

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PÁGINA WEB

www.drayco.com.co

1. CONDICIONES GENERALES

Este documento describe los términos y condiciones generales aplicables al acceso y uso de los productos ofrecidos por **DRAYCO DISTRIBUCIONES SAS**, en adelante “**DRAYCO**” sociedad constituida y existente bajo las leyes de la República de Colombia, con NIT: 860.352.551-7 y cuyas oficinas se encuentran en Carrera 27 # 66 – 46 en la ciudad de Bogotá D.C, de igual manera, a través de <https://drayco.com.co/>y/o otros dominios (URLs) relacionados en donde estos Términos y Condiciones se encuentren.

Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar el Sitio u otros medios de contacto o los Servicios podrá hacerlo sujetándose a este documento legal, junto con todas las demás políticas y principios que rigen a **DRAYCO** y que son incorporados al presente directamente o por referencia o que son explicados y/o detallados en otras secciones del Sitio u otros medios de contacto.

Este documento, y las políticas del sitio, se entenderán como parte integral de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta comprendidos en este Sitio Web u otros medios de contacto entre los usuarios de este Sitio u otros medios de contacto y **DRAYCO**, por medio de la página web u otros medios de contacto.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en estos documentos y los demás que se establezcan en la página web u otros medios de contacto, previo a la adquisición de productos y/o entrega de cualquier dato con cualquier fin. Por lo tanto, se requiere que el usuario, lea estos términos y condiciones cuidadosamente, y dé el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación. El desconocimiento del contenido de estos términos y condiciones, no justifican el incumplimiento de estos, y mucho menos, facultan a los consumidores para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

Si el usuario hiciera uso del Sitio u otros medios de contacto de **DRAYCO**, se obligará a cumplir expresamente con las mismas, no pudiendo alegar el desconocimiento de tales Términos y Condiciones Generales.

2. CONSIDERACIONES

1. DRAYCO SAS no se hace cargo de los daños o perjuicios derivados del mal uso de la información de la página web u otros medios de contacto, pues el Usuario entiende y acepta que está realizando la compra de forma libre y autónoma, comprometiéndose a usar el producto adquirido de la forma indicada por el fabricante.
2. DRAYCO SAS, podrá realizar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones en la presentación y configuración de la página web u otros medios de contacto, así como en los contenidos de esta.
3. Advierte que algunos de los textos contenidos en la página web u otros medios de contacto, enlaces y/o información incluidos en la misma podrían no ser veraces o no estar actualizados o haber sido recibidos o informados por terceras personas sobre las cuales DRAYCO SAS no tiene control, al ser un distribuidor y no un productor. Por dicha razón, DRAYCO SAS no responderá sobre los errores u omisiones relativos a la información que no sea de su autoría, ni tampoco de los daños o perjuicios que se puedan llegar a ocasionar como resultado del uso de dicha información. Además, cabe resaltar que, al ser este un Sitio Web, no está libre de errores y en consecuencia la información general, así como las características de los productos anunciados y los precios, pueden variar con ocasión de errores humanos, tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, virus o cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica.
4. DRAYCO SAS asume que, si el usuario está facturando a nombre propio o a nombre de determinada empresa, es porque está en total capacidad y autorización de hacerlo.
5. DRAYCO SAS hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión del Sitio Web u otros medios de contacto sea ininterrumpida y libre de errores. Sin embargo, dada la naturaleza de Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas. En el mismo sentido, el acceso del Usuario a la Cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos Servicios. DRAYCO SAS no será responsable por pérdidas (i) que no hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; (ii) lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; (iii) cualquier daño indirecto.

3. CAPACIDAD LEGAL

Los productos sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad ni los menores de edad. Los actos que éstos realicen en este Sitio u otros medios de contacto serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan. Un Usuario como empresa, deberá tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

4. USO DEL SITIO U OTROS MEDIOS DE CONTACTO

Con la navegación en la página web u otros medios de contacto, el usuario podrá acceder a las promociones, y para la adquisición de productos ofrecidos en este Sitio u otros medios de contacto. Eventualmente el Usuario de la página web deberá registrar información personal de manera exacta, precisa y verdadera ("Datos Personales") y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. DRAYCO podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Usuarios, pero DRAYCO NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios.

Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que hace uso de la página. Si se verificara o sospechará un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, DRAYCO tendrá el derecho inapelable de dar por cancelado el contrato de compraventa.

DRAYCO se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, DRAYCO podrá dar de baja la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización.

DRAYCO se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

El Sitio Web podrá ser utilizado para análisis, consulta y compra de productos nacionales o importados que DRAYCO tendrá disponible perfeccionar el contrato, así como la información relevante dependiendo del producto, tal como almacenamiento, condiciones de uso o ficha técnica.

5. DERECHOS DEL USUARIO

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación colombiana sobre Protección al Consumidor y Protección de Datos personales, por tal razón, podrá radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR), de manera presencial o a través de las diferentes herramientas de comunicaciones establecidas en la página.

6. DEBERES DEL CONSUMIDOR Y/O USUARIO

Con la aceptación de los presentes términos El Consumidor y/o Usuario se obliga a: (1) Suministrar información veraz y fidedigna; (2) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación; (3) Abstenerse de utilizar la Plataforma y/o página web u otros medios de contacto para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra del Operador, los Mandatarios o de terceros; (4) Pagar oportunamente los productos solicitados; (5) Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de La Plataforma y/o página web u otros medios de contacto; (6) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Consumidores; (7) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la página web u otros medios de contacto o de cualquiera de sus partes; (8) En general todas aquellas conductas necesarias para la ejecución del negocio jurídico, como i) la recepción de los productos solicitados, ii) verificar al momento de la validación que los productos seleccionados sí corresponden a los necesitados, iii) informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos.

7. DEFINICIONES

1. Calidad: Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

2. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

3. Garantía: Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad de este con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

4. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

5. Información: Todo contenido y forma de dar a conocer la naturaleza, el origen, el modo de fabricación, los componentes, los usos, el volumen, peso o medida, los precios, la forma de empleo, las propiedades, la calidad, la idoneidad o la cantidad, y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

6. Producto: Todo bien distribuido por Drayco .

7. Productor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

8. Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos.

9. Proveedor o expendedor: Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.

10. Publicidad: Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.

11. Publicidad engañosa: Aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión.

12. Seguridad: Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de la presente ley y si procede, la puesta en servicio, instalación y mantenimiento no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los consumidores. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

13. Ventas a distancia: Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.

14. Producto defectuoso: Es aquel bien mueble o inmueble que debido a un error el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

8. INFORMACIÓN DE SERVICIOS

Drayco es una empresa especializada en la venta y distribución de productos de diversos sectores, incluyendo ferretería, seguridad industrial y accesorios automotores. Brindamos la posibilidad de compra mediante un carrito de compras en nuestro sitio web, así como opciones de seguimiento de pedidos realizados en canales tradicionales y un sistema de cotización para compras al por mayor.

9. COMPRAS EN LINEA

Proceso de Compra: Los usuarios pueden seleccionar nuestros productos disponibles, a través de nuestro carrito de compras en línea, disponible en esta página web <https://www.drayco.com.co/>.

Medios de Pago: Los pagos en línea se gestionan mediante la plataforma Bold, la cual permite el uso de múltiples medios de pago, incluyendo tarjetas de crédito, débito, transferencias por PSE, entre otras.

Compatibilidad y Seguridad: Nuestro sistema cuenta con un plugin que garantiza la verificación automática de cada paso del proceso de pago, desde la selección de productos hasta la confirmación de la transacción. Drayco se compromete a proteger la información de los usuarios conforme a las normas de protección de datos y asegurar una experiencia de compra segura.

10. ENVÍO DE PRODUCTOS Y CONDICIONES DE ENTREGA

Opciones de Envío: Los productos adquiridos a través del carrito de compras se envían mediante la empresa de envíos Coordinadora, o a través de las empresas disponibles de acuerdo con el destino de despacho. Alternativamente, el cliente tiene la opción de recoger sus productos directamente en nuestras instalaciones.

Costo del Envío: En compras realizadas a través de nuestra tienda en línea, el cliente asume el costo del flete.

Seguimiento de Pedidos: El cliente puede hacer seguimiento del estado de sus pedidos desde la página web, tanto para compras realizadas en línea como para aquellas gestionadas por canales tradicionales, como pedidos presenciales o telefónicos.

Transportadoras Alternativas: En el caso de pedidos realizados por canales tradicionales, Drayco ofrece opciones de envío mediante otras transportadoras, tales como Roa Transportes o Interrapidísimo, bajo acuerdo con el cliente. El costo de envío podrá negociarse directamente y ser asumido por el cliente según lo convenido.

11. SOLICITUD DE COTIZACIONES PARA COMPRAS AL POR MAYOR

Proceso de Cotización: Para compras al por mayor, la página ofrece un formulario donde los clientes pueden indicar las cantidades y códigos de los productos de su interés. Tras recibir la solicitud, Drayco generará y enviará una cotización en documento PDF con los precios actuales de los productos.

Validez de las Cotizaciones: Las cotizaciones estarán vigentes durante el período indicado en el documento enviado o hasta que Drayco realice una actualización.

12. SOPORTE AL CLIENTE Y CONTACTO

Medios de Contacto: Para cualquier consulta o inconveniente, el cliente puede comunicarse a través de:

- Correo Electrónico: servicioalcliente@drayco.com.co
- WhatsApp y Chat Interno: Disponibles en la página web para consultas en tiempo real.

Horario de Atención: El horario de atención al cliente está disponible en la sección de "Contacto" de nuestro sitio web.

13. GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

Política de Garantía: La garantía de los productos se gestiona directamente con cada uno de los fabricantes. Para cualquier solicitud de garantía, el cliente debe contactarse con nuestro equipo de atención al cliente por los canales establecidos en el numeral 6, donde se le brindará la información y asistencia necesarias para tramitar la reclamación.

Condiciones de la Garantía: Las condiciones específicas de la garantía dependen de cada fabricante y de la naturaleza del producto adquirido. Drayco no se hace responsable por fallas o condiciones establecidas por terceros.

Para más información consultar nuestra política de DEVOLUCIONES Y GARANTIAS DE DRAYCO SAS disponible en nuestra página web: www.drayco.com.co

14. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Drayco se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en esta página web, y es responsabilidad del usuario revisar los términos periódicamente. El uso continuado del sitio después de cualquier cambio implica la aceptación de los nuevos términos.

15.LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos términos y condiciones se rigen por la legislación aplicable en el Territorio Colombiano, conforme a las leyes de protección al consumidor y comercio electrónico.

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN | FECHA |
|--|-------------------------------------|-------------------|
| TAG CONSULTORES PROFESIONALES SAS | ELABORACIÓN VERSIÓN PRIMERA | 07-11-2024 |
| DRAYCO SAS | REVISIÓN CON GERENCIAS | 26-11-2024 |
| DRAYCO SAS | ACTUALIZACION MEDIOS DE PAGO | 14-07-2025 |