- **Aceptación de Términos y Condiciones**
  El cliente entiende y acepta que antes de realizar una compra a través de MiFuturo.com.co ha leído y está de acuerdo con los términos y condiciones descritos en este documento. Para todos los efectos de los presentes términos y condiciones, REYES LOPEZ S.A.S. identificada con el NIT. 824003724-7 debe entenderse como REYES LOPEZ y/o SUPERMECADO MI FUTURO.

- **Precios, promociones y producto exclusivo**
  Los precios y dinámicas comerciales que se comunican en nuestra página www.MiFuturo.com.co pueden ser exclusivos del canal, y no siempre coincidirán con los vigentes en las tiendas Supermercado Mi Futuro. Los productos exclusivos solo podrán ser adquiridos a través de la página virtual.

- **Devoluciones y Cambios de producto**
  La devolución o el cambio de un bien adquirido en SUPERMERCADO MI FUTURO a través de la página web www.MiFuturo.com.co debe gestionarse dentro de los siguientes 8 días calendario a la fecha de la entrega del producto, llamando en Valledupar a la línea de servicio al cliente al 589 82 00.
  Para proceder a iniciar el proceso de devolución o cambio de algún producto adquirido en nuestro sitio WEB debe comunicarse a la línea de servicio al cliente al 589 82, tener a la mano la tirilla de compra que fue enviada a su email, y el artículo debe estar en condiciones óptimas (no rayones, no abolladuras, no manchas, no roturas, no fallas de funcionamiento, etc.), estar sin uso, completo y en el mismo empaque que fue despachado, esto incluye que los catálogos y accesorios del artículo estén completos y sin ningún tipo de uso.
  En caso que el cliente haya realizado el pago a través del medio “pago en tienda” en la línea de cajas de cualquiera de nuestras tiendas Supermercado Mi Futuro a nivel nacional y desee solicitar el cambio o devolución de un bien, deberá comunicarse en Valledupar a la línea de servicio al cliente al 589 82 00.
  Para los productos que necesitan armado o instalación especializada, la devolución o cambio no aplica si el artículo fue manipulado por un tercero no autorizado por REYES LOPEZ. Se aclara que los costos que se puedan llegar a generar por concepto de armado o instalación serán responsabilidad del cliente (a menos que las marcas incluyan dicho servicio dentro del costo y así lo especifiquen al momento de la compra) y se comunicará en la página de información del producto con quien debe llevarse a cabo el proceso. El transportista dispuesto por Supermercado Mi Futuro no retirará un artículo armado o instalado bajo ninguna circunstancia.
  Si se detectan problemas o fallas del artículo durante el armado o instalación por parte del personal autorizado, éste último deberá desarmar y empacar el producto

y el cliente deberá comunicarse en Valledupar a la línea de servicio al cliente al 589 82 00. para coordinar el retiro con el transportista dispuesto por SUPERMERCADO MI FUTURO.

Por seguridad de nuestros clientes, no se aceptan devoluciones o cambios de prendas de vestir o utensilios de uso estrictamente personal, tampoco de software, teléfonos celulares, alimentos perecibles, licores o de cualquier otro artículo que así lo especifique la página de información del producto en nuestra WEB.

Adicionalmente no se aceptan devoluciones o cambios de perfumes, consolas de videojuegos, videojuegos, CD's o cosméticos que no tengan intacta su empaquetadura y por ende que no hayan sido desempacados ni utilizados.

La devolución o cambio de colchones requiere que el producto esté sin uso, con la empaquetadura intacta, y se debe revisar con cada marca la política vigente para estos casos.

Cuando el artículo se recoja en el domicilio del cliente para cambio o devolución, éste será inspeccionado en su parte externa por el transportista dispuesto por SUPERMERCADO MI FUTURO. En caso de que no se encuentre en las condiciones óptimas antes descritas, el producto no será retirado.

Si el artículo cumple con la verificación inicial, este será enviado a nuestra plataforma, para pasar por un proceso de inspección final en orden de validar su óptimo estado, y así poder iniciar el proceso de devolución y/o cambio del producto. Si el artículo no cumple con las condiciones de calidad descritas anteriormente, este será retornado al comprador. El tiempo para que el producto arribe a nuestra bodega puede ser de hasta diez (10) días calendario, dependiendo del lugar al que se haya despachado el pedido. Si el artículo es llevado por el cliente a una de las tiendas SUPERMERCADO MI FUTURO, este recibirá también una inspección por parte del personal designado por la tienda para verificar el estado del producto, pudiendo rechazar la entrega por no cumplir con las condiciones anteriormente descritas.

La devolución o cambio del artículo es una posibilidad que le da REYES LOPEZ COLOMBIA S.A., a los clientes de la página www.MiFuturo.com.co y difiere de la solicitud de la efectividad de la garantía del producto, el cual tiene un procedimiento diferente, tal y como se expone más adelante.

- **Reversiones de dinero**

  Las reversiones de dinero de un bien adquirido en SUPERMERCADO MI FUTURO a través de la página web www.MiFuturo.com.codeben gestionarse llamando en Valledupar a la línea de servicio al cliente al 589 82 00.

  En caso que el cliente haya realizado el pago a través del medio "pago en tienda" en la línea de cajas de cualquiera de nuestras tiendas Supermercado Mi Futuro a

nivel nacional y desee solicitar la reversión de su compra, deberá comunicarse en Valledupar a la línea de servicio al cliente al 589 82 00.

El cliente puede ejercer el derecho de retracto sobre una compra realizada en MiFuturo.com.co en término máximo de 5 días hábiles, contados a partir de la entrega del bien. El cliente debe devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el cliente. Para cubrir este costo, el valor del despacho del producto deberá ser nuevamente consignado para proceder a realizar la reversión total de la compra, ya que no es posible realizar reversiones parciales a la transacción. En este caso, se informará al cliente un número de cuenta de REYES LOPEZ para que cancele el valor correspondiente al despacho, y el cliente deberá enviar el soporte de consignación para llevar a cabo el proceso de reversión por el valor total de la compra.

La transportadora hará una evaluación del estado del producto en el momento de recogerlo, y en caso de no cumplir con las condiciones de calidad explicadas anteriormente, no será retirado del domicilio del comprador.

Una vez se haya surtido la etapa previa y el bien se encuentre en nuestra bodega, nuestros colaboradores inspeccionarán el bien y si este se encuentra en perfecto estado, sin uso y en sus empaques originales, empezará a correr el tiempo para proceder a la reversión de la compra. Si el artículo no cumple con las condiciones de calidad descritas anteriormente, este será retornado al comprador.

Una vez vencido el término de cinco (5) días hábiles para ejercer el derecho de retracto, las solicitudes de devoluciones que se encuentren dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la compra, se llevaran a cabo mediante una nota cambio que podrá ser redimida en cualquiera de nuestras tiendas Supermercado Mi Futuro a nivel nacional. Para coordinar este proceso, favor comunicarse con nuestra línea de servicio al cliente. Cabe resaltar que esta devolución difiere de la aplicación del derecho de retracto, al tratarse de una política interna la cual tiene un marco temporal diferente al derecho consagrado normativamente.

El cliente puede decidir entre ejercer su derecho de retracto durante el término de 5 días hábiles o aplicar la política que REYES LOPEZ Colombia S.A. ha dispuesto de 8 días calendario para las devoluciones.

La devolución del dinero por parte de SUPERMERCADO MI FUTURO al cliente se llevará a cabo en los plazos estipulados por la ley (hasta 30 días calendario dependiendo de la entidad bancaría del cliente), y en el mismo medio de pago con que se hizo la compra, siempre y cuando la reversión se haga por el valor total de la transacción, y se cumplan las condiciones del derecho de retracto, cuando este se haya solicitado. Para compras que contengan varios productos y se desee realizar la reversión de alguno de ellos, el cliente deberá comunicarse con nuestra

línea de servicio al cliente para informarle el procedimiento a seguir y poder generar la devolución del dinero. Para compras realizadas con tarjeta de crédito, y al ser un proceso que involucra a la entidad financiera del cliente, éste último acepta que se debe cumplir con la política propia de dicha entidad para el reintegro del dinero. Si el cliente desea realizar la reversión de su compra y el pago de la misma fue realizado mediante tarjeta Débito, o el pago se realizó en un punto Baloto, Efecty o a través del medio “pago en tienda” en la línea de cajas de cualquiera de nuestras tiendas Supermercado Mi Futuro a nivel nacional , debe comunicarse con nuestra línea de servicio al cliente, en Valledupar al 589 82 00, para conocer el procedimiento y los formatos a diligenciar para poder llevar a cabo el proceso. En este caso la devolución del dinero puede demorar hasta 45 días calendario.

- **Garantías**

  Las garantías de un bien adquirido en SUPERMERCADO MI FUTURO a través de la página web MiFuturo.com.co deben gestionarse llamando en Valledupar a la línea de servicio al cliente al 589 82 00., o acercándose a cualquiera de nuestras tiendas Supermercado Mi Futuro.

  En caso que el cliente haya realizado el pago a través del medio "pago en tienda" en la línea de cajas de cualquiera de nuestras tiendas Supermercado Mi Futuro a nivel nacional y desee tramitar la garantía de su artículo, deberá comunicarse en Valledupar a la línea de servicio al cliente al 589 82 00.

  Favor revisar siempre que la fecha de reclamo se encuentre dentro del periodo de cobertura de la garantía que la marca asigna al producto. En caso de que no se comunique periodo de cobertura, se entiende que es de 12 meses.

  En caso de falla de fabricación del producto es requisito indispensable que este sea revisado por el Centro de Servicios Autorizado establecido por la marca. Éste realiza el diagnóstico respectivo y con base en él decide si el producto debe ser reparado o si entregará la carta para el cambio, o en su defecto niega la solicitud de la garantía, la cual debe ser enviada por parte del Centro de Servicios Autorizado. Para el trámite de tu garantía debes presentar la tirilla de compra impresa que enviamos a tu correo electrónico o fotocopia de la cédula de ciudadanía del comprador.

  Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de garantía. Debes tener en cuenta que si el producto se remitiera al proveedor para su diagnóstico técnico y su reparación (si aplica), este proceso puede durar hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

  Si el Centro de Servicios Autorizado certifica que efectivamente el producto tiene problemas o defectos de fábrica, la garantía del nuevo producto o del producto

reparado inicia a partir de la fecha en que sea recibido por el cliente y hasta el tiempo establecido. Esta reparación es gratuita y en caso que la falla se repita, tendrás la opción de solicitar el cambio del bien, efectuar una nueva reparación o la solicitar la devolución del dinero.

La garantía de un producto se perderá por alguna de las siguientes razones:

- Cuando se usa inadecuadamente el producto o se le da un uso diferente para el que fue diseñado.
- Por fluctuaciones del voltaje generadas por descargas eléctricas o rayos, vandalismo, robo o similares.
- Cuando se tienen conexiones inadecuadas (para el caso de productos que lo requieran)
- Cuando se instala, destapa o se repara por un tercero no autorizado por el proveedor o por REYES LOPEZ.
- Cuando el certificado de garantía, número de serie o modelo del artículo sufren alteraciones o enmendaduras, o por otras causas establecidas por el productor del artículo y que son referenciadas específicamente en el Certificado de Garantía que es entregado en el momento en que se realiza la compra.
- Cuando se demuestre que el defecto proviene de fuerza mayor o caso fortuito.
- Cuando el cliente no atienda las instrucciones de instalación, armado, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto, en la garantía o en la página de información del artículo en MiFuturo.com.co.

- **Anulación de Compra por parte del cliente**

  La anulación de una compra realizada a través de la página web MiFuturo.com.co debe gestionarse dentro de los siguientes 5 días calendario a la fecha de la compra. Favor comunicarse con la línea de servicio al cliente al 589 82 00o a nivel nacional a la línea 589 82 00 para recibir y/o suministrar información relevante, que permita a SUPERMERCADO MI FUTURO prestar un servicio idóneo y oportuno.

  Si el articulo ya fue enviado al cliente, será éste último quien se hará responsable de cubrir el costo del retiro del producto. El valor del despacho del producto deberá ser nuevamente consignado para proceder a realizar la reversión total de la compra, ya que no es posible realizar reversiones parciales a la transacción. En este caso, se informará al cliente un número de cuenta de REYES LOPEZ para que cancele el valor correspondiente al despacho, y el cliente deberá enviar el soporte de consignación al email atencionalusuario@mifuturo.com.co para llevar a cabo el proceso de reversión por el valor total de la compra. Recuerda que el producto debe estar sin uso, y en su empaquetadura original e intacta.

  La devolución del dinero por parte de SUPERMERCADO MI FUTURO al cliente se llevará a cabo en los plazos estipulados por la ley (hasta 30 días calendario dependiendo de la entidad bancaría del cliente), y en el mismo medio de pago con

que se hizo la compra, siempre y cuando la anulación se haga por el valor total. Para compras que contengan varios productos y se desee realizar la anulación de alguno de ellos, el cliente deberá comunicarse con nuestra línea de servicio al cliente para informarle el procedimiento a seguir y poder generar la devolución del dinero. Si el cliente desea realizar la anulación de su compra acercándose a una de nuestras tiendas Supermercado Mi Futuro y el pago de la misma fue realizado mediante tarjeta Débito, debe tener en cuenta que para la devolución del dinero hay un monto máximo establecido, el cual será informado comunicándose con nuestra línea de servicio al cliente, en Valledupar al 589 82 00. Para compras realizadas con tarjeta de crédito o débito, y al ser procesos que involucran a la entidad financiera del cliente, éste último acepta que se debe cumplir con la política propia de dicha entidad para el reintegro del dinero.

- **Rechazo de Orden de Compra por parte de SUPERMERCADO MI FUTURO**
  El rechazo por parte de SUPERMERCADO MI FUTURO a una compra realizada por un cliente se podrá llevar a cabo cuando la validación y aceptación del pago no sea autorizada por el tercero que hemos contratado para detectar posibles casos de fraude (Pagosonline.Net S.A.S), o cuando la entidad bancaria del cliente o el medio de pago así lo determinen. REYES LOPEZ COLOMBIA S.A., no se hace responsable por los trámites internos de autorización que disponga la entidad bancaria ni por lo permisos que requieren los medios de pago para efectuar compras por internet.

- **Entrega del Producto**
  El artículo será entregado en la población y la dirección que el cliente determine dentro del territorio de Colombia, siempre y cuando esté dentro de la cobertura metropolitana que el transportista contratado por SUPERMERCADO MI FUTURO ofrece, y cuando las condiciones de seguridad y acceso así lo permitan. De esta forma y en orden de que se constate la posibilidad de entregar un producto a una dirección determinada, se debe llevar a cabo el proceso de compra para que se pueda validar efectivamente la verificación de la cobertura.
  Es responsabilidad del cliente que la dirección sea correcta y completa para facilitar la entrega del producto por parte del transportista.
  El cliente acepta que tanto SUPERMERCADO MI FUTURO como el transportista puedan contactarlo a través de llamadas telefónicas, emails u otros medios para poder llevar a cabo un servicio oportuno y de calidad.
  Las entregas se harán dentro de una fecha límite que se le comunicará al cliente, sin una hora exacta. Este plazo se cumplirá siempre y cuando las condiciones de seguridad y acceso lo permitan, y cuando no se presente un motivo de fuerza mayor.

El transportista tiene la responsabilidad de entregar el producto que se describe en la guía de compra, en su empaque original, en buen estado y cerrado.
La dirección de envío nunca podrá ser alterada una vez hecha la compra, por motivos de seguridad.
El transportista tratará de entregar, en primera instancia, el producto a la persona que hizo la compra. En caso de que se autorice a un tercero a recibir el producto, el cliente debe especificarlo durante el proceso de compra en el espacio dispuesto para esto. En caso de que ni el cliente ni el tercero autorizado se encuentren en el momento de la entrega, el transportista podrá entregar a cualquier persona mayor de edad que se encuentre dentro del domicilio indicado por el cliente. En caso de que se autorice a dejar en portería el artículo, es responsabilidad del cliente cualquier pérdida o daño que llegase a ocurrir. Para todos los casos, y por motivos de seguridad, la persona que recibe el producto debe mostrar al transportista su documento de identidad, firmar con nombre y cédula la guía de despacho, y dar el visto bueno del estado óptimo en que se está recibiendo el producto o hacer las aclaraciones pertinentes en la guía.
Se entiende que el cliente o el tercero que este disponga para recibir el producto es mayor de edad, y está en condiciones físicas y mentales para hacer la revisión del estado del producto que está entregando el transportista.
En ausencia de reclamos consignados en la guía de transporte, ya sea del cliente o de quien este disponga para hacer la recepción del artículo, se entiende que fue a satisfacción y por ende el cliente recibió en perfecto estado la mercancía enviada.
El transportista no está autorizado para armar ni instalar ningún artículo.
El transportista no deberá modificar los espacios del domicilio del cliente para entregar el artículo, y el servicio no incluye desmonte de puertas, o alguna otra operación diferente a la de entregar en la dirección especificada por el cliente, siempre y cuando el sitio sea accesible y el espacio permita el paso de la carga. Cuando el tamaño del producto impida ser entregado en el lugar deseado, el cliente aceptará otro lugar en donde pueda ser recibido, dentro del mismo domicilio.
Si el cliente insiste en que el producto sea entregado en un punto de difícil acceso, ni SUPERMERCADO MI FUTURO ni el transportista se hará responsable por los daños que se puedan llegar a presentar al producto o al inmueble.
Cualquier otro servicio que preste el transportista por solicitud del cliente, será asumido por cuenta y responsabilidad de este último.
El valor del despacho a la dirección del cliente dependerá de la localización de la población y será asumido por el cliente, a menos que se defina de otra manera. El cliente siempre tendrá claro ese valor antes de aceptar la compra.
Si en el momento de hacer el envío no hay nadie quien reciba el producto, este retornará con el transportista y el cliente debe comunicarse con nosotros para

reprogramar la entrega. Si en una segunda ocasión no hay nadie disponible para recibir el producto, este volverá a retornar y se cobrará un nuevo costo de despