



TERMINOS Y CONDICIONES

CLIENTES ALCARRITO.COM

Código: GEJ-CTN-R-39
Vigente desde: 19/11/2024
Versión: 5

Este documento describe los términos y condiciones generales y las políticas de tratamiento de datos aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por **INTER RAPIDISIMO S.A.**, NIT 800.251.569-7, a través de su marca "**Alcarrito®**", en adelante **Alcarrito** o **Alcarrito.com**, por medio del portal de su propiedad **www.Alcarrito.com**, u otros dominios (urls) relacionados, así como a través de otro medio digital (APP).

Cualquier persona que desee acceder, suscribirse y/o usar el sitio o los Servicios de **Alcarrito** podrá hacerlo sujetándose y aceptando los Términos y Condiciones Generales y las Políticas de Privacidad, junto con todas las demás políticas que rigen a **Alcarrito** y que son incorporados a los presentes términos y condiciones, directamente o explicados y/o detallados en otras secciones del sitio web. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en este sitio, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por los presentes términos y condiciones y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

Cualquier persona que no acate los términos y condiciones y la política de tratamiento de datos anexa, los cuales son de obligatorio cumplimiento y tiene fuerza y carácter vinculante, no podrá utilizar, acceder, registrarse, o realizar cualquier acto de comercio a través de **Alcarrito.com**

DEFINICIONES

Alcarrito, marca registrada por **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, y que hace alusión a la unidad de negocio mediante la cual se desarrolla el intercambio de bienes y/o servicios de manera electrónica a través de un portal de comercio virtual.

SITIO WEB. Corresponde al dominio de internet donde se desarrollan las actividades de **Alcarrito**.

APP. Aplicación para dispositivos móviles en los cuales se podrán prestar los servicios de **Alcarrito**.

USUARIO REGISTRADO. Nombre, ID, o dirección de correo electrónico que identifica al cliente en el sitio web y le permite el acceso al mismo.

CLIENTE. Persona natural o jurídica que efectúa la compra a través del portal.

VENDEDOR O SELLER. Persona Natural o Jurídica que comercializa sus productos o servicios a través de **Alcarrito.com**, facturando de manera directa al consumidor.

PROVEEDOR. Fabricante o marca aliada de **Alcarrito** que pone a su disposición un inventario de productos o

servicios para comercializar y facturar por parte de **INTER RAPIDISIMO S.A.**, NIT 800.251.569-7.

CONTRASEÑA: Dato alfanumérico de carácter privado y reservado que permite el ingreso al usuario registrado del sitio web.

OBJETO

Mediante **Alcarrito** se desarrolla la Comercialización de productos y/o servicios de diferentes vendedores/Sellers o proveedores nacionales y/o internacionales, los cuales los clientes podrán adquirir de manera electrónica y recibirlos mediante los distintos medios que dispone **Alcarrito**.

La relación contractual que se establece en las presentes condiciones es equiparable a la compraventa y por ende se regirá por las disposiciones legales que rigen la materia, como las de protección al consumidor (ley 1480 de 2011).

REGISTRO EN ALCARRITO.COM

Para acceder a los productos y servicios ofertados por **Alcarrito**, es obligatorio generar el registro en el sitio web. El cliente registrará una dirección de correo electrónico de uso personal y una contraseña, los cuales permitirán el acceso al sitio web. Adicionalmente, durante el registro, se solicitarán datos personales básicos incluyendo nombre, dirección, ciudad, teléfono entre otros, los cuales podrán ser modificados por el cliente a través del panel de configuración del sitio web en cualquier momento; el cliente garantiza y responde, en cualquier caso, por la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados.

El cliente se obliga a mantener la confidencialidad de su contraseña de acceso, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información de la cuenta. **Dicha Clave es de uso personal, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de Alcarrito (INTER RAPIDISIMO) en caso de utilización indebida, negligente y/o incorrecta.**

Cada cliente sólo podrá ser titular de una (1) cuenta en **Alcarrito** absteniéndose de acceder a más de una (1) cuenta con distintas direcciones de correo electrónico o falseando, modificando y/o alterando sus datos personales de cualquier manera posible. Si se verificara o sospechara un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, **Alcarrito** tendrá el derecho inapelable de dar de baja las cuentas y/o de iniciar las acciones judiciales que sean pertinentes.



TERMINOS Y CONDICIONES

CLIENTES ALCARRITO.COM

Código: GEJ-CTN-R-39
Vigente desde: 19/11/2024
Versión: 5

Alcarrito 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 clientes cuyos datos y/o identidad no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, **Alcarrito** podrá cancelar la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización a favor del cliente.

Se encuentra prohibido generar la creación de cuentas de usuario cuyo dominio se encuentre vinculado a un correo corporativo, incluso los correspondientes a Inter Rapidísimo S.A. Esta situación generara la inactivación automática de la cuenta.

FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO DE COMPRA

El consentimiento por parte del cliente se manifiesta con la realización y aceptación de cada uno de los pasos de compra realizados en **Alcarrito.com** y se perfecciona con la manifestación final de la compra después de haber revisado el resumen del pedido en el cual se encuentra cada uno de los productos o servicios, su precio individual, los gastos de envío (en caso de ser aplicable), los demás que tenga a su cargo y la sumatoria total que debe cancelar. Lo anterior con el fin que el cliente pueda verificar todos los detalles del pedido y las demás condiciones del contrato a efectos que él mismo confirme o realice las correcciones necesarias antes de la confirmación de la compra.

PRECIO

El precio de los productos o servicios publicados en **Alcarrito.com**, se determina en pesos colombianos y corresponde al valor único de cada producto o servicio, incluyendo gastos de envío (en caso de ser aplicable).

En el evento de existir algún error en el precio publicado, se procederá con la corrección inmediata, y se informará el valor real del producto o servicio.

MEDIOS DE PAGO

Los productos y servicios ofrecidos en **Alcarrito.com**, sólo pueden ser pagados con los medios especificados en el sitio web.

Alcarrito, podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el cliente y/o podrá otorgar descuento reflejados en el precio final de sus compras. Los descuentos utilizados por los clientes no serán reintegrados en caso de devolución de los productos o no prestación del servicio, indistintamente de su causa.

Los medios de pago determinados por **Alcarrito**, pero sin limitarse a ellos, serán los siguientes:

Pasarela de pago: Servicio de pago ofertado por un tercero que permite el recaudo del dinero pagado por los clientes de **Alcarrito.com** de manera segura y por distintos medios (tarjetas débito y crédito).

El uso de pasarelas de pago y de tarjetas de crédito se sujetará a lo establecido en los términos y condiciones del proveedor del servicio o emisor o lo pactado en los respectivos contratos de apertura y reglamento de uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento.

Pago en Casa: Medio por el cual se genera el pago del valor del producto al momento de la entrega al cliente. Este servicio generará un costo adicional facturado por **INTER RAPIDISIMO S.A., NIT 800.251.569-7**, el cual se verá reflejado al momento de la compra y deberá ser cancelado junto con el valor del producto. Aplica para compras entre \$25.000 y \$3.000.000.

Pago Mixto: Mecanismo de pago mediante el cual se puede generar el abono de un porcentaje del valor de la compra por medio de un mecanismo de pago digital (pasarelas de pago) y el saldo restante mediante el método "pago en casa", los porcentajes aprobados para tal fin serán los determinados en cada orden de pedido de conformidad con las categorías y productos ofertados en el portal de **Alcarrito.com**

4. **Pago por descuento de Nómina:** Medio exclusivo para los empleados de **INTER RAPIDISIMO S.A., NIT 800.251.569-7** y empresas autorizadas.

DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

Alcarrito una vez verificado el procedimiento de compra procederá a notificar la compra al Vendedor y este a su vez enviará el producto por intermedio de la red logística de **INTER RAPIDISIMO S.A.** y su entrega se sujetará a la matriz de tiempos y destinos del mencionado transportador.



TERMINOS Y CONDICIONES

CLIENTES ALCARRITO.COM

Código: GEJ-CTN-R-39
Vigente desde: 19/11/2024
Versión: 5

Para la entrega del producto, **Alcarrito** tomará como dirección de destino la ingresada por el cliente al momento de realizar la compra.

Cuando se genere una orden de compra en la cual se incluya productos de dos o más vendedores, es posible que la entrega de los productos se genere en momentos distintos y no de forma consolidada, de conformidad a los tiempos de alistamiento del vendedor.

El o los productos serán entregados en la dirección registrada por el cliente en la compra, se entenderá autorizada para recibir el producto, toda persona mayor de 12 años que se encuentre en el domicilio del cliente.

En el evento que el lugar de destino se encuentre bajo las normas de propiedad horizontal y no sea posible su ingreso, el envío será dejado en el lugar de recibo de correspondencia del mismo. Situación que desde ya acepta y autoriza el cliente.

Respecto de las compras que suponga la prestación de un servicio, Alcarrito notificará la compra al Vendedor, quien deberá garantizar la prestación del servicio según las condiciones publicadas.

INTER RAPIDÍSIMO S.A., O ALCARRITO, no serán responsables por la deficiencia o no prestación del servicio adquirido.

El cliente podrá verificar el estado de su pedido, ingresando a su cuenta sección "pedidos", o a través del rastreador de envíos ubicado en el portal, ingresando el número de guía correspondiente.

OFERTAS Y PROMOCIONES

Los precios de los productos o servicios publicitados en **Alcarrito** tendrán validez durante el tiempo de su publicación y/o la fecha que en esta se indique o en virtud del agotamiento de las cantidades de inventario de productos o servicios disponibles para esa promoción.

Los precios de los productos y servicios disponibles en **Alcarrito.com**, solo tendrán vigencia y aplicación en este sitio web y pueden variar en cualquier momento.

El cliente autoriza a recibir llamadas y a que le sean enviados mensajes vía correo electrónico y/o mensaje de texto y/o WhatsApp y/o cualquier plataforma de mensajería instantánea, a los datos de contacto registrados en el sitio web, a fin de comunicarle información sobre su compra, promociones o publicidad vigente. El cliente podrá solicitar la actualización, rectificación y/o supresión de sus datos personales a través del correo electrónico tratamiento.datospersonales@interrapidisimo.com.

Alcarrito.com, podrá determinar campañas específicas promocionales las cuales estarán amparadas por términos y condiciones específicos.

USO DE CUPONES PROMOCIONALES

Alcarrito podrá generar cupones promocionales mediante el cual el cliente podrá acceder a descuentos.

El uso del cupón no es acumulable con otras promociones o descuentos vigentes salvo que se indique lo contrario y este podrá ser usado una sola vez por el cliente en una sola transacción y/o producto.

El cupón como cualquier promoción tendrá el tiempo de vigencia que se indique o durante el tiempo que el mismo sea publicitado y en el mismo se indicarán las condiciones para poder ser redimido.

DERECHO Y PROCEDIMIENTO DE RETRACTO

Se entenderá como **DERECHO DE RETRACTO** la facultad que tiene el Cliente de arrepentirse o desistir de una compra realizada a través de **Alcarrito.com** dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios, término dentro del cual, deberá informar por los canales de comunicación dispuestos (marketplace@alcarrito.com o a la línea 320-3504047).

Para poder hacer uso del derecho de retracto es necesario que no se trate de bienes de uso personal, tales como ropa interior, trajes de baño, fajas, medias, accesorios para el cabello, perfumes, cremas (incluyendo productos capilares), cosméticos y joyas y los demás descritos en el anexo 2 - Productos que no tiene devolución. Igualmente, el producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste, estar averiado o deteriorado y contar con la totalidad de accesorios originales con los cuales fue entregado y sus empaques y marquillas.

Si el retracto es procedente, para el caso de productos, **Alcarrito** con cargo al cliente le generará un número de pre-guía de transporte, con la cual el producto será recogido dentro en los (2) días hábiles siguientes por **INTER RAPIDISIMO S.A.** Una vez se realice la recolección del producto, el cliente deberá conservar el comprobante firmado y sellado. Únicamente se entenderá



TERMINOS Y CONDICIONES

CLIENTES ALCARRITO.COM

Código: GEJ-CTN-R-39
Vigente desde: 19/11/2024
Versión: 5

efectivo el retracto cuando el producto sea **DEVUELTO** por parte del Cliente y sea efectivamente recibido por el vendedor, en las condiciones ya mencionadas anteriormente y se procederá al reembolso del dinero de conformidad con lo indicado en la sección **“CONDICIONES DE REEMBOLSO DE DINERO”**.

PROCEDIMIENTO PARA DEVOLUCIÓN POR CAMBIO

Para solicitar un cambio por inconformidad con un producto, el cliente debe ingresar a **Alcarrito.com**, en la menú de mi cuenta, modulo de devoluciones, generar una nueva solicitud, seleccionar la orden de pedido sobre la cual generará la devolución y diligenciar la información correspondiente y una vez finalizado el proceso en **Alcarrito**, se le asignará el número de radicado y recibirá un correo electrónico indicando que la solicitud fue enviada con éxito.

Para cualquier cambio por inconformidad con el producto, el cliente tiene hasta cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto para presentar la solicitud.

Por correo electrónico se le indicará al cliente la aceptación o rechazo de su solicitud, si procede se le informará el número de pre-guía para que realice el envío al vendedor del producto a cambiar, el cual será recogido dentro en los (2) días hábiles siguientes por **INTER RAPIDISIMO S.A.** Dicho envío podrá tener costo para el cliente.

