

Términos y condiciones del Sitio Web

Primera. Introducción

Bienvenido al sitio web de Lenovo en Colombia.

Estos términos y condiciones de venta aplican al pedido, compra y entrega de productos adquiridos únicamente a través del Sitio Web <https://www.lenovo.com/co/es/> (en adelante, el Sitio Web).

Estos Términos y Condiciones no aplican para compras que no fueron efectuadas en este Sitio Web o que fueron realizadas directamente a terceros vendedores en sus respectivas páginas de comercio electrónico o establecimientos de comercio.

Los productos comprados mediante este Sitio Web son vendidos y distribuidos por Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal Colombia.

Segunda. Definiciones

Los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se les atribuye, para todos los efectos de comprensión de sus alcances e interpretación, sin importar a utilización en forma plural o singular, mayúsculas o minúsculas.

1. Lenovo: se refiere a Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal Colombia.
2. Orden o pedido: se refiere a la solicitud de compra de un producto y/o servicios que realiza un Cliente en el Sitio Web.
3. Política de Privacidad: son los términos y condiciones para el tratamiento de datos personales. Pueden ser consultados en <https://www.lenovo.com/co/es/privacidad>.
4. Producto: son aquellos bienes a la venta en el Sitio Web.
5. Servicio: son aquellas prestaciones comercializadas en el Sitio Web.
6. Sitio o Sitio web: se refiere a <https://www.lenovo.com/co/es/>.

7. Términos o Condiciones de Uso: se refiere a los términos y condiciones de uso del Sitio que puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.lenovo.com/co/es/legal>.
8. Territorio Nacional: Se refiere al territorio continental de la República de Colombia.
9. Usuario o Cliente: se refiere a la persona que hace uso del sitio y sus servicios, así como toda aquella persona que compra bienes o servicios a través del Sitio Web.

Tercera. Aceptación de estos términos y condiciones

La simple visita al Sitio Web no impone obligación alguna al Cliente. Siendo así, es necesario que el Cliente manifieste de una manera inequívoca y mediante actos positivos su voluntad para comprar un producto o servicio en el Sitio Web.

Estos términos y condiciones son de acceso público y se encuentran disponibles en el sitio web, en todo momento, antes y después de realizar una compra. En este sentido, antes de realizar una compra de algún producto o servicio en el Sitio Web, Lenovo pondrá a disposición del Cliente un enlace web de estos términos y condiciones y un enlace web de la política de privacidad, de tal forma que el Cliente pueda acceder a ambos documentos, los pueda leer y aceptar expresamente, marcando un “checkbox”, en el cual confirma que ha leído y aceptado voluntariamente estos términos y condiciones, así como la política de privacidad.

Si el Cliente no acepta expresamente estos términos y condiciones, no podrá realizar la compra de Productos o Servicios a través del Sitio Web.

Una vez aceptados expresamente los términos y condiciones estos términos y condiciones regularán las compras realizadas por el Cliente en el Sitio Web.

Cuarta. Identificación del Vendedor de los productos y Servicios

Todos los productos y servicios ofrecidos en el Sitio Web son comercializados por el siguiente vendedor:

- **Razón Social:** Lenovo (Asia Pacific) Limited Sucursal Colombia.
- **NIT:** 900.030.538-3.
- **Domicilio legal:** Calle 99 # 14 – 49, piso 5, Bogotá.
- **Datos de Contacto:**
 - Dirección de correo electrónico: comercioco@lenovo.com
 - Teléfono: +57 601 3138086
- **Correo electrónico para notificaciones judiciales:** ltapasco@lenovo.com. Por favor tener en cuenta que este correo electrónico es exclusivo para recibir notificaciones judiciales, es decir, documentos emitidos por jueces y autoridades administrativas. Si requiere ponerse en contacto con Lenovo, por favor utilizar los datos de contacto anunciados en el punto anterior. Si requiere enviar una petición, queja o reclamo (PQR), por favor ingrese a: <https://www.lenovo.com/co/es/reclamos>.

Quinta. Comunicación con el Cliente

Lenovo se comunicará con el Cliente, para brindarle información sobre el estado de su pedido, a través de mensajes de correo electrónico a la casilla de correo electrónico que el Cliente haya informado al momento del registro en el Sitio Web o al momento de realizar su orden de compra.

Por su parte, todas nuestras comunicaciones promocionales indicarán la materia o asunto sobre el que versa, nuestra identidad como remitentes y contendrá un enlace denominado “desuscribirse” para que el consumidor solicite la suspensión de los envíos.

Sexta. Información de precios.

Todos los precios están expresados en pesos colombianos (COP). Los precios incluyen todos los impuestos aplicables. El costo del despacho

se informa de manera desglosada del precio total del producto o servicio. El precio del despacho podría variar dependiendo del lugar de entrega del producto.

Asimismo, los precios de los productos pueden cambiar en cualquier momento, según las fluctuaciones del mercado.

Séptima. Compra de productos a través del Sitio

El Cliente podrá realizar una orden de compra de los Productos o servicios ofrecidos en el Sitio Web. Para ello, el Cliente deberá:

1. Agregar los productos y/o servicios de su preferencia en el carrito de compras haciendo clic en el botón “Agregar al carrito”.
2. Dar clic en el botón “Ir al carrito”. Luego, desde el carrito de compras, dar clic en el botón “Ir a pagar”.
3. Posteriormente, el Cliente deberá indicar algunos datos personales (nombres y apellidos, dirección de entrega, número de teléfono y dirección de correo electrónico) para la entrega del producto en la dirección indicada. Luego, deberá dar clic en el botón “Ir a pagar”, el cual le permitirá seleccionar alguno de los medios de pago disponibles en el Sitio Web y así como el documento soporte de la transacción, ya sea boleta de compra o factura.
4. Antes de remitir su orden de compra, el Cliente podrá visualizar en el “checkout” un resumen pormenorizado de su pedido, el cual incluye: i) la individualización y características del producto o servicio objeto de la transacción; ii) el precio individual de cada producto y/o servicio, así como el precio total que deberá ser pagado y; iii) el costo del despacho, así como un rango de tiempo que tardará la entrega del producto en el lugar seleccionado por el Cliente. De esta manera, el Cliente podrá confirmar que la información de su pedido sea correcta.
5. Luego de verificar la información en el resumen del pedido, el Cliente deberá dar clic en el botón “continuar”, en el cual podrá realizar el pago, según el medio de pago seleccionado. En este momento, Lenovo le enviará al Cliente, a través de correo electrónico, un mensaje de confirmación de compra, el cual

incluirla un resumen pormenorizado del pedido, le cual incluye: i) número de orden de compra; ii) productos seleccionados; iii) costo del despacho; iv) un rango de tiempo que tardará la entrega; v) dirección de entrega y estado del envío. Además, en este mensaje, Lenovo comunica al cliente los medios de contacto para que realice consultas sobre su orden de compra y el despacho.

Sin embargo, Lenovo no podrá realizar la entrega de los productos o servicios de la orden de compra por cualquiera de los motivos que se incluyen a continuación:

1. El cliente no proporciona una dirección de entrega válida dentro del Territorio de Colombia.
2. El pago de la orden de compra no fue exitoso.
3. La información suministrada por el Cliente está incompleta o inexacta.

Octava. Medios de pago disponibles en el sitio web y perfeccionamiento de la compra.

Los medios de pago disponibles en el Sitio Web son:

1. **Depósito o transferencia bancaria.** Una vez el cliente realice una orden de compra, Lenovo enviará un mensaje por correo electrónico con los datos para realizar la transferencia bancaria (banco, tipo y número de cuenta y monto a transferir); además, en dicho mensaje, Lenovo comunicará un enlace web donde el cliente deberá cargar el respectivo comprobante de transferencia. El cliente cuenta con 48 horas corridas, contadas a partir de la recepción del mensaje, para realizar la transferencia bancaria y remitir el respectivo comprobante a Lenovo en el enlace web mencionado anteriormente. Si transcurrido el plazo anterior el cliente no ha subido el comprobante de transferencia al referido enlace web, el pago no podrá ser procesado y la compra no se entenderá perfeccionada. Finalmente, la orden de

compra únicamente se entenderá perfeccionada cuando el cliente comunique el comprobante de transferencia bancaria a Lenovo y el monto pagado por el cliente se refleje, efectivamente, en la cuenta bancaria de Lenovo.

2. **Mercado Pago.** Lenovo utiliza la plataforma de pagos “Mercado Pago”, donde el cliente puede inscribir tarjetas débito y/o crédito de forma segura. La orden de compra se entenderá perfeccionada cuando el cliente realice el pago a través de Mercado Pago, la transacción pase correctamente un proceso automático de seguridad y el pago sea aprobado por Mercado Pago.
3. **PayU.** Lenovo utiliza la plataforma de pagos “PayU”, donde el cliente puede inscribir tarjetas débito y/o crédito de forma segura. La orden de compra se entenderá perfeccionada cuando el cliente realice el pago a través de PayU, la transacción pase correctamente un proceso automático de seguridad y el pago sea aprobado por PayU.

El Cliente declara que está en plena capacidad para realizar la compra, siendo mayor de dieciocho años y teniendo en posesión una tarjeta de crédito o débito válida y emitida por un banco aceptable dentro del sistema bancario del territorio nacional. Asimismo, garantiza y se responsabiliza de que todos los datos facilitados sobre su tarjeta sean válidos. Al realizar un Pedido, el Cliente autoriza a Lenovo a cobrar mediante el método de pago seleccionado el monto total del Pedido, incluido cualquier cargo o impuesto por envío y entrega, los cuales fueron previamente informados y aceptados por el Cliente.

Novena. Comprobante de la transacción

El comprobante de la operación de consumo será la factura de venta. La factura únicamente estará disponible 24 horas después de que el

pedido haya sido despachado. Posteriormente, cuando confirme su orden de compra, Lenovo enviará un mensaje de correo electrónico con la confirmación de compra. En este mensaje de correo electrónico, Lenovo comparte un enlace web denominado “descargar comprobante”, en el cual el cliente deberá dar clic y, de esta manera, podrá descargar su factura.

Si el Cliente requiere factura, deberá seleccionar dicho documento en el “checkout” del pedido. La factura únicamente estará disponible 24 horas después de que el pedido haya sido despachado. Posteriormente, cuando el pedido fue despachado, Lenovo remitirá al Cliente un mensaje de correo electrónico informando tal situación. En este mismo mensaje de correo electrónico estará disponible un enlace web denominado “descargar comprobante”, en el cual el Cliente deberá dar clic y, de esta forma, podrá descargar su factura.

Décima. Condiciones de Envío y entrega.

Antes de finalizar la compra, y dentro del carrito de compras, Lenovo informará al cliente un rango de tiempo que tardará la entrega del producto, así como el costo del despacho, de forma desglosada al precio del producto. Posteriormente, una vez el cliente realice el pago, Lenovo le enviará un mensaje de correo electrónico con el resumen de la orden de compra, donde el cliente podrá conocer la fecha estimada de entrega y el costo del despacho. En este mismo mensaje de correo electrónico, Lenovo comunicará al Cliente los medios de contacto disponibles para que el Cliente realice consultas sobre el estado de la entrega de su pedido y realizar reclamos ante eventuales retrasos en la entrega, cuando corresponda.

Plazo de entrega. Los envíos de productos adquiridos a través del Sitio se realizarán dentro de los plazos informados en el Sitio Web, según el departamento y municipio informados por el Cliente. Los plazos podrán ser consultados por el Cliente, antes de perfeccionarse la compra, en el “checkout”. Los días serán contados a partir de la confirmación del pago del pedido. Bajo ciertas circunstancias extraordinarias (como ser

condiciones climáticas extremas, huelgas, protestas o paros de cualquier índole, o alta demanda por temporalidades comerciales), los tiempos de entrega podrían sufrir demoras. En su caso, Lenovo se pondrá en contacto con el Cliente para mantenerlo informado de los tiempos de entrega de su Producto. El rango de tiempo que tardará la entrega del producto comenzará a contar a partir de que se haya perfeccionado la compra; es decir, cuando se haya confirmado el pago del pedido.

Todas las entregas requieren una firma, por lo tanto, el Cliente debe asegurarse de que alguien esté presente para aceptar la entrega. En caso de demora en la recepción de sus Productos, comuníquese con nosotros por medio del correo electrónico comercioco@lenovo.com y confírmenos los datos de la compra para validar el estado de envío. No obstante, el Cliente podrá hacerle seguimiento al Estado del pedido en el correo de confirmación de compra.

Lugar de entrega: Lenovo sólo tiene cobertura de entrega en el territorio continental de la República de Colombia. Entonces, Lenovo no podrá realizar entregas en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Décimo primera. Derecho de retracto

1. Derecho de retracto frente a productos

El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 5 días hábiles contados desde la entrega del bien.

Sin embargo, el Cliente no podrá ejercer el derecho de retracto en los siguientes casos:

- Si el consumidor no devuelve el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.
- En la venta de bienes consumibles, por ejemplo, software.

- En la venta de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar.
- En la venta de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.
- En la venta de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- En la venta de bienes de bienes perecederos.
- En la venta de bienes de uso personal.

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto, a través de la sección “Seguimiento del Pedido” del Sitio Web, o puede contactarse con el Servicio al Cliente de Lenovo al correo electrónico comercioco@lenovo.com. Para su procedencia, el producto debe ser devuelto a Lenovo por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. El Cliente deberá asegurar que:

- Los productos sean devueltos y no se hayan deteriorado por un hecho imputable al Cliente.
- Restituir en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y elementos de protección del producto.

Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

2. Derecho de retracto frente a servicios

El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 5 días hábiles contados desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.

Sin embargo, el consumidor no podrá ejercer el derecho de retracto, en los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado a ejecutarse con el acuerdo del consumidor.

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto, a través de la sección “Seguimiento del Pedido” del Sitio Web, o puede contactarse

con el Servicio al Cliente de Lenovo al correo electrónico comercioco@lenovo.com.

Décima segunda. Garantía Legal

La garantía legal es un derecho que tienen los consumidores y se ejerce cuando se compra un producto que presenta fallas o defectos de calidad, idoneidad o seguridad. El plazo de garantía legal podrá variar dependiendo del producto; entonces, el plazo de la garantía legal estará informado, de manera previa a la compra, en el campo denominado “Garantía Incluida” en el apartado de “características” de cada publicación de producto en el Sitio Web.

Para efectos de la aplicación de la garantía legal, en los términos de la Ley 1480 de 2011, se entenderá por:

- a) Calidad: condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- b) Idoneidad: aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.
- c) 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.

Sin embargo, Lenovo no estará obligado a dar aplicación a la garantía legal, cuando el defecto del producto provenga de:

- 1. Fuerza mayor o caso fortuito.
- 2. El hecho de un tercero.
- 3. El uso indebido del bien por parte del consumidor.

4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía.

Entonces, para efectos de determinar el origen de la falla, Lenovo podrá enviar el producto a un centro de servicio técnico autorizado, quienes brindarán un diagnóstico técnico del origen del defecto. El resultado del diagnóstico técnico, junto con su respectiva evidencia, será informado al consumidor por escrito.

En caso de que no exista alguna causal de exoneración de responsabilidad de garantía legal, Lenovo dará aplicación a la garantía legal.

Para tal efecto, Lenovo procederá de la siguiente forma:

- a) **Reparación gratuita:** el consumidor deberá poner a disposición de Lenovo el producto para su posterior reparación gratuita.

Sin embargo, si el bien ya había sido reparado en virtud de la garantía legal, pero la falla se repite, o si el bien no admite reparación, Lenovo brinda las siguientes opciones, a elección del consumidor:

- b) **Nueva reparación:** si el producto admite una nueva reparación, el consumidor deberá poner a disposición de Lenovo el producto para su posterior reparación gratuita.
- c) **Devolución del dinero:** previa restitución del producto, Lenovo reembolsará el dinero pagado por el bien objeto de garantía legal. Para esto, el consumidor debe tener en cuenta los tiempos de aplicación de reversión de pago del banco al cual se le está

efectuando el cargo, ya que son tiempos que no son controlados por Lenovo.

- d) **Reposición del producto:** Lenovo coordinará la recolección del Producto dañado en el mismo lugar de la entrega inicial, sin costo alguno para el consumidor. Una vez efectuada la devolución del producto, Lenovo realizará el despacho de un producto de las mismas o similares características, previa coordinación con el Cliente.

Además, Lenovo podrá comercializar productos imperfectos, usados, reparados, abiertos, de segunda selección, remanufacturados, con alguna deficiencia, o en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas. En todo caso, Lenovo informará al consumidor, antes de la compra, que el producto tiene alguna de las condiciones anteriormente descritas.

Décima cuarta. Garantías extendidas

Los consumidores podrán comprar voluntariamente en el Sitio Web una garantía extendida para su producto, cuyo precio estará informado, de manera previa a la compra, en el “checkout” del producto. Únicamente se puede ampliar el plazo de “garantía incluida” una vez por cada producto; no obstante, el cliente podrá comprar mejoras que amplían las prestaciones de la “garantía incluida” de un producto. Además, algunas garantías extendidas sólo están disponibles para ciertos productos. El consumidor podrá observar en el “checkout” cuál es la garantía extendida disponible para su producto, así como las prestaciones que incluye.

Sin embargo, el cliente no podrá ampliar el plazo de “garantía incluida” para los productos reacondicionados, remanufacturados, usados o de segunda selección. Además, el cliente tampoco podrá comprar mejoras que amplían las prestaciones de la “garantía incluida” para este tipo de productos.

Décima quinta. Reembolsos

Si por algún motivo Lenovo debe efectuar un reembolso (por ejemplo, por ejercicio del derecho de retracto o la garantía legal), Lenovo realizará la devolución del dinero al Cliente dependiendo del medio de pago utilizado, así:

- Si el Cliente realizó el pago a través de la pasarela de pagos “PayU” con PSE, Lenovo efectuará el reembolso mediante transferencia bancaria. Para este efecto, Lenovo contactará al cliente, a través de un mensaje de correo electrónico, para requerirle la información bancaria correspondiente para realizar la transferencia.
- Si el Cliente realizó el pago a través de la pasarela de pagos “PayU” con una tarjeta de crédito y el Cliente solicita un reembolso parcial de su compra, Lenovo efectuará el reembolso mediante transferencia bancaria. Para este efecto, Lenovo contactará al cliente, a través de un mensaje de correo electrónico, para requerirle la información bancaria correspondiente para realizar la transferencia.
- Si el Cliente realizó el pago a través de la pasarela de pagos “PayU” con una tarjeta de crédito y el Cliente solicita un reembolso total de su compra, Lenovo efectuará el reembolso a la misma pasarela de pagos “PayU”.
- Si el Cliente realizó el pago a través de la pasarela de pagos “Mercado Pago” y el Cliente solicita un reembolso parcial o total de su compra, Lenovo efectuará el reembolso a la misma pasarela de pagos “Mercado Pago”.

Lenovo realizará el reembolso a la mayor brevedad posible, sin superar 15 días hábiles siguientes a la aprobación del reembolso, tratándose de garantía legal, o 30 días calendario, tratándose de derecho de retracto.

Décima sexta. Medios de contacto con Lenovo

Si el Cliente requiere contactarse con Lenovo por cualquier motivo, puede [ingresar al siguiente enlace](#):

<https://www.lenovo.com/co/es/contacto>. También puede contactarse con Lenovo, a través de la siguiente casilla de correo electrónico: comercioco@lenovo.com, o al teléfono: +57 601 3138086.

Si el Cliente requiere contactarse con Lenovo en relación con cualquier duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede hacerlo a través de <https://www.lenovo.com/co/es/privacidad>.

Si el Cliente requiere contactarse con Lenovo para servicio técnico y garantías, puede contactarse a través de los diferentes canales de soporte disponibles en el portal www.pcsupport.lenovo.com; por vía telefónica a través de la línea gratuita nacional 0-1800 917 05411 o +57 601 3819811 (Aplican cargos estándar).

Décima séptima. Protección al consumidor

Los consumidores tienen los derechos otorgados por la Ley 1480 de 2011 -Estatuto del Consumidor-, y demás normas concordantes.

Décima octava. Autorización para el tratamiento de datos personales

Lenovo respeta la privacidad de sus clientes. Toda la información que Lenovo recopila en el Sitio Web está sujeta a la Política de privacidad de Lenovo. Si desea recibir comunicaciones y acciones de marketing, debe dar su autorización previa y expresa para que Lenovo procese su información de acuerdo con la Política de Privacidad, disponible en <https://www.lenovo.com/co/es/privacidad>. Para ello, Lenovo pone a su disposición un "checkbox de verificación" que deberá marcar para confirmar su autorización al tratamiento de sus datos personales. Las preguntas relativas al tratamiento de datos personales pueden dirigirse al canal de contacto que figura en nuestra Política de Privacidad.

Décimo novena. Prohibición de reventa o reexportación.

Los productos y servicios adquiridos en el sitio web de Lenovo.com están sujetos a las regulaciones y administración de exportaciones de los Estados Unidos de América. Los productos y servicios están destinados al uso de los consumidores finales dentro del territorio donde ellos fueron adquiridos y no pueden ser revendidos, exportados o reexportados a otros territorios. Lenovo se reserva el derecho a abstenerse o cancelar cualquier orden de compra en la cual Lenovo sospeche, razonablemente, que el cliente está comprando los productos o servicios con el propósito de revenderlos o exportarlos. Procediendo con la orden de compra, usted confirma que no revenderá, exportará o reexportará ningún producto y/o servicio, en contravía de estos Términos y Condiciones. La prohibición de reventa contenida en esta cláusula no será aplicable para los usuarios revendedores autorizados de Lenovo Pro.

Estos Términos y Condiciones fueron elaborados en la ciudad de Bogotá, a los 5 días del mes de mayo de 2023 y rigen desde su publicación en el Sitio Web. Última actualización: 6 de febrero de 2024.