panties, bodies, fajas, medias veladas, pantaloncillos, vestidos de baño, bóxer y similares.
- Artículos que pudieron ser usados, reempacados o adulterados tales como: Medicamentos, cigarrillos, licores y cosméticos.
- Artículos para la difusión de música, vídeo, software y multimedia en todas sus soportes (magnético o digital): CD's, DVD's.
- Artículos presentados en blister que hayan sido abiertos, libros.
- Artículos deportivos, tales como colchoneta, tapete o mat, guantes, ropa deportiva, y cual otra determinada por TINNGO.
- Por la naturaleza de los bienes de que se trata, cualquiera de los bienes denominados como "de un solo uso", "unidades selladas" o "desechables", no resulta procedente a título de efectividad de la garantía, la reparación del bien y el suministro de repuestos.
- **Exoneración de la Garantía.**

De acuerdo con el artículo 16 de la ley 1480 de 2011 las causales de exoneración de responsabilidad del productor o proveedor, son la fuerza mayor, el caso fortuito, el hecho de un tercero, el uso indebido del bien o servicio por parte del consumidor y que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.



5. Propiedad del contenido del Portal – Copyright

Todo nombre, marca, logo, texto, gráfico, dibujo, fotografía, video, sonido y en general todo contenido del Portal está protegido por derechos de propiedad intelectual así como por cualquier otro derecho de propiedad conforme lo permitan las leyes aplicables. La titularidad de tales derechos recae en cabeza de TINNGO o de terceros que por mandato legal o autorización expresa han conferido a TINNGO el derecho al uso o explotación de los mismos.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones y las Políticas de Tratamiento de la Información no implica en ningún caso la adquisición por parte del Usuario de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los Portales o con su contenido, por lo tanto, está prohibida su reproducción total o parcial, su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento o acceso a través de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada o por crearse, sin autorización previa y escrita de TINNGO.

Igualmente, se deja constancia que las marcas, nombres comerciales, logos y demás signos distintivos contenidos en lael Portal , en los que se identifiquen los productos, servicios o marcas de los Aliados, son de su exclusiva propiedad y por ende, gozan de protección legal.

Bases de Datos e información Quien diligencia el formulario de registro acepta y autoriza el tratamiento de sus datos personales y que los mismos se incorporen a las bases de datos de EL HERALDO, sus filiales o subsidiarias de acuerdo con lo estipulado en las Políticas de Tratamiento de la Información, atendiendo lo previsto en la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales y el Decreto 1377 de 2013 y el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, o las normas que los deroguen, adicionen o sustituyan. En todo caso, el Usuario podrá en cualquier momento solicitar el retiro de su información personal de las bases de datos de EL HERALDO, sus filiales o subsidiarias, para lo cual deberá tener en cuenta lo contemplado en las Políticas de Tratamiento de la Información para ejercer sus derechos como titulares de los datos personales. Las Políticas están disponibles en el Portal, las cuales el Usuario declara haber revisado y aceptado.

7. Código de Ética y participación del Usuario

- a. El usuario se abstendrá, directa o indirectamente de:
 - Infringir cualquier patente, marca registrada, secreto comercial, derechos de autor, derecho de publicidad u otro derecho de cualquier otra persona o entidad;
 - Incluir en el Portal contenido que sea ilegal, amenazador, abusivo, acosador, difamatorio, calumnioso, injurioso, engañoso, fraudulento, invasivo de la privacidad, tortuoso, obsceno, ofensivo, o profano;



- Enviar publicidad no autorizada o no solicitada, correo no deseado o correo electrónico no solicitado ("spam");
 - Adelantar actividades comerciales y/o ventas sin el consentimiento previo por escrito del Portal , tales como concursos, sorteos, trueque, publicidad o esquemas piramidales;
 - Generar virus informáticos o cualesquiera otros códigos informáticos, archivos o programas que están diseñados o destinados a interrumpir, dañar, limitar o interferir con el correcto funcionamiento de cualquier software, hardware o equipo de telecomunicaciones o para dañar u obtener acceso no autorizado a cualquier sistema de datos, contraseña u otra información del Portal o cualquier tercero, o
 - Hacerse pasar por cualquier persona o entidad, incluyendo cualquier empleado o representante del Portal.
- b. Además el usuario no deberá:
- Tomar cualquier acción que imponga o pueda imponer (según lo determinado por el Portal a su entera discreción) una carga irrazonable o desproporcionadamente grande sobre la infraestructura del Portal (o de sus proveedores o terceros);
 - Interferir o intentar interferir con el correcto funcionamiento de ésta o de cualquier actividad relacionada con ésta;
 - Liderar cualquier acción contra el Portal que pueda utilizar para evitar o restringir el acceso a sus funcionalidades o servicios (o de otras cuentas, sistemas informáticos o redes conectadas al Servicio);
 - Correr listas de correo, Listserv, cualquier forma de auto-respuesta o "spam" en el Portal, o utilizar el software, los manuales o los dispositivos automáticos, o de otros procesos para alterar el Portal.
 - No se permite (directa o indirectamente): (i) descifrar, descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa o intentar derivar el código fuente o ideas subyacentes o algoritmos de cualquier parte del Portal, excepto por las leyes aplicables que prohíban tales restricciones, (ii) modificar, traducir o crear trabajos derivados de cualquier parte del Portal, o (iii) copiar, alquilar, arrendar, distribuir o transferir cualquiera o todos sus derechos en relación el Portal.

8. Ley Aplicable.

Estos términos y condiciones, así como las Políticas de Privacidad y Manejo e Información de uso se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la república de Colombia, con domicilio en la ciudad de Barranquilla- Atlántico.

La Página Web se reserva el derecho a modificar unilateralmente, en cualquier momento, los Términos y Condiciones. Los usuarios y/o compradores pueden consultar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento.