



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### OBJETO

Bienvenido a BAUERONLINE, la plataforma web de oferta y venta de productos de BAUER & CO S.A., en adelante BAUER, sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT 800191268-7, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., con más de 125 años en el mercado de la joyas y relojes.

Le recordamos que al acceder a nuestro sitio web (el “Sitio Web”) o hacer un pedido a través del mismo, está aceptando plenamente los términos y condiciones generales de uso (los “Términos y Condiciones de Uso”) y se compromete a respetar todo el contenido, los deberes, obligaciones y acciones aquí expresadas. Estas políticas deberán ser leídas y aceptadas cada vez que el cliente realice un pedido y podrán ser imprimidas y almacenadas.

Cuando el cliente utilice cualquier servicio suministrado en este Sitio Web, estará sujeto a las reglas, guías, políticas, Términos y Condiciones de Uso aplicables a dicho servicio en particular, constituyendo un acuerdo legal y vinculante.

Únicamente podrán contratar con BAUER los Clientes que sean mayores de edad, que tengan plena capacidad jurídica. Al crear una cuenta en el sitio web o realizar una compra como invitado, el sistema le solicitará fecha de nacimiento, por lo que las personas menores de edad no podrán realizar la compra

Si usted no acepta los Términos y Condiciones de Uso o no cumple con la capacidad para contratar, por favor absténgase de navegar en este Sitio Web.

### ADVERTENCIA SOBRE FALSIFICACIONES

<https://www.baueronline.co/> es el único Sitio Web autorizado por BAUER para la venta de productos online. Nuestra compañía NO tiene terceros autorizados para la comercialización de productos bajo el nombre de BAUER. En caso de que encuentre productos con nuestro nombre en otra página web, es necesario que ponga a nuestro conocimiento tal situación para acudir a las instancias judiciales ya que puede estar siendo víctima de un fraude. Comuníquese al correo electrónico [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co), o al WhatsApp **3176486613**

### MODIFICACIONES

BAUER se reserva el derecho a modificar, limitar, suprimir o adicionar los Términos y Condiciones del Sitio Web, la presentación, la funcionalidad, los productos, los servicios o la configuración a su sola discreción, en cualquier momento y sin previo aviso bajo el principio de autonomía de la voluntad. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones de los Términos y Condiciones se informarán mediante publicación en el Sitio Web o por cualquier otro medio que la compañía estime eficaz para tal fin. El uso del Sitio



Web con las modificaciones supone la plena aceptación de los Términos y Condiciones de Uso en su versión actualizada.

En caso de que usted no esté de acuerdo con la modificación o actualización realizada a los Términos y Condiciones, por favor absténgase de seguir usando el Sitio Web.

## **AVISO LEGAL**

El Cliente o Usuario de este sitio web declara bajo la gravedad de juramento lo siguiente:

- a. Los recursos con los cuales efectúa la compra en este sitio web provienen de actividades, operaciones, oficios o negocios lícitos. En consecuencia, los recursos con los que efectúa la compra no fueron obtenidos mediante actividades consideradas como lavado de activos, financiación del terrorismo o cualquier otro delito conexo contemplado en normas nacionales e internacionales;
- b. No se encuentra con registro negativo en listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales;
- c. Ha brindado información veraz, exacta, correcta y fidedigna

En caso de que alguna de estas declaraciones resulte falsa, o que el usuario cause algún perjuicio a BAUER, deberá mantenerla indemne en los términos establecidos en la sección **“INDEMNIDAD”** de estos Términos y Condiciones de Uso.

## **ACCESO Y NAVEGACIÓN EN EL SITIO WEB**

Al hacer uso de <https://www.baueronline.co/>, el usuario se obliga a actuar de manera lícita y diligente y se compromete a no realizar ninguna de las actividades descritas a continuación:

1. Reproducir, copiar, distribuir, modificar, vender, licenciar, adaptar, el contenido, aquí expuesto, sin contar con la autorización previa, expresa y por escrito de BAUER.
2. Reproducir, copiar, distribuir, modificar, vender, licenciar, adaptar, cualquier elemento, texto, fotografía o material audiovisual del Sitio Web sujeto a derechos de propiedad intelectual sin contar con la autorización previa de BAUER.
3. Vulnerar, eludir, manipular de cualquier manera o mediante cualquier procedimiento las medidas tecnológicas de seguridad o realizar ingeniería inversa del Sitio Web.
4. Interferir o interrumpir el acceso y utilización del Sitio Web, servidores o redes conectados al mismo a través de cualquier dispositivo o herramienta no autorizada.
5. Realizar pedidos especulativos, falsos o fraudulentos. En caso de que BAUER tenga motivos razonables para considerar que se ha realizado un pedido con las anteriores características, cancelará el mismo e informará a las autoridades pertinentes.
6. Usar los contenidos del Sitio Web para fines ilegales, contrarios a estos Términos y Condiciones de Uso, que atenten contra la ley.
7. Proveer información falsa e inexacta en los formularios del Sitio Web.
8. Transmitir por cualquier medio material que contenga virus de programas de cómputo, archivos o programas que puedan producir interrupción, destrucción, daño, limitación en cualquier equipo de cómputo o hardware, software o equipo de telecomunicaciones de BAUER.

## PRODUCTOS

Las imágenes de los productos publicadas en este Sitio Web muestran la representación más cercana al producto real en cuanto a color y diseño. Sin embargo, la precisión de la imagen depende de diferentes factores como lo son la resolución y configuración de la pantalla del computador o dispositivo del Usuario, por tanto, las características del producto real pueden variar ligeramente frente a la imagen. Todas las imágenes pueden ser ampliadas para que el cliente pueda ver en detalle las características del producto.

Todos los productos ofrecidos a través de esta página web cuentan con la descripción de la escala en la que se encuentran y con la información detallada y las características del producto tales como color, material, peso, modelo, entre otros, que podrán ser consultadas haciendo click en la parte que dice **“INFORMACIÓN DETALLADA”**

Para el caso de los anillos se entregará la información sobre el color, claridad, tamaño de la gema, tamaño de la argolla, corte, montura, tipo de gema, peso y demás características específicas del anillo que podrán ser consultadas haciendo click en la parte que dice **“INFORMACIÓN DETALLADA”**.

Así mismo, el usuario al momento de seleccionar ciertos productos tendrá la opción de solicitar que sean personalizados con un grabado de nombres, fechas y leyendas. Sin embargo, debe tener en cuenta que los productos personalizados NO tienen cambio, ni se les aplica el derecho a retracto como se describe en el apartado **“DERECHO DE RETRACTO”**

## PRECIO

Los precios de los productos indicados en nuestro Sitio Web están en pesos colombianos e incluyen los impuestos a que haya lugar de acuerdo a las normas legales colombianas aplicables.

Los precios están sujetos a cambios sin previo aviso. Sin embargo, los cambios no afectarán los pedidos con respecto a los que ya le hayamos enviado una confirmación de pago, caso en el cual el precio que se cobrará será el indicado al momento de la compra.

El precio de los productos es el estipulado en el Sitio Web. En el eventual caso en que se presente un error en el precio de los productos seleccionados por el cliente, se le informará dentro del día hábil siguiente a la fecha en la que se detecte el error y se dará la opción de reconfirmar el pedido al precio correcto. En caso de que el cliente no acepte o no responda frente al nuevo valor, el pedido se cancelará y se reembolsará totalmente el valor abonado por el cliente en un término máximo de 30 días calendario

## OPCIÓN “RESERVA TU ANILLO”

BAUERONLINE le da al usuario la opción de reservar su anillo con un monto de \$ 500.000 pesos. Esta reserva solo podrá realizarse con tarjeta de crédito o débito. Tenga en cuenta que con este monto solo asegurará por un término de 15 días hábiles que el anillo no sea comprado por otro cliente, no obstante hasta que no se efectúe el pago total, el anillo no será enviado, ni se realizarán personalizaciones a la pieza tales como grabados.

Si pasados los quince (15) días hábiles el cliente no ha completado la totalidad del pago, se cancelará el pedido y se reembolsará el dinero en un término máximo de 30 días calendario por el mismo medio en el que fue realizado el abono.

## CUENTA DE USUARIO

Con la creación de una cuenta en <https://www.baueronline.co/>, el cliente podrá ahorrar tiempo durante el proceso de compra, acceder al “carrito de compra” y consultar su historial de pedidos, revisar el estado de sus pedidos, su lista de deseos y predeterminedar sus datos para que pueda realizar su compra de manera más rápida en próximas ocasiones.

Para poder realizar compras por medio de este Sitio Web, el cliente deberá consultar la Política de Privacidad en el link indicado en la página web <https://www.baueronline.co/>. A continuación de la aceptación, el cliente deberá crear una cuenta para la cual deberá suministrar una dirección válida de correo electrónico. A la dirección de correo suministrada llegará su nombre de usuario, una contraseña temporal y la confirmación de suscripción la cual podrá aceptar o rechazar. Al aceptar la creación de la cuenta de usuario, lo remitirá nuevamente a la página de BAUERONLINE en donde se le solicitará el usuario dado y la contraseña enviada la cual se solicitará ser cambiada cuando comience el proceso de creación de la cuenta y deberá contener: mayúsculas, minúsculas, dígitos, caracteres no alfabéticos como: !, \$, #, %. Recuerde que la contraseña es de carácter personal, intransferible y de responsabilidad exclusiva del cliente.

Para poder culminar con el proceso de creación de la cuenta se le pedirá información personal como nombre, fecha de nacimiento, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y cédula de ciudadanía.

Es responsabilidad del cliente adoptar las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar la contraseña y evitar el mal uso o el conocimiento de ésta por parte de terceros. Se recomienda efectuar el cambio de clave de manera periódica.

En caso de pérdida, olvido o exposición a terceros de la contraseña, deberá remitirse a botón “perdiste tu contraseña”. Una vez activado el botón, recibirá al correo electrónico un hipervínculo (link) para restablecer su contraseña. En caso de que no pueda solucionar el inconveniente con su contraseña por favor comunicarse al correo [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co) o al WhatsApp **3176486613**

**Importante:** Bajo ninguna circunstancia, BAUER será responsable por el contenido que los usuarios suministren en la cuenta, ni la exactitud, veracidad, confiabilidad de la información suministrada.

BAUER puede cancelar su cuenta en cualquier momento y sin notificación alguna si considera que se han violado los presentes Términos y Condiciones de Uso, la ley, haya existido algún tipo de fraude o por cualquier otro motivo que atente contra la compañía o terceros. BAUER no asume responsabilidad alguna por la información que se pueda perder con la cancelación de la cuenta. Así mismo, se reserva el derecho de bloquear o restringir, a su juicio, el acceso al Sitio Web o a la cuenta de usuario para proteger los intereses de BAUER.

## MÉTODOS DE PAGO

En su compra en BAUERONLINE podrá usar diferentes métodos de pago:

### 1. Tarjeta de crédito y Tarjeta Débito

Estas transacciones las podrá realizar por medio de MERCADOPAGO, una plataforma de transacciones online en el país que cuenta con los más altos niveles de seguridad. Si elige la opción de pago con tarjeta de crédito o débito (PSE) será redirigido a un formulario de pago donde podrá elegir cómo pagar. Puede realizar el pago como invitado, sin necesidad de tener una cuenta en MERCADOPAGO.

MERCADOPAGO acepta tarjetas de las siguientes franquicias:

- Visa
- MasterCard
- American Express
- Diners Club

PSE: Tarjeta débito cuenta corriente y de ahorros

### 2. Pago en Efecty

El pago en Efecty podrá realizarse en las sucursales de Efecty presentando la orden de pago expedida en BAUERONLINE por el sistema de MERCADOPAGO. La orden de pago deberá imprimirse en una impresora láser para que el código pueda ser leído por el sistema de Efecty.

Una vez realizado el pago deberá enviar una copia al correo electrónico [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co), especificando el nombre y número de pedido para que sea verificado y proceder con el envío del producto en caso de que sea a domicilio o indicarle cuando podrá ser recogido en las tiendas de BAUER o en los CPL (centros de procesamiento logístico) de REDSERVI autorizados.

### 3. Pago en alguna de nuestras tiendas

Usted podrá realizar el pago del producto en cualquiera de nuestras tiendas en Bogotá o Cartagena, llevando la orden de pago generada por el sistema al momento de la compra.

## PROCESO DE COMPRA

- Todas las transacciones realizadas por medio de <https://www.baueronline.co/> podrán ser realizadas por la cuenta de usuario o como “invitado”.
- La adquisición del producto debe hacerse por medio de la activación del botón “**realizar el pedido**”, el cual solo podrá ser activado una vez se hayan completado todos los datos del formulario, la forma de entrega, la aceptación de los Términos y Condiciones y la aceptación de la Política de Privacidad. Desde el momento de la aceptación, el usuario adquiere la condición de Cliente de BAUERONLINE.
- A continuación se le solicitará información relativa al pago. El cliente podrá elegir pagar con tarjeta de crédito, débito (PSE), efecty o directamente en una de las tiendas de BAUER. Una vez seleccionado el método de pago, el sistema le mostrará un resumen del pedido y el precio total de los productos. Este resumen tiene como fin verificar que el Cliente quiere adquirir los productos seleccionados y pueda realizar las correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. El resumen estará disponible para que el cliente lo imprima o descargue.
- Cuando el cliente haya seleccionado como método de pago tarjeta de crédito o débito (PSE), será redirigido a la página de MERCADOPAGO en la cual deberá introducir todos los datos y pulsar continuar. Sin embargo, no se transferirá ningún dinero de la tarjeta hasta que confirme el pedido en la página siguiente. Para garantizar la seguridad de los datos, BAUER no almacenará los datos de su tarjeta de crédito o de débito en los sistemas. Estos datos serán depositados en el sistema de MERCADOPAGO, la plataforma aliada de la compañía para pagos en internet.
- Una vez haya sido confirmada la transacción por MERCADOPAGO, se procederá a confirmar el pedido mediante el envío de un correo electrónico de confirmación a nombre de BAUERONLINE enviado por el CRM de Woocommerce en un mail de *no-reply*. Así mismo, recibirá un correo por parte de MERCADOPAGO confirmando aprobación del pago, y el banco que opere la transacción puede llegar a enviar correos de confirmación de compra.
- En caso de producirse un rechazo del banco, el pedido será anulado de forma automática y el cliente será informado mediante el envío de un correo electrónico por parte de BAUERONLINE y MERCADOPAGO
- Una vez se haya completado el pago, BAUERONLINE enviará a más tardar al día siguiente, un correo en el cual podrá ver el resumen de la compra, la factura y el tiempo de entrega.
- Cuando el cliente haya seleccionado pago en puntos Efecty, el sistema de MERCADOPAGO generará una orden de pago con un código, que deberá imprimirse y presentarse en los puntos autorizados Efecty.

- Cuando el cliente haya seleccionado pago en tiendas, el sistema de MERCADOPAGO generará una orden de pago con un código, que deberá imprimirse y presentarse en las tiendas ubicadas en Bogotá o Cartagena.
- Mediante su cuenta en BAUERONLINE, podrá hacer el seguimiento de su compra.
- El producto podrá ser recibido e inspeccionado solamente por la persona que realizó la compra o un tercero autorizado, siguiendo las instrucciones que se establecen en el título **“QUÉ DEBE PRESENTAR PARA LA ENTREGA DEL PRODUCTO”**.
- La entrega a domicilio se realiza únicamente dentro de ciudades, regiones y/o zonas autorizadas, las cuales se encuentra mencionadas en el título **“METODOS DE ENTREGA”**.
- En caso de que al momento de la entrega del producto en el lugar indicado por el usuario no estuviera la persona registrada como comprador ni la persona autorizada para el recibo del producto en el sitio de entrega, el pedido será devuelto al lugar de despacho. El cliente deberá comunicarse con el personal de BAUERONLINE al correo electrónico [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co) o WhatsApp **3176486613** y con la empresa transportadora REDSERVI para reprogramar la entrega del producto.
- Si el producto no es recibido después de tres visitas realizadas por parte de la transportadora REDSERVI, ésta hará la devolución a las oficinas de BAUER y será contactado por el personal de BAUERONLINE. En este caso, si el cliente desea que le reenvíen el producto, deberá comunicarse al correo electrónico [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co), o WhatsApp **3176486613** para programar nuevamente la entrega, lo cual generará un costo promedio de **\$ 200.000 COP** el cual podrá aumentar o disminuir dependiendo del lugar en donde se deba entregar el producto. Este costo deberá ser asumido por el cliente o el producto deberá ser recogido directamente en alguna de las tiendas de BAUER & CO S.A., presentando la cédula, la tarjeta con la que realizó la compra, el comprobante de pago por internet o Efecty.
- Al momento de la entrega del producto a domicilio por parte de la empresa transportadora, el cliente deberá revisar el estado y las condiciones en las cuales es entregado. Si no se registra algún reclamo por parte del cliente en el documento de entrega, se entenderá que el recibo del producto fue satisfactorio. No obstante, el cliente tiene un término de 24 horas después de recibido el producto para comunicarse con BAUER en caso de que el producto presente algún defecto o problema.
- Al momento de la entrega del producto en alguna de las tiendas BAUER, el personal de la compañía le mostrará el producto para que usted pueda revisar las condiciones del mismo y certificar con su firma que el producto fue recibido a satisfacción. No obstante, el cliente tiene un término de 24 horas después de recibido el producto para comunicarse con BAUER en caso de que el producto presente algún defecto o problema.

## OPCIONES Y TIEMPOS DE ENTREGA

En BAUERONLINE le brindamos diferentes opciones para la entrega de su pedido. La opción que más se acomode a usted deberá ser seleccionada al momento de la compra en el Sitio Web.

### 1. Despacho a domicilio

Para la opción de despacho a domicilio, deberá especificar su nombre, número de cédula, dirección y ciudad.

Debe tener en cuenta, que el envío del producto tiene cobertura en Colombia y en las siguientes ciudades, regiones y/o zonas autorizadas:

1. Bogotá y zona metropolitana (Funza, Mosquera, Madrid, Facatativá, Tabio, Tenjo, Chía, Cajicá, Soacha y Tocancipá)
2. Tunja y zona metropolitana (Duitama, Sogamoso)
3. Cali y zona metropolitana (Yumbo, Jamundí, Palmira, Candelaria)
4. Barranquilla y zona metropolitana (Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Sabanagrande, Malambo)
5. Santa Marta
6. Cartagena y zona metropolitana (Turbaco)
7. Buenaventura
8. Armenia y zona metropolitana (Calarcá, Tebaida)
9. Pereira y zona metropolitana (Cerritos, La Virginia, Santa Rosa de Cabál y Dosquebradas)
10. Manizales y zona metropolitana (Villamaría y Chinchiná)
11. Bucaramanga y zona metropolitana (Girón, Piedecuesta y Floridablanca)
12. Medellín y zona metropolitana (Caldas, La Estrella, Sabaneta, Envigado, Itagüí y Bello)
13. Rionegro

El costo inicial de envío de nuestros productos es gratis para todas las compras. El aliado logístico de BAUERONLINE para realizar los envíos y la entrega es la empresa RED INTEGRADORA SAS con el NIT 830025142-7 quien se identifica bajo la marca REDSERVI.

### Tiempo de entrega de los productos

Una vez verificado el pago por BAUERONLINE, se realizará la entrega por medio de la empresa REDSERVI en la dirección indicada al momento de la compra de 3 a 5 días hábiles. En caso de que el producto sea personalizado el tiempo de entrega será de 5 a 8 días hábiles.

### 2. Recogerlo en alguno de los centros de procesamiento logístico (CPL) de REDSERVI

Para la opción de recoger el producto en alguno de los CPL de REDSERVI usted deberá seleccionar el punto más cercano en el link que se indica en la página web.



Cuando el producto haya llegado al CPL seleccionado por usted, se enviará un correo electrónico avisando que ya puede ir a recoger su producto, en los horarios y días que aparecen en el correo de confirmación. El Cliente tendrá diez (10) días hábiles para recoger el producto. En caso de que en esos 10 días no sea recogido, el cliente será contactado por el personal de BAUERONLINE, para informarle que debe ser recogido el producto. En caso de que la comunicación con el cliente no sea posible se notificará vía correo electrónico que el producto será devuelto a las instalaciones de la oficina de BAUER ubicada en el Centro Comercial Centro 93 en Bogotá y deberá comunicarse al correo [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co) o al WhatsApp **3176486613** para coordinar una nueva entrega. Los costos de transporte y los demás que conlleve la nueva entrega del producto serán cubiertos por el cliente.

### 3. Recogerlo en alguna de nuestras tiendas

Para la opción de recoger su producto en cualquiera de nuestras tiendas usted deberá indicarlo al momento de la compra para poder tenerlo listo. Una vez realizado el pago, mediante correo electrónico se indicará cuando estará listo su producto para que pueda recogerlo en los horarios que se indican a continuación:

#### Bogotá

- Centro comercial Andino Local 143  
Carrera 11 # 82-51  
Horario: Lunes a Viernes 10:00 am a 7:00 pm  
Sábado 11:00 am a 5:00 pm
  
- Centro Comercial Centro 93, Local 215  
Carrera 15 # 93 – 60  
Horario: Lunes a Viernes 11:00 am a 7:00 pm  
Sábado 11:00 am a 7:00 pm

#### Cartagena:

- Hotel Charleston Santa Teresa  
Carrera 3, No. 31 - 23  
Plaza Santa Teresa,  
Centro  
Horarios: Lunes a Sábado 10:00 am – 7:00 pm  
Domingo 12:00 pm a 6:00 pm.

El tiempo de entrega será de 3 a 5 días hábiles para productos no personalizados. En caso del que el producto sea personalizado el tiempo de entrega será de 5 a 8 días hábiles.

### **Cambios en el lugar de entrega**

El cliente podrá cambiar el lugar de entrega si el producto aún no ha sido despachado. En caso de que el producto ya haya sido enviado, el cliente deberá asumir los costos a los que se vea sometido BAUER por el cambio de lugar en caso de que aplique.

## QUÉ DEBE PRESENTAR PARA LA ENTREGA DEL PRODUCTO

Al momento de recoger o recibir el producto usted deberá presentar:

1. Tarjeta de crédito original (en físico) con la que se realizó la compra.
2. Comprobante de pago en efecty o en tienda o comprobante de transacción realizada en entidad bancaria
3. Cédula de ciudadanía original.
4. Número de la orden de pago

En caso de se quiera autorizar a un tercero para que recoja o reciba el producto el cliente deberá:

1. Seleccionar la opción al momento de la compra e indicar el nombre y la cédula de quien va a recoger el producto a nombre del cliente.
2. Enviar una carta firmada al correo electrónico [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co) en la cual se establezca el nombre y cédula de la persona que va a recibir el producto y el número de orden de pago
3. BAUER deberá acusar recibo de la notificación enviada

Al momento de la entrega la persona autorizada deberá presentar:

1. La carta a la que se refiere el punto 2 anterior, ya sea en un CPL de REDSERVI o en las tiendas de BAUER.
2. Cédula de ciudadanía original.
3. Fotocopia de la cédula de ciudadanía de quien realizó la compra.
4. Comprobante de pago del producto.

## FACTURA

La factura se remitirá en físico junto con el producto adquirido a la dirección mencionada por el cliente, o será entregada por el personal de REDSERVI cuando el producto sea retirado en los puntos autorizados de CPL o por el personal de BAUER cuando sea retirada en alguna de las tiendas. Así mismo, la factura será enviada por medio del correo electrónico suministrado por el cliente en el Sitio Web al momento de crear la cuenta o realizar el pedido como invitado.

## DERECHO DE RETRACTO

### Descripción:

El derecho de retracto es aquel contemplado en artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor- mediante el cual el cliente podrá solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado por el producto y realizar la devolución de este dentro de un término máximo de cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de la entrega del producto.

### Proceso de solicitud de retracto

Para facilitar el proceso de devolución el cliente tendrá las siguientes opciones:

1. Acercarse con la factura y el producto en perfecto estado, el certificado de autenticidad o el Certificado GIA en caso de que aplique y la cédula de ciudadanía a cualquiera de las tiendas de BAUER ubicadas en Bogotá o Cartagena.
2. Si el cliente no puede acercarse a las tiendas o se encuentra ubicado en un lugar en donde no existe una tienda deberá contactarse mediante el correo [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co) o al WhatsApp **3176486613** indicar el número de factura o referencia del producto, dirección, teléfono y nombre completo, para de esta manera poder coordinar con la empresa transportadora REDSERVI la recogida del producto o indicarle el CPL más cercano para que lo envíe a las oficinas de BAUER. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto serán cubiertos por el cliente.
3. Una vez se revise el producto por parte del personal autorizado de BAUER se procederá al realizar el reembolso del dinero.

### Reembolso del dinero

BAUER procederá a hacer el reembolso en un máximo de 30 días calendario contados a partir del momento en el que se recibe el producto y se verifica que el mismo esté en buen estado y es el original. El reembolso se realizará de la siguiente manera:

1. Cuando el pago del producto se haya realizado por medio de tarjeta de crédito o débito PSE, se utilizará el mismo medio de pago empleado
2. Cuando el pago del producto se haya realizado por Efecty, el cliente deberá aportar un certificado del banco en el cual se indique el nombre del titular de la cuenta, el número, y el tipo de cuenta (ahorros, corriente), para que BAUER pueda realizar la devolución a dicha cuenta.

### Condiciones para acceder al derecho de retracto

Se realizará el cambio si el producto al ser devuelto cumple con los siguientes parámetros:

- El producto está en perfectas condiciones, no debe estar averiado, deteriorado, mostrar señales de uso, suciedad o desgaste por acciones correspondientes a los clientes
- El empaque sea el mismo en el que lo recibió
- El Derecho de retracto sea ejercido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto
- Se presente el certificado de autenticidad de BAUER o el Certificado GIA en caso de que aplique
- Se presente la factura de compra

**Importante:** En consonancia con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, no aplica el derecho de retracto ni cambios o devoluciones de productos personalizados con grabados a petición

del cliente, teniendo en cuenta que se entienden como bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

## **CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES**

Cuando el cliente haya sido objeto de fraude o de una operación no solicitada y se haya utilizado su tarjeta de crédito o débito, o cualquier otro instrumento de pago electrónico, deberá comunicarse con BAUER al correo electrónico [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co) o al WhatsApp **3176486613** dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada y devolver el producto, cuando sea procedente. Así mismo, deberá notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

En el caso en que no haya recibido el producto que compró en el tiempo indicado, el producto que reciba no es el que usted seleccionó, o el producto no cumpla con las características ofrecidas por BAUER o sea defectuoso, el cliente deberá comunicarse con BAUER al correo [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co) o al WhatsApp **3176486613** dentro los cinco (5) días hábiles siguientes al que recibió el producto.

En la comunicación a BAUER se deberá informar:

1. Nombre completo del titular de la transacción, quien será el único autorizado para hacer la solicitud de devolución.
2. Descripción de lo sucedido
3. Valor que fue cargado y solicita sea reversado
4. Número de cuenta bancaria, tarjeta de crédito o medio de pago al cual fue cargado la compra.

Las devoluciones de dinero, solo serán aplicadas para aquellas transacciones que se hayan realizado por Internet.

## **GARANTÍA DE CALIDAD DEL FABRICANTE**

BAUER garantiza que todos los productos comprados a través la página web <https://www.baueronline.co/> están libres de defectos en cuanto al material, calidad y diseño, ya que han sido previamente revisados, analizados y certificados por un experto. Sin embargo, en caso de presentarse un defecto de fabricación del producto, el cliente tendrá 1 año de garantía a partir de realizada la compra para que el producto sea reparado o reemplazo en caso de ser necesario.

Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá:

1. Acercarse con la factura, el producto, el certificado de autenticidad expedido por BAUER o el certificado GIA en caso de que aplique y la cédula de ciudadanía, a cualquiera de las tiendas de BAUER ubicadas en Bogotá o Cartagena.
2. Si el cliente no puede acercarse a las tiendas o se encuentra ubicado en un lugar en donde no existe una tienda deberá contactarse mediante el correo [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co) o al WhatsApp **3176486613**, indicar cuál es el motivo de solicitar la garantía, la dirección, teléfono y nombre completo, para de esta manera poder coordinar con la empresa transportadora REDSERVI la recogida del producto

o indicarle el CPL más cercano para que lo envíe a las oficinas de BAUER. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto serán cubiertos por el cliente

3. Una vez recibido el producto, este será revisado por el equipo de expertos de BAUER, para determinar si el producto en efecto tiene un defecto de fábrica que amerita que el producto sea reparado o cambiado o se reembolse la totalidad o parte del precio de compra del producto.
4. En caso de que su garantía sea aprobada, el personal de BAUER le indicará el tiempo de reparación al que estará sometido el producto ya sea de manera presencial, vía correo electrónico, llamada telefónica o WhatsApp.
5. El cliente podrá reclamar el producto en las tiendas de BAUER o programar el envío con REDSERVI nuestra transportadora aliada. Para la entrega del producto deberá seguir los mismos pasos que se describen en el apartado de **“OPCIONES Y TIEMPOS DE ENTREGA”**.

#### Exclusiones y limitaciones de la garantía

La garantía solo será aplicada a los productos fabricados y comprados a través de <https://www.baueronline.co/> o en las tiendas de BAUER autorizadas. BAUER **NO** puede responder por aquellos productos que no hayan sido comprados por los canales autorizados.

La garantía solo será aplicada una vez el producto sea revisado por uno de nuestros expertos. Todo producto será revisado sin excepción.

La garantía no aplicará para productos que hayan sido manipulados por terceros no autorizados por BAUER, tengan daños causados por accidente, abuso, mal uso, uso indebido o uso de productos que no son de BAUER.

#### **CERTIFICADO BAUER**

El certificado de una joya es una constancia de sus características físicas, materiales de elaboración y su estilo. Un certificado gemológico describe las características morfológicas de una piedra y sólo puede ser expedido por un gemólogo experto. Siguiendo con nuestra tradición, todas las joyas BAUER son fabricadas empleando los más altos estándares de calidad y poseen un terminado excelente. Joyeros y gemólogos examinan cuidadosamente cada anillo que es producido en nuestros talleres para certificar su calidad.

#### **CERTIFICADO GIA**

Todas las gemas de BAUERONLINE están certificadas por un gemólogo. Sin embargo, no todas tienen un certificado GIA el cual es expedido por el Instituto Gemológico de América, que es la entidad dedicada a la investigación de piedras preciosas y certifica su calidad.

El certificado expedido por el GIA, avala la autenticidad y calidad de la piedra por medio del análisis de los 4C de la calidad, color, corte y quilates (carats). El certificado entregado al cliente contendrá la descripción de las características de la piedra tales como medidas



exactas, profundidad total, fluorescencia y las inclusiones únicas la piedra puede tener externa y/o internamente.

En la descripción de la piedra al momento de la compra se menciona si la misma posee de una Certificado GIA. El valor de dicho documento está incluido en el valor total del producto.

## **PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

Toda la información puesta a disposición, insertada, mencionada, usada en el presente Sitio Web como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas, diseños industriales, modelos de utilidad y demás elementos de propiedad intelectual, son de propiedad exclusiva de BAUER & CO S.A. o terceros que han autorizado expresamente a BAUER & CO S.A para su explotación y puesta a disposición.

El uso y acceso al Sitio Web no concede, otorga, o transfiere algún tipo de derecho, licencia o autorización de uso o disposición sobre los derechos de propiedad intelectual. Por tanto, queda expresamente prohibida la adaptación, modificación, distribución, comercialización, comunicación pública y/o reproducción total o parcial del Sitio Web o de cualquiera de sus contenidos de propiedad intelectual sin la autorización previa, expresa y por escrito de BAUER & CO S.A. o del titular de los derechos de la misma.

Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones de Uso, y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Intelectual.

## **POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El uso del Sitio Web y las transacciones que se llevan dentro del mismo implican la recolección y tratamiento de datos personales. Para los clientes que creen una cuenta se recolectan datos como su nombre, dirección, fecha de nacimiento, cédula, dirección de correo electrónico, datos de compra, IP, URL, ubicación, a fin de procesar y entregar el pedido.

Los datos de facturación y tarjetas de crédito o débito serán almacenados por nuestra plataforma aliada MERCADOPAGO.

Para aquellas personas que visiten el Sitio Web pero no completan una compra, ni creen una cuenta de usuario, se recolectarán y almacenarán datos como la IP, URL y ubicación por medio de Cookies. Esta información será almacenada para tener patrones de navegación de los usuarios y las zonas de donde más se conectan los visitantes.

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás normas relacionadas, BAUER utiliza medidas necesarias para asegurar la privacidad de los datos recabados de forma que garantice la seguridad y evite la alteración, pérdida y tratamiento no autorizado de los mismos.

Así mismo, todo tratamiento quedará sujeto a la autorización expresa de los titulares, la cual podrá darse a través de los diferentes mecanismos implementados en este Sitio Web tales como el aviso de cookies, avisos en los formularios de contáctenos y reservas, aviso al

momento de creación de usuario, avisos al momento del pago, entre otros, que aparecerán al momento de cada actividad.

El tratamiento de los datos personales se limitará al cumplimiento de los compromisos y servicios ofrecidos mediante el presente sitio web y se harán de acuerdo a la normatividad vigente y a la Política de Privacidad ubicada en el link de la página web <https://www.baueronline.co/>

Usted como titular tiene derecho a solicitar la información dada en cualquier momento y a solicitar su actualización, rectificación o eliminación cuando lo desee siempre que no tenga una obligación legal o contractual con la compañía.

Como titular de los datos podrá ejercer sus derechos mediante el correo electrónico [protecciondedatos@bauer.com.co](mailto:protecciondedatos@bauer.com.co) o [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co)

## **COOKIES**

El acceso al sitio web puede implicar el uso de cookies propias o de terceros, las cual son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador del cliente o usuario, lo que implica que el Sitio Web puede consultar la actividad previa del navegador. Las cookies sirven para facilitar la navegación en el Sitio Web, hacerlo más amigable, recordar accesos y conocer la información sobre los hábitos de navegación del usuario.

Sin embargo, usted puede permitir el uso de la cookies o rechazarlo o también puede cambiar su configuración siempre que lo desee, pero recuerde que esto podría ocasionar que el sitio no funcione correctamente y que algunas opciones no estén disponibles. Encontrará más información en sobre las cookies en la Política de Cookies que podrá ser consultada en el link ubicado en la página <https://www.baueronline.co/>

## **NEWSLETTER O BOLETÍN INFORMATIVO**

El Newsletter o boletín informativo se enviará a la dirección de correo electrónico que proporcionó al momento de registrarse.

En caso de que no desee recibirlo podrá anular su suscripción en cualquier momento utilizando el enlace que se proporciona en el newsletter o boletín informativo.

Al anular su suscripción, se anulará automáticamente el envío de información sobre nuevos productos y eventos de BAUERONLINE.

## **LIMITACION DE RESPONSABILIDAD**

<https://www.baueronline.co/> es un sitio seguro. Sin embargo, no se puede garantizar que esté libre 100% de errores, virus o cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica.



Por tanto, BAUER no asume responsabilidad por ningún daño o perjuicio, incluyendo mas no limitando la pérdida de información, datos personales, ingresos o ventas, negocios, lucro cesante o pérdida de contratos.

## **INDEMNIDAD**

El usuario mantendrá indemne a BAUER por cualquier reclamación que un tercero o autoridad de cualquier tipo haga a BAUER respecto del origen de los fondos de compra de los productos por parte del usuario, actividades fraudulentas relacionadas con el proceso de compra o cualquier otro tipo de reclamación que involucre al usuario, saliendo, adicionalmente, en defensa de BAUER e indemnizándola por cualquier gasto en que haya tenido que incurrir por dichas reclamaciones, incluyendo, pero sin limitarse a honorarios razonables de abogados.

## **LEGISLACIÓN APLICABLE**

Para lo previsto en estos Términos y Condiciones de Uso, el usuario o cliente acuerda someterse a las leyes aplicables en el territorio colombiano renunciando expresamente al fuero que pudiese corresponderle por razón de su domicilio presente o futuro, reconociendo que su solución, en su caso, debe hacerse bajo las leyes de Colombia.

## **SERVICIO AL CLIENTE**

Sus opiniones son muy importantes para BAUER. Los siguientes son los canales que puede usar para comunicarse con nosotros:

Correo electrónico: [baueronline@bauer.com.co](mailto:baueronline@bauer.com.co)

WhatsApp: **3176486613**

Nuestro Horario de Atención al Cliente es de lunes a viernes de 09:00 a.m. a 6:00 p.m. Jornada continua y atenderemos su solicitud en máximo 24 horas