

# BIENVENIDO A LA familia

---

¡Te has registrado en Diez Equis exitosamente!  
Para mayor claridad te compartimos las políticas,  
términos y condiciones que regulan la relación  
comercial con nuestros clientes.

# TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS POR DIEZ EQUIS S.A.S.

2

## AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Diez Equis S.A.S. declara que protege los datos personales de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

Con la aceptación de esta autorización usted declara que todos los datos aquí contenidos son exactos y veraces. Los datos personales suministrados por usted son utilizados por Diez Equis S.A.S. para la venta y prestación de nuestros servicios, atender peticiones, información comercial sobre nuevos productos o servicios, llevar a cabo campañas publicitarias, promociones o concursos de acuerdo con la política de privacidad que podrá ser consultada en la siguiente **política de manejo y tratamiento de la información y datos personales**.

Diez Equis S.A.S. garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de mis datos y se reservan el derecho de modificar su **política de manejo y tratamiento de la información y datos personales** en cualquier momento. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web o a través de correo electrónico.

Teniendo en cuenta lo anterior, autorizo de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a Diez Equis S.A.S. para tratar mis datos personales de acuerdo con la **política de manejo y tratamiento de la información y datos personales** de Diez Equis S.A.S. y para los fines relacionados con su objeto social y en especial para fines legales, contractuales, comerciales descritos en la **política de manejo y tratamiento de la información y datos personales** de Diez Equis S.A.S. La información obtenida para el tratamiento de mis datos personales la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

A través de esta aceptación usted manifiesta haber leído y comprendido la **política de manejo y tratamiento de la información y datos personales** de Diez Equis S.A.S. y por ende, acepta libremente el tratamiento que se le dará a sus datos personales, que incluye almacenar, procesar, disponer, así como transferir dichos datos a las personas naturales o jurídicas de acuerdo con las finalidades y condiciones mencionadas en la **Política de Privacidad**.

## AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y FINANCIERA

La empresa DIEZ EQUIS S.A.S., dando cumplimiento a la ley estatutaria 1581 del 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013 y la ley 1266 de 2008, efectúa operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación y actualización, de los datos personales que han sido suministrados y que reposan en las bases de datos y archivos físicos, por lo anterior:

**a)** Diez Equis S.A se ha comprometido a conservar los Datos Personales que de mi le he proporcionado, bajo las condiciones de seguridad y privacidad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**b)** Autorizo a Diez Equis S.A.S, sus filiales, sociedades vinculadas o subsidiarios o terceros a quienes ceda el presente acuerdo, a consultar, en cualquier tiempo, y en cualquier central de

información de riesgo legalmente autorizada, toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito.

**c)** Reportar a cualquier central de información de riesgo legalmente autorizada, datos, tratados o sin tratar, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si los hubiere, de mis obligaciones crediticias, o de mis deberes legales de contenido patrimonial, de tal forma que estas presenten una información veraz, pertinente, completa, actualizada y exacta de mi desempeño como deudor después de haber cruzado y procesado diversos datos útiles para obtener una información significativa.

**d)** Realizar actividades comerciales, de mercadeo, fidelización de clientes y capacitación a través del envío de información sobre nuevos productos y servicios, promociones, descuentos, cursos, seminarios, eventos, entre otras.

**e)** Autorizo al responsable a compartir, divulgar, entregar, transmitir y/o transferir mis datos con las personas jurídicas con las que celebre contratos a cuyo efecto pueda resultar relevante la información suministrada respecto al nacimiento, la modificación, el cumplimiento o incumplimiento y/o la extinción de las obligaciones que reposen en centrales de riesgos u operadores.

La autorización anterior no me impedirá ejercer mi derecho a corroborar en cualquier tiempo en DIEZ EQUIS S.A.S., o en la central de información de riesgo a la cual se hayan suministrado mis datos, que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada, y en caso de que no lo sea, a que se deje constancia de mi desacuerdo, a exigir su rectificación y a que se informe sobre las correcciones efectuadas.

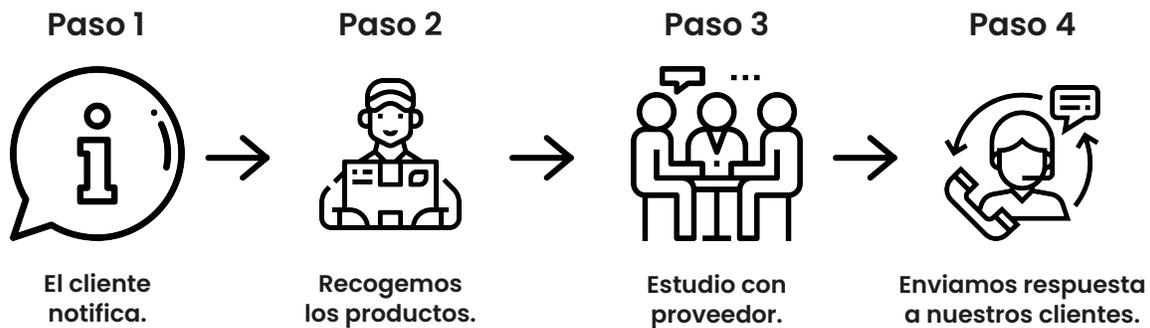
## POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

Apreciado Cliente,

Cuando sea necesario hacer devoluciones de producto, ya sea por averías, inconformidades por calidad o cantidad, el proceso adecuado para tranquilidad de ambas partes es el siguiente:

- **Notificación de la devolución:**
  - o La notificación deberá hacerse en un plazo máximo de 48 horas
  - o **Se debe hacer una descripción de la(s) causa(s) que origina(n) la devolución del producto:** Por ejemplo, calidad del producto (color, consistencia, olores particulares), empaque dañado, etc.
  - o **Se deben tomar fotografías del producto:** Foto frontal y foto posterior, que muestren el motivo de la devolución, y que se muestre el número de lote y la fecha de vencimiento del mismo.
  - o **Número y fecha de la factura de Diez Equis S.A.S.:** correspondiente al producto en cuestión.
  - o **Empaque:** conservar el producto en su empaque original, para ser recogido por nuestro personal logístico.
- Recogida del producto.
- Análisis de casos, si es necesario de manera conjunta con el productor o proveedor.
- Respuesta y notificación al cliente.
- o **Tiempos estimados:**

- Productos Secos: 8 días hábiles.
- Productos Refrigerados: 3 días hábiles.
- Para los casos de averías generadas en el transporte por parte de terceros, se tendrán hasta 15 días hábiles para dar respuesta / solución al caso.



### OJO, INFORMACIÓN IMPORTANTE.

- No se realizan cambios por vencimiento. (Tener presente revisar factura)
- No se aceptan cambios de productos destapados, salvo por problemas de calidad.
- Las devoluciones de productos enviados por transportadora externa deberán ser gestionado pagados por los clientes.

## POLÍTICA DE ENTREGA DE PEDIDOS

Una vez realizado el pedido por parte del cliente y validado al interior de Diez Equis S.A.S., (inventario, cartera, logística, etc), este será entregado en el día de ruta asignada o negociada con el cliente, como mínimo en 24 horas.

Las entregas podrán tener un costo adicional al valor de la mercancía, según variables geográficas, de desplazamiento, volumen, de monto mínimo, entre otras.

Para los despachos realizados fuera de las zonas de cobertura en Medellín y Bogotá, serán enviados a través de terceros (empresas transportadoras legalmente constituidos), y los tiempos de entrega podrán ser hasta de 7 días hábiles.

Es muy importante que, al momento de recibir la mercancía, el cliente se asegure de revisarla y verificar el estado y las cantidades antes de firmar la guía de entrega.

**En el caso de entrega por transportadora externa**, si no es posible hacer la verificación se debe hacer la anotación en la guía.

En el caso de no cumplir con las indicaciones de recibo de mercancía antes mencionadas, Diez Equis S.A.S., no se hace responsable de averías, faltantes o novedades en su entrega.

Al registrarse y hacer el pedido, el cliente está aceptando que entiende y se acoge a las políticas anteriormente mencionadas en este documento.

***Muchas gracias por preferirnos y permitirnos acompañarte en el abastecimiento, desarrollo, crecimiento e innovación de tu hogar, proyecto o negocio.***