

# POLITICAS DE CAMBIO O DEVOLUCIONES

---

Si deseas hacer el cambio de alguno de nuestros productos, lo puedes hacer de dos maneras:

En cualquiera de nuestras tiendas, presentando tu factura de compra, en un plazo calendario de (30) días luego de la fecha en que fue efectuada la compra, o a través de nuestras líneas corporativas 3168766737 y 3183758091 en un plazo de (15) días calendario luego de la entrega del producto.

Debes tener en cuenta los siguientes criterios para que tu producto aplique para cambio o devolución, de no cumplir con alguno de los siguientes puntos, el producto no será aplicable de cambio:

La prenda no debe haber sido usada, lavada o dañada. Debe conservar las etiquetas originales, debe devolverse en el empaque original.

El producto no debe estar modificado o alterado de su estado original.

Los cambios de las prendas siempre se realizarán por un valor igual o superior al que se compró. En caso de querer realizar un cambio por una prenda de mayor valor, se deberá pagar el excedente.

En lo casos de hacer un cambio por un artículo de menor valor, deberá buscar otro articulo para igualar el valor inicial de la compra, en ningún caso se hará devolución de dinero.

Los cambios de otras ciudades (diferentes a Cali-Valle) el valor del envío será asumido por el cliente

Los cambios en Cali, serán atendidos en nuestra tienda física ubicada en el CC UNICENTRO, local 431.

Si al momento de solicitar el cambio no hay nada del gusto del cliente, dentro del plazo del cambio se le da un bono por el valor de la compra, para ser consumido en 90 días. (el bono no aplica para artículos en promoción).

## GARANTÍAS

Si el artículo que adquirió presenta algún inconveniente de calidad y usted ha cumplido con todas las recomendaciones de cuidado y lavado, y el término de la garantía (90 días) no ha vencido, puede dirigirse con la prenda en óptimas condiciones de higiene a cualquier tienda (si esta fuera de Cali comunicarse a las líneas corporativas). Para solicitar la garantía sobre el producto.

SIMONA, podrá negarse a compensar la reclamación si ésta es extemporánea, cuando el producto haya sido usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o si ha sufrido un deterioro notable, irreparable y grave por causas imputables al cliente.

## PROMOCIONES

Las prendas y complementos en promoción o con descuento, no tienen devolución de dinero, solo tienen cambio por talla (sólo si hay disponibilidad). Por lo tanto, la garantía legal no será exigible. Su venta se considera venta definitiva.

## DEVOLUCIÓN DE DINERO

En los casos que la garantía aplique y después de ofrecer al cliente múltiples opciones para cambio, el cliente deberá enviar un correo solicitando la devolución del dinero, anexando: copia de factura, certificado bancario (cuenta a nombre del cliente quien realizo la compra), en ningún caso se devolverá dinero en efectivo.



# POLITICAS PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S (DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA PLATAFORMA ONLINE DE SIMONA )

Con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley No. 1581 de 2012 (y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen) y al Decreto No. 1377 de 2013, a continuación lo ponemos al tanto de los aspectos relevantes en relación con la recolección, uso, transmisión y transferencia, en caso de aplicar, de datos personales que SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS ., sociedades legalmente constituida, identificadas con NIT 9011151445 respectivamente (en adelante la "SIMONA") realiza de sus datos personales, en virtud de la ley aplicable o la autorización otorgada por usted para adelantar dicho tratamiento, así como también el manejo de dicha información.

En esta política de tratamiento de datos personales (la "Política") encontrará los lineamientos corporativos y de ley bajo los cuales Simona realiza el tratamiento de sus datos, la finalidad, sus derechos como titular, así como los procedimientos internos y externos para el ejercicio de tales derechos.

Conforme a lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y la legislación aplicable (Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y todas aquellas normas que las reglamenten, adicionen, deroguen o modifiquen), tenemos una clara política de privacidad y protección de sus datos personales: no obtenemos información personal de terceros que tengan una relación comercial o jurídica con Simona, incluyéndolo a usted, como Usuario de la plataforma online de Simona, a menos que estos la hayan suministrado voluntariamente mediante su consentimiento previo, expreso y calificado.

## DEFINICIONES

Para la interpretación de esta Política, le pedimos tener en cuenta las siguientes definiciones:

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

**Datos sensibles:** Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación;

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta de Simona como Responsable de los datos;

**Política de Tratamiento o Política:** Se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por Simona de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia;

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos, para efectos de esta política, ejercerá como Responsable, en principio, Simona;

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, sea cliente o cualquier tercero que, en razón de una relación comercial o jurídica, suministre datos personales a Simona;

**Transferencia:** Se refiere al envío por parte de Simona como Responsable del Tratamiento o un Encargado de los datos, a un tercer agente o persona natural/jurídica (receptor), dentro o fuera del territorio nacional para el tratamiento efectivo de datos personales;

**Transmisión:** se refiere a la comunicación de datos personales por parte del Responsable al Encargado, ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que el Encargado, por cuenta del Responsable, trate datos personales;

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Para el entendimiento de los términos que no se encuentran incluidos dentro del listado anterior, usted deberá remitirse a la legislación vigente, en especial a la Ley No. 1581 de 2012 y al Decreto No. 1377 de 2013, dando el sentido utilizado en dicha norma a los términos de cuya definición exista duda alguna.

Antes de almacenar o darles manejo a los datos personales, Simona declara que cumple con los siguientes requisitos:

El Titular debe dar su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

En el evento en que el titular se encuentre física o jurídicamente incapacitado, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

Manifiestar al titular la razón por la cual usará sus datos y delimitando los límites de dicho tratamiento.

## FINALIDADES / PROPÓSITOS DEL TRATAMIENTO

Las bases de datos de clientes, y/o Usuarios de la plataforma online de Simona tienen como finalidad utilizar los datos para la debida prestación del servicio por parte de Simona, así como el fortalecimiento de canales de comunicación comercial en beneficio de los titulares.

Los datos personales recolectados mediante la plataforma online de Simona de los Usuarios se tratarán para fines precontractuales, contractuales, postcontractuales, comerciales, de atención al cliente y mercadeo, Ofertas, campañas de mailing, comunicación de lanzamientos y activaciones y campañas de la marca. Específicamente Simona tratará los datos personales para:

Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y post contractual con SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S y terceros que contraten con él por medio de la plataforma online, respecto de cualquiera de los productos y/o servicios ofrecidos por SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S que haya o no adquirido o, respecto de cualquier relación de negocios o comercial que tenga con SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y las órdenes de autoridades judiciales o administrativas.

Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios ofrecidos SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S así como de los aliados comerciales de SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S

Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S . posea un vínculo contractual de cualquier índole

Dar a conocer, transferir y/o transmitir mis datos personales dentro y fuera del país, a cualquier empresa o a terceros como consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, o para implementar servicios de computación en la nube.

Crear bases de datos para los fines descritos en la presente autorización.

## DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Bajo el entendido que SIMONA actúa como Responsable del tratamiento de los datos personales, de acuerdo a las definiciones de la Ley No. 1581 de 2012, este se compromete a:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar, la copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581/2012;
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada a SIMONA
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento, en los casos en los que aplique, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada en los casos en los que aplique;
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento en los casos en los que aplique;
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581/2012;
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada en los casos en los que aplique;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la Ley 1581/2012;
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento del marco normativo colombiano sobre protección de datos personales, para la atención de consultas y reclamos;
- Informar al Encargado del Tratamiento, en caso de aplicar, cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones de los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

## DERECHOS DE LOS TITULARES

Son derechos de los titulares de la información:

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado en los términos de la Ley No. 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen).

Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito de el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley No. 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento acorde con el artículo 10 numeral 4º del Decreto No. 1377 de 2013.

Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.

Presentar ante la Autoridad de Protección de Datos Personales de Colombia quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley No. 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen).

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 Autoridad de Protección de Datos Personales de Colombia haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley No. 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) y/o a la Constitución. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos o el responsable tenga el deber legal o contractual de continuar con el tratamiento.

Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El titular puede consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos a una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las directrices de tratamiento de la información que lo motiven a hacer nuevas consultas.

## CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS / PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Si tiene preguntas acerca de esta Política, o cualquier inquietud o reclamo respecto de la administración de la Política, comuníquese con nosotros a través de cualquiera de los siguientes medios:

Correo electrónico: gerentemarca@simona.moda

Tenga en cuenta que una vez usted ponga en conocimiento al área responsable al interior de la Compañía, dependiendo de cuál de ellas vaya dirigida su petición, se dará trámite a la consulta, solicitud o queja.

Su solicitud o petición en relación con sus datos personales deberá ser atendida en un término máximo de cinco (5) días hábiles desde el recibo de la solicitud o petición. Para la correcta y completa consideración de su petición, solicitud o reclamo, le solicitamos allegar la identidad del solicitante, su número de identificación, la dirección de notificaciones/respuestas y los documentos que quiere hacer valer.

Si su solicitud o petición no tiene los datos y hechos suficientes que permiten a Simona atenderla de forma correcta y completa, se le requerirá dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud, petición o reclamo para que subsane sus fallas. Después de transcurridos cinco (5) días desde la fecha del requerimiento, si usted como solicitante no ha subsanado según lo requerido, la Compañía receptora de su petición entiende que ha desistido de su solicitud.

## MODIFICACIÓN DE ESTA POLÍTICA

Esta política puede ser modificada en cualquier momento, razón por la cual le recomendamos revisar regular o periódicamente en nuestra página web, a través de la intranet de la cual se pondrá a su disposición la última versión de esta Política o los mecanismos para obtener una copia de la misma.



# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## OBJETO

A través de estos Términos y Condiciones, la sociedad SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S. (en adelante "SIMONA"), en su calidad de propietaria de la plataforma de comercio electrónico (en adelante la "plataforma") disponible en: [co.maaji.co](http://co.maaji.co), pone a su disposición información explicativa sobre la plataforma y la reglamentación para su uso y acceso, al igual que información acerca de los productos de la marca SIMONAJI, vendidos a través de la plataforma (SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S.) o sus tiendas (SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S.)

La ley aplicable a estos Términos y Condiciones es la ley de la República de Colombia, siendo direccionada esta plataforma principalmente a residentes ubicados en territorio Colombiano.

Para efectos de la información contenida en estos Términos y Condiciones, se entiende por "Usuario" la persona que, ingrese y haga uso del sitio web [www.simona.moda](http://www.simona.moda) por sus propios medios. Sin perjuicio de lo anterior, es, en un principio Usuario todo comprador de los productos de la marca SIMONA, que utilice como medio de compra de bienes en la plataforma virtual que SIMONA ha puesto a su disposición.

## SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES LE SOLICITAMOS ABSTENERSE DE USAR O NAVEGAR ESTA PLATAFORMA, SU USO ES SUFICIENTE PARA CONSIDERAR QUE USTED ACEPTA EL CONTENIDO Y OBLIGACIONES AQUÍ DESCRITOS.

## INGRESOS Y VISITAS A LA PLATAFORMA

La plataforma es un espacio dispuesto por SIMONA para consultar y conocer los productos de la marca, con el propósito que los Usuarios puedan adquirirlos por medio de una venta a distancia por medio de la plataforma. En tal sentido el Usuario se obliga a usar los contenidos de una manera diligente, correcta, lícita y, en especial, se compromete a no realizar las conductas descritas a continuación:

(a) Utilizar los contenidos de la plataforma de forma, con fines o efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas, o al orden público.

(b) Reproducir, copiar, representar, publicar, utilizar, distribuir, transformar o modificar los contenidos de la plataforma, o de cualquier otra manera realizar actos de disposición o explotación sobre los contenidos, por cualquier procedimiento o sobre cualquier soporte, de manera total o parcial.

(c) Suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos de los derechos de propiedad intelectual de SIMONA PRENDAS Y COMPLEMENTOS S.A.S. o de sus titulares, incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección o cualesquier mecanismos de información que pudieren contener los contenidos de la plataforma.

(d) Emplear o utilizar los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través de la plataforma o de los productos para distribuir, transmitir, remitir, modificar, rehusar o reportar la publicidad o los contenidos de la plataforma con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, así como a abstenerse de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información y los productos mismos que están a disposición del Usuario dentro de la Plataforma. En consecuencia, el Usuario podrá descargar el material que aquí se publica, en soporte papel o informático, sólo para fines personales y con la citación de la fuente.

(e) Utilizar la plataforma y los productos que se ofrecen en esta, con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en estos Términos y Condiciones, lesivos de la normatividad vigente, de los derechos de SIMONA o de terceros. De igual forma, se prohíbe cualquier uso que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la Plataforma, o impedir la normal utilización o disfrute de la misma por parte de los Usuarios, lesivos de los derechos o de SIMONA e intereses de terceros o de Maaji, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la plataforma y la venta de los productos de las marcas SIMONA o impedir la normal utilización o disfrute de la plataforma y de la venta de productos por parte de los Usuarios.

(f) Usar información fraudulenta, suplantar identidad, suministrar información falsa o alterada para el diligenciamiento y creación de su Usuario y contraseña para generar comprar de productos a través de la plataforma de SIMONA

## TÉRMINOS Y CONDICIONES - CYBER SALE

Dinámica: El cliente podrá comprar productos seleccionados de la categoría "Sale" o "Cyber Sale" hasta con el 65% de descuento.

Condiciones: Esta promoción solo aplica para las prendas de la categoría Sale" o "Cyber Sale". El producto se oferta con el descuento incluido. Sujeto a disponibilidad de producto. Sujeto a políticas de cambios. Los términos de tiempo de entrega pueden ser variables, dependiendo de la demanda de compra.

Restricciones: Esta promoción solo aplica para productos seleccionados de la categoría Sale" o "Cyber Sale" en [www.simona.moda](http://www.simona.moda) No es acumulable con otras promociones y/o bonos. Los productos comprados en Cyber Sale no tienen cambio ni devolución.

## VIGENCIA DE LA PROMOCIÓN:

15/06/2021 desde las 12:00 hasta el 15/07/2021 a las 22:59

## TÉRMINOS Y CONDICIONES - DÍA SIN IVA

Precios sujetos a cambio sin previo aviso, Máximo 3 artículos por categoría de producto por compra por Usuario. Solo aplica para medios de pago electrónicos, es decir, no aplica para efecty, baloto, pago referenciado, pago contra entrega, vale electrónico.

No aplica para empresas, únicamente para personas naturales. La extensión del IVA se verá reflejada en el precio del producto.

Las prendas de la sección SALE también están exentas de IVA. No aplica para tarjetas de regalo ni donaciones.

El descuento del IVA otorgado en las fechas específicas dispuestas por el gobierno, y especificadas en "vigencia de la promoción", no será reconocido para hacer cambios o devoluciones. Si el cliente desea hacer un cambio o devolución será reconocido únicamente el valor pagado por el cliente sin IVA.

Comunicación Válida únicamente para el territorio colombiano.

## VIGENCIA DE LA PROMOCIÓN:

19/06/2020 desde las 12:00 hasta el 19/06/2020 a las 22:59  
03/07/2020 desde las 12:00 hasta el 03/07/2020 a las 22:59  
19/07/2020 desde las 12:00 hasta el 19/07/2020 a las 22:59  
21/11/2020 desde las 12:00 hasta el 21/11/2020 a las 22:59

## PRECIOS Y OFERTAS

En el caso de ofertas es posible que se produzcan variaciones pequeñas de color u otro tipo de variaciones menores en los productos ofertados, como consecuencia de las diferentes tecnologías de adquisición de imagen y exhibición, o por otras razones técnicas. SIMONA no se hace responsable de estas variaciones y desviaciones.

Todos los precios de productos consignados dentro de la plataforma se expresan en pesos colombianos e incluyen IVA cuando este sea aplicable. SIMONA se reserva el derecho de hacer cambios en los precios y el producto con anterioridad a un pedido realizado por el Usuario.

En el momento en que el Usuario ya haya generado su pedido, SIMONA se compromete a mantener las condiciones de compra establecidas al momento en que se generó la compra por medio de la plataforma. SIMONA se reserva el derecho a cambiar, limitar o dar por terminadas ofertas especiales o promociones en cualquier momento.

SIMONA cobra gastos de envío. Los gastos de envío varían por cada producto y lugar y están detallados en el resumen de compra al momento de adquirir el producto. Estos gastos de envío se facturarán, cuando proceda, por separado y se especificarán y sumarán al importe total del pedido.

Los productos en oferta no tienen cambio. Los descuentos por cupones únicamente podrán ser redimidos por el Usuario una (1) vez en la tienda online y no son acumulables entre sí, ni con productos que ya se encuentren en descuento en la tienda online.

## MÉTODOS DE PAGO

Para el procesamiento de pagos a través del sitio web, SIMONA permite al Usuario hacer uso del servicio de plataforma de pago para transacciones en línea propiedad de un tercero, el cual corresponde a Mercado Pago. Cuando el Usuario incluya datos personales para el procesamiento del pago como es número de tarjeta de crédito entre otros, el uso y protección de los mismos se rigen por los términos y condiciones de Mercado Pago. SIMONA no será responsable por la operación, funcionamiento, disponibilidad y/o seguridad otorgada por Mercado Pago, en caso de requerir información adicional del servicio por favor consultar: [www.mercadopago.com.co](http://www.mercadopago.com.co)

Se destaca que, el Usuario al momento de proceder con el pago de una compra a través de Mercado Pago, y posterior a la presentación del resumen de la compra en el proceso de venta, abandonará la plataforma de SIMONA por un momento para, posteriormente, reingresar a la misma una vez se conozca el estado del pago (rechazado o aprobado). En todo ese periodo regirán las condiciones de Mercado Pago aplicables a la transacción del pago.

Los métodos de pago dispuestos por SIMONA para el Usuario, a través de la plataforma de pagos Mercado Pago, son: transferencia bancaria a través de PSE y pago con tarjeta de crédito de las franquicias: Visa, MasterCard, American Express y Diners.

## FORMALIZACIÓN DE PEDIDOS

SIMONA enviará al Usuario un correo electrónico confirmando los detalles de la compra realizada. Posteriormente, una vez confirmado el pago, el Usuario recibirá un correo electrónico con la confirmación del pedido y este se entenderá como formalizado.

En el caso de presentar inconvenientes durante el pago o que la transacción no supere las validaciones de seguridad, Mercado Pago podrá determinar, en un plazo de hasta treinta (30) minutos posteriores a la compra, que la transacción fue rechazada y el pedido pedido generado será cancelado de manera automática. El Usuario recibirá una notificación por parte de SIMONA informando que su pedido fue cancelado.

El Usuario acepta el precio de los productos adquiridos al momento de efectuar el pago. SIMONA no se responsabiliza por cupones de descuentos no aplicados por el Usuario al momento de la compra. SIMONA no modifica el valor de un pedido luego de que este haya sido formalizado. Maaji no aplica descuentos a un pedido, posterior a la formalización de este.

El Usuario recibirá también correos electrónicos posteriores mediante los cuales se le informará el estado del pedido y la guía de envío asignada para la entrega.

## ENTREGAS

SIMONA realizará la entrega de su pedido en la dirección exacta que el Usuario nos haya proporcionado para tales efectos, dentro del territorio colombiano, es decir, a nivel nacional. Los pedidos realizados a través de este sitio web no podrán ser reclamados en tiendas físicas. SIMONA sólo puede realizar la entrega en una dirección que corresponda a una nomenclatura exacta, la cual es suministrada por el Usuario al momento de la compra. SIMONA no se hace responsable de pedidos perdidos cuando el Usuario haya brindado una dirección incorrecta al momento de realizar la compra.

Los pedidos no podrán ser despachados en diferentes envíos ni a diferentes direcciones. Cada uno de los envíos realizados por SIMONA, correspondientes a pedidos realizados por el Usuario, constituirá un contrato de compra venta de productos a distancia independiente, por lo que no podrán ser unificados varios pedidos en un mismo envío.

El tiempo estimado de entrega toma como base condiciones sociales, económicas, políticas y geológicas normales, tanto internas como externas, que puedan afectar el envío de un pedido a la dirección proporcionada por el Usuario. SIMONA no garantiza con total seguridad la entrega de un pedido en un tiempo inferior al estipulado. El tiempo estimado de entrega aplicable estará estipulado en la sección Envíos y devoluciones clic aquí, también está disponible en el checkout antes de finalizar el pago, y además, será notificado al Usuario en el correo de confirmación de su pedido.

SIMONA NO garantiza el cambio o la actualización de la dirección de entrega luego de que el pedido haya sido pagado por el Usuario. En caso de que el Usuario notifique la necesidad de cambiar la dirección de envío, SIMONA procederá con la solicitud dependiendo del estado del pedido, siempre y cuando aun resulte posible.

## CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Para productos adquiridos en nuestras tiendas físicas, las solicitudes relacionadas con cambios, devoluciones y garantías se deben realizar a través de cualquiera de nuestras tiendas físicas en el país.

Para productos adquiridos a través de este sitio web, la solicitud de devolución, cambio o garantía se realiza de la siguiente manera:

El Usuario diligencia el formulario de devoluciones haciendo clic aquí o envía un correo electrónico a [gerentemarca@simona.moda](mailto:gerentemarca@simona.moda)  
El Usuario debe proporcionar su número de pedido, dirección de recolección y prendas a devolver. SIMONA contactará al Usuario con indicaciones de los pasos a seguir en un plazo de hasta dos (2) días hábiles  
El Usuario debe tener en cuenta la siguiente información para proceder con la solicitud de devolución:

El Usuario cuenta con treinta (30) días para realizar la solicitud de cambio o devolución. La(s) prenda(s) a devolver debe(n) estar sin uso, sin lavar, y contar con todas las etiquetas y protectores originales, como fue(ron) entregada(s).

No son elegibles para cambio ni devolución las prendas de la categoría SALE, CyberSale o adquiridas con un descuento diferente a un cupón.

Los cambios de las prendas se hacen por productos de igual o menor valor y están sujetos a disponibilidad de inventario.

En el primer cambio o devolución SIMONA asume el costo del envío, a partir del segundo cambio el Usuario asume el costo de envío.

SIMONA se reserva el derecho de aceptar los cambios con previo análisis del producto, verificando que el estado de la prenda cumpla con las condiciones anteriormente mencionadas. Todos los reembolsos se efectuarán a una cuenta bancaria nacional (ahorros o corriente). El cambio o reembolso se efectúa una vez que SIMONA reciba físicamente la devolución. Esto puede tardar 5-15 días hábiles desde que el Usuario realiza el envío del producto y depende del tiempo de tránsito de éste.

En caso de que, contados treinta (30) días calendario a partir de la respuesta por parte de SIMONA, no se reciba una respuesta por parte del Usuario para dar continuidad al proceso de cambio/devolución, SIMONA dará por finalizada la solicitud y no se aceptará el cambio o la devolución.

## DERECHO AL RETRACTO

De acuerdo con lo estipulado en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) el Usuario tiene derecho a ejercer el derecho de retracto de la compra dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto por parte de la transportadora. Para ello, debe realizar la solicitud enviando un correo electrónico a [gerentemarca@simona.moda](mailto:gerentemarca@simona.moda) o haciendo clic aquí.

SIMONA brindará respuesta a la solicitud a través de correo electrónico en un plazo de hasta dos (2) días hábiles. A partir de dicha respuesta, el Usuario cuenta con cinco (5) días hábiles para dar a conocer a SIMONA el número de guía y la transportadora por la cual realizará el envío. En caso de no recibir respuesta del Usuario en el tiempo establecido, SIMONA dará por cancelada la solicitud de retracto.

SIMONA efectuará el reembolso en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que el producto devuelto es entregado físicamente en la dirección proporcionada por SIMONA para el retracto de la compra. El reembolso se realizará directamente a la cuenta bancaria nacional (ahorros o corriente) suministrada por el Usuario.

La(s) prenda(s) a devolver debe(n) estar sin uso, sin lavar, y contar con todas las etiquetas y protectores, en el estado en que fue entregada, de lo contrario, no serán recibidas. Teniendo en cuenta la Ley 1480 de 2011 SIMONA no está obligado a cubrir el costo de envío correspondiente a la devolución por retracto.

## Excepciones:

No son elegibles para cambio, devolución ni retracto los productos de uso personal como tapabocas y prendas de la categoría "Ropa de Protección" diseñadas para cubrir el rostro. Algunos ejemplos de estas prendas son: Facecover, Face covering, Turban, Protective cap, bañoclava, Tube Scarf, Protective Scarf, Masked Hoodie, Protective Backpack.

## GARANTÍA

El Usuario cuenta con un (1) año a partir de la recepción de su pedido para realizar la solicitud por garantía. Se exceptan por garantía, aquellos cambios que se deriven por defecto de fábrica en el producto. No se aceptarán por garantía daños ocasionados por el desgaste normal derivado del uso del artículo; por el uso indebido del artículo o aquellos que deriven de no acatar las instrucciones de cuidado de la prenda.

Para compras realizadas en tiendas físicas, el usuario podrá realizar la solicitud por garantía en cualquier tienda física del país o comunicarse con la tienda a través del Whats App +57 317 364 8959

Para compras realizadas en el sitio web, el Usuario podrá efectuar la solicitud, enviando un correo electrónico a [help@maaji.co](mailto:help@maaji.co) donde indique el número de pedido, explique la situación presentada e incluya videos o fotos de donde se pueda evidenciar el daño. También podrá proporcionar esta información diligenciando el formulario de servicio al cliente, clic aquí

Maaji brindará respuesta a esta solicitud en el plazo de hasta cinco (5) días hábiles. Según el caso, disponibilidad de inventario y la necesidad del cliente, se procederá con el cambio por garantía o con la devolución del dinero.

## CANCELACIÓN DE PEDIDOS

El Usuario debe realizar la solicitud de cancelación parcial o total de su pedido directamente a través del correo electrónico [gerentemarca@simona.moda](mailto:gerentemarca@simona.moda) o a través del formulario de contacto clic aquí

La aceptación de la solicitud está sujeta al estado en que se encuentre el pedido y, a través de correo electrónico, en un plazo de hasta cinco (5) días hábiles, se le confirmará al Usuario si se puede efectuar o no la cancelación solicitada.

De ser posible la cancelación, SIMONA solicitará al Usuario los datos bancarios para proceder con el reembolso correspondiente, el cual se efectuará en un plazo de hasta dos (2) días hábiles luego de que el Usuario confirme los datos bancarios.

De no ser posible la cancelación, SIMONA le informará al Usuario a través de correo electrónico. El Usuario siempre tendrá disponible la opción de devolución o retracto de la compra una vez que reciba el pedido. Para ver la política completa de devoluciones clic aquí

## REEMBOLSOS DE PAGOS EN LA PLATAFORMA

Todos los reembolsos correspondientes a compras en este sitio web se efectuarán directamente a la cuenta bancaria nacional (ahorros o corriente) proporcionada por el Usuario. Para este trámite es necesario que el Usuario (i) envíe la certificación bancaria que confirme la cuenta a la que se hará la devolución, o (2) que el Usuario suministre directamente la siguiente información: nombres y apellidos, tipo de documento de identidad, número de documento de identidad, entidad bancaria, tipo de cuenta bancaria, número de cuenta bancaria. Esta información deberá ser proporcionada únicamente a través del correo [gerentemarca@simona.moda](mailto:gerentemarca@simona.moda)

Lo anterior, aplica para todo tipo de reembolso solicitado por el Usuario, ya sea procedente de una devolución, cancelación de pedido, reversión de pago, solicitud por garantía, error en el producto recibido, compensación por error en el pedido o cualquier otra situación que dé lugar a la devolución de dinero. Todo reembolso será procesado por parte de SIMONA, en un plazo de hasta dos (2) días hábiles posteriores a la confirmación de datos bancarios por parte del Usuario. La transacción será confirmada al Usuario a través del correo electrónico cuando haya sido efectuada.

## REVERSIÓN DE PAGOS

La reversión de pagos es aplicable únicamente en los casos en que la compra realizada por el Usuario sea objeto de fraude: la compra corresponda a una operación no solicitada, o cuando el producto adquirido no sea recibido. El Usuario cuenta con cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en que tuvo noticia de la transacción fraudulenta o no solicitada, para realizar la solicitud de reversión del pago, la cual podrá presentar a través del correo electrónico [gerentemarca@simona.moda](mailto:gerentemarca@simona.moda) diligenciando el formulario de contacto clic aquí

La reversión del pago implica la cancelación total del pedido y que SIMONA no efectuará la entrega de éste. En caso de que el pedido ya haya sido entregado o se encuentre en camino, si el Usuario recibe el producto, deberá proceder con la devolución de los artículos recibidos.

SIMONA brindará una respuesta al Usuario a través de correo electrónico en un plazo de hasta cinco (5) días hábiles e indicará las condiciones aquí descritas para la reversión del pago.

En caso de que el pago se haya efectuado con tarjeta de crédito, El Usuario entiende y acepta que este proceso de reversión del pago de la compra depende de entidades financieras externas a SIMONA como lo son Mercado Pago (plataforma de pagos), Credibanco / Redeban (según el caso, compañías intermediarias para tarjetas de crédito) y la entidad bancaria emisora de la tarjeta.

Por lo anterior, el Usuario entiende y acepta que SIMONA realiza la solicitud a dichas entidades para la reversión del pago, y que, el resultado final de la transacción y la duración del proceso (estimado de hasta treinta (30) días hábiles) dependen completamente de las entidades anteriormente mencionadas, por lo que, Maaji para este proceso es únicamente un intermediario entre el Usuario y la red financiera.

En caso de que el pago haya sido efectuado a través de PSE, SIMONA le solicitará al Usuario los datos bancarios requeridos para efectuar la transacción, que se realizará dentro de los dos (2) días hábiles posteriores a la fecha en que el Usuario confirme los datos bancarios. Por último, Maaji le notificará al Usuario a través de correo electrónico cuando la transacción se haya efectuado y compartirá el comprobante de esta.

## CONTACTO EN CASO DE INCONVENIENTES CON PAGOS EN LA PLATAFORMA

El canal de contacto establecido por SIMONA para el tipo de solicitudes, preguntas, quejas o reclamos, es el correo electrónico [gerentemarca@levelatorgencia.com](mailto:gerentemarca@levelatorgencia.com)

## PROPIEDAD ARTICULOS COMPRADOS

Los productos adquiridos seguirán siendo propiedad de SIMONA hasta el momento en que sean entregados físicamente en la dirección proporcionada por el Usuario al momento.

## USO Y CUIDADO DE LOS PRODUCTOS

SIMONA desea llamar la atención del Usuario sobre las instrucciones de uso, lavado y mantenimiento impresas en las etiquetas de los productos. SIMONA no será responsable de ningún daño que sea consecuencia del manejo inadecuado o utilización incorrecta de los productos, incluido el uso de métodos de mantenimiento incorrectos por parte del Usuario, según las instrucciones de las etiquetas de los productos.

## SEGURIDAD

SIMONA cuenta con los más altos estándares de seguridad comercialmente disponibles en el sector. Además, el proceso de pago funciona sobre un servidor seguro utilizando el protocolo. El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada mediante algoritmos de 128 bits, que aseguran que solo sea inteligible para el ordenador del Cliente y de la plataforma. De esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza:

(i) Que el Usuario está comunicando sus datos directamente al servidor de SIMONA y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste.

(ii) Que entre el Usuario y el servidor de SIMONA los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros. Así mismo, SIMONA no tiene acceso a datos confidenciales relativos al medio de pago utilizado por el Usuario dentro de la plataforma de pagos Mercado Pago, y por tanto tampoco los almacena.

Así las cosas, queda claro que mientras el Usuario se encuentre navegando dentro de la plataforma, serán estos Términos y Condiciones los que apliquen como también la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos personales de SIMONA, cuando el Usuario esté realizando el pago dentro de la plataforma de pagos Mercado Pago, el Usuario deberá tener en cuenta los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad propia de la plataforma de pagos de los textos de SIMONA.

## MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

SIMONA a su propia discreción o por necesidades técnicas, podrá modificar, actualizar, añadir y/o eliminar funcionalidades, servicios y contenidos de la plataforma, así como de estos términos y condiciones, en cualquier momento y sin necesidad de notificación alguna a los Usuarios siempre y cuando no afecten el funcionamiento normal o los propósitos de la plataforma.

SIMONA, de manera directa, podrá modificar unilateralmente, y en cualquier momento, el contenido de los Términos y Condiciones. Si las modificaciones configuran cambios significativos, SIMONA notificará oportunamente a los Usuarios a través de correos electrónicos, comunicaciones escritas o publicando directamente en la plataforma. SIMONA elegirá, a su sola discreción, el medio mediante el cual realizará las notificaciones.

## HABEAS DATA

Conforme a la Ley No. 1581 de 2012 y al Decreto No. 1377 de 2013 y otras normas complementarias, SIMONA se declara como responsable del tratamiento de datos personales, conforme a las definiciones de la Ley No. 1581 de 2012, y por ende recolecta, almacena y trata los datos personales de los Usuarios de la plataforma en desarrollo de sus actividades comerciales, de ventas de sus productos en su red de almacenes o en los canales en línea, o en eventos promocionales, entre otros.

Los Usuarios de la plataforma podrán acceder a la Política de Privacidad y de Tratamiento de Datos Personales disponible en: [co.maaji.co](http://co.maaji.co) para conocer las finalidades, los derechos y deberes relacionados con el tratamiento de sus datos personales por parte de SIMONA como responsable.

En caso de tener dudas referentes al tratamiento de los datos personales del Usuario de la plataforma, escribanos al correo electrónico [gerentemarca@simona.moda](mailto:gerentemarca@simona.moda)

## VALIDEZ

Si una autoridad competente o determino, dicha disposición será eliminada sin que ello afecte la validez de las otras cláusulas.

## LEY APLICABLE, DISPUTAS Y PREGUNTAS / QUEJAS / RECLAMOS

Los Términos y Condiciones, así como cualquier otro documento contractual que se derive de la plataforma, se regirá por las leyes de la República de Colombia. En caso de cualquier controversia que se derive con los Usuarios en su relación con la plataforma, esta deberá ser resuelta por las autoridades judiciales colombianas y los mecanismos de resolución de conflictos previstos, tales como la conciliación.

El contenido de la plataforma y de estos Términos y Condiciones responde de manera integral al deber de brindar información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea respecto de los servicios que ofrece como plataforma de comercio electrónico, siempre bajo los límites propios del objeto, naturaleza y funcionamiento de la misma.

En caso de estar interesado en presentar peticiones, quejas y reclamos le agradecemos enviar un correo electrónico a la dirección [gerentemarca@simona.moda](mailto:gerentemarca@simona.moda), estableciendo de forma clara (i) su nombre completo, (ii) número de identificación (iii) hechos que fundamentan la petición, queja o reclamos, (iv) otros aspectos que sean relevantes para dar respuesta efectiva al ejercicio de sus derechos y (v) otros elementos solicitados por la persona del portal de contacto que recibió sus inquietudes.



# POLÍTICAS DE DISTRIBUCIÓN EXCLUSIVA

---

## ¿En qué consisten?

Nuestra política de distribución exclusiva es el modelo por el que se restringe la venta De un producto a un único establecimiento de comercio, dentro de una o más ciudades Concretas y durante un periodo establecido en la negociación.

## Compras por colección

El cliente a quien se asigne la distribución exclusiva de simona dentro de un territorio Especifico debe comprar al menos el 80% del total de la colección, en el año se Presentan 4 colecciones espaciadas por 3 meses consecutivos.

El 80% de la colección esta representado en las siguientes cantidades mínimas en Unidades y usd:

- mínimo 160 unidades de producto por colección (2da, 3ra y 4ta colección), Seleccionadas del 80% del total de skus que tenga dicha colección.
  - mínimo \$8,000 dólares después de aplicado descuento de mayoristas (40% off)
- nota: aplica cualquiera de las dos condiciones anteriores, una no esta sujeta a la Otra.

## Territorio

La distribución exclusiva será asignada por ciudades, es decir, dentro de la Negociación se tendrá en cuenta la ciudad o ciudades donde estén ubicadas las tiendas Del cliente. Si el cliente apertura nuevas tiendas y requiere extender la exclusividad para Estas deberá ser negociada nuevamente.

## Periodo

La distribución exclusiva será asignada durante un periodo de un año dentro del Territorio especifico, siempre y cuando el cliente cumpla con los requisitos aquí Expuestos. En caso de incumplimiento de la política por parte del cliente se retirará La distribución exclusiva a este.

Carrera 105 nro. 15 a – 45 local 2b santiago de cali, valle del cauca. Colombia  
Tel. 348 1387 celular. 317 583 6210 correo: administrativo@simona.Moda

## Condiciones

- el distribuidor exclusivo comerciara las prendas a clientes directos y no a otros vendedores o distribuidores.
- las devoluciones y garantías tiene un plazo máximo para reportarse de 15 días A partir de recibido el producto en destino.