CONDICIONES GENERALES PARA CAMBIOS

- No debe estar averiado o deteriorado.
- Debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- No debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- No debe ser perecedero, de uso personal o íntimo (ropa interior, trajes de baño, fajas, medias, accesorios para el cabello, perfumes, cremas (incluyendo productos capilares), cosméticos y joyas, entre otros).
- No procederá el cambio en el evento de que el cliente no realice la devolución física del producto dentro de los 10 días calendario siguientes al recibido.

En caso de ser procedente, pero que por cualquier motivo no se pueda realizar el cambio del producto por uno igual o de similares características, **Alcarrito** realizará la entrega de un bono o cupón por el valor de los productos sobre los cuales se solicitó la devolución, el cual será enviado al correo electrónico registrado, a más tardar en un plazo de seis (6) días hábiles y podrá ser utilizado desde ese momento y hasta los seis (6) meses siguientes a su recepción o se realizará el reembolso del dinero a elección del cliente de conformidad con lo indicado en la

sección **“CONDICIONES DE REEMBOLSO DE DINERO”**.

REVERSIÓN DE PAGO

El Cliente podrá solicitar que se reverse el pago de un producto comprado en **Alcarrito.com**, en los siguientes eventos: **i)** Cuando la operación o el pago haya sido una operación de fraude o cuando corresponda a una operación no solicitada por el Cliente; **ii)** Cuando el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para solicitar la reversión del pago, el Cliente deberá notificarlo al área de servicio al Cliente de **Alcarrito**, así como al emisor del instrumento de pago, inmediatamente o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a:

(I) La fecha en que tuvo noticia de una operación fraudulenta o no solicitada;

(II) La fecha en que debió haber recibido un producto y no lo recibió por causa imputable al transportador **INTER RAPIDISIMO S.A.**

(III) La fecha en que recibió defectuoso un producto o sin que correspondiera a lo solicitado.

En el último caso el Cliente deberá realizar la devolución del producto de acuerdo al procedimiento establecido cambio o devoluciones.

La notificación de las situaciones descritas anteriormente al área de servicio al Cliente de **Alcarrito** no exime al cliente de la responsabilidad que tiene de notificar la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

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

Una vez notificado a **Alcarrito** y hecha la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago por parte del cliente, estos contarán con el término de ley para analizar el caso y dar respuesta de la reversión.

CONDICIONES DE REEMBOLSO DE DINERO

Si el producto a devolver fue pagado con tarjeta débito se reembolsará la totalidad del dinero pagado mediante



TERMINOS Y CONDICIONES

CLIENTES ALCARRITO.COM

Código: GEJ-CTN-R-39
Vigente desde: 19/11/2024
Versión: 5

transferencia bancaria a la misma cuenta de la que se debitó o reversión si aplicare; si el pago se realizó con tarjeta de crédito se solicitará la devolución al emisor de la tarjeta para que el Cliente reciba ese dinero descontado en su extracto y si el pago se realizó **CONTRAPAGO** el Cliente deberá informar la cuenta bancaria a la cual se le podrá realizar el reembolso del dinero.

En el evento en que el Cliente no posea una cuenta bancaria, **Alcarrito** realizará el reembolso del dinero a través de las agencias de **INTER RAPIDISIMO S.A.**, siempre y cuando el valor no supere la suma de **DOSCIENTOS MIL PESOS MCTE (200.000)**. Si llegare a superar dicho valor, el cliente deberá abrir una cuenta, o autorizar mediante carta formal la consignación en la cuenta de un tercero, anexando copia de la cédula y los datos de ubicación dirección y teléfono del cliente y del autorizado.

La devolución del dinero se realizará dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la fecha en que **Alcarrito** reciba los productos devueltos en las mismas condiciones en las que se entregaron al Cliente. **Alcarrito** verificará que el derecho de retracto se ejerció conforme a la ley y los presentes términos y condiciones, para que el mismo sea aceptado.

Respecto a los pagos realizados mediante tarjetas de crédito, el término de devolución será el establecido por el emisor de la tarjeta para la reversión de pagos, conforme a las disposiciones legales, para el caso de pago por débito será el término que tome el banco de origen al banco de destino.

GARANTÍA

Los productos o servicios que se comercializan a través de **Alcarrito** tendrán la garantía anunciada por el vendedor o fabricante, por lo que su concesión o negación estará sujeta a las condiciones entregadas, certificadas y/o publicadas por estos. Por lo tanto, el cliente deberá acudir directamente al vendedor o fabricante informado en el momento de la compra, para lo cual **Alcarrito** proporcionará los datos del vendedor o fabricante para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía.

La garantía no aplica en los casos previstos en las condiciones entregadas, certificadas y/o publicadas por el vendedor o fabricante y además en los siguientes casos, pero sin limitarse a ellos:

- El equipo presente maltrato, accidente, catástrofes naturales o como consecuencias de estas, uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo (ejemplo: comercial) uso en condiciones ambientales

deficientes, instalación y/o programación deficiente del producto.

- Presente daños causados por fluctuaciones de voltaje de la energía eléctrica o descargas eléctricas atmosféricas.
- El producto haya sido abierto o manipulado por personal no autorizado por la marca.
- Son daños ocasionados por la adaptación e instalación de piezas o accesorios no genuinos, no autorizados por la marca.
- Son daños ocasionados por insectos o roedores.
- Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo, golpes ruptura de mueble o gabinete exterior.
- El producto no presente número de serie de la fabricación o este se encuentre alterado.
- El equipo se somete a sobre saturación ejemplo: (alquiler de lavadoras).
- Si el producto es intervenido o manipulado por un tercero o un técnico no autorizado esto será causal de pérdida de la garantía del producto.
- Sea requerida fuera del territorio nacional donde fue adquirido el producto.
- El sello de garantía esté roto.

El término de la garantía empezará a correr a partir de la entrega del producto al cliente/consumidor, hecho por el cual para su exigencia el cliente deberá interponer la debida reclamación ante el vendedor o fabricante, por los canales que estos determinen.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido incluido o puesto a disposición del cliente en **Alcarrito.com**, incluyendo textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales y cualquier otra información es propiedad de **Alcarrito**, O su uso ha sido autorizado por las empresas proveedoras. La compilación del Contenido es propiedad exclusiva de **INTERRAPIDISIMO S.A.**, y en tal sentido, el cliente debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del Contenido sin consentimiento previo y expreso.

RESPONSABILIDAD



TERMINOS Y CONDICIONES

CLIENTES ALCARRITO.COM

Código: GEJ-CTN-R-39
Vigente desde: 19/11/2024
Versión: 5

Alcarrito es una unidad de negocio y marca registrada de **INTER RAPIDISIMO S.A.**, sociedad legalmente constituida, identificada con el Nit No 800.251.569-7, quién es el garante de los términos y condiciones aquí expuestas en su calidad exclusiva de proveedor de servicios de Comercio electrónico. Su responsabilidad será limitada hasta donde comienza la del vendedor del producto o fabricante o prestador del servicio.

Dada la naturaleza de la Internet, **Alcarrito** no puede garantizar la disponibilidad del acceso a su página y/o APP, ni que las transacciones no puedan ser interrumpidas en cualquier momento. En el mismo sentido, el acceso del cliente a la Cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos Servicios. Por lo tanto, **Alcarrito** no será responsable por lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; o por cualquier daño indirecto derivado de las situaciones expuestas.

LEY APLICABLE

La relación contractual que se establece en las presentes condiciones es equiparable a la de la compraventa y por ende se regirá por las disposiciones legales que rigen la materia, como las de protección al consumidor (ley 1480 de 2011).

A la presente relación contractual no le serán aplicables las normas postales (ley 1369 de 2009 y 3038 de 2011) al no ser su objeto y toda vez que el transporte se genera bajo la figura de la auto prestación consagrada en el numeral 11 del artículo 3 de la ley 1369 de 2009 por parte de la empresa **INTER RAPIDISIMO S.A.**, NIT No. 800.251.569-7.

AUTORIZACIONES

Con el uso y/o registro en **Alcarrito.com** los clientes autorizan expresamente **INTER RAPIDISIMO S.A.**, NIT 800.251.569-7 al tratamiento de sus datos personales según ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data 1266 de 2008 así mismo se somete a la Política de Tratamiento De Datos Personales, publicada en el portal y la cual se puede consultar en el presente link. <https://www.interrapidísimo.com/proteccion-y-privacidad-de-datos-personales>

CONTACTO

El área de Servicio al Cliente atenderá las peticiones, quejas, reclamos y consultas de los clientes a través de los siguientes medios.

Líneas: 323 255 44 55

Página web. <https://www.alcarrito.com/pgrs-alcarrito/>

Dirección. Calle 18 65 a 03 Bogotá

Para ventas, post ventas, pedidos, temas comerciales:

Líneas: 320-3504047

Correo marketplace@alcarrito.com

Dirección. Calle 18 65 a 03 Bogotá



Una marca de:



Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos. 1 y 3

Teléfono: (1) 592 0400

Línea gratuita Nacional: 01 8000 910 165

contactenos@sic.gov.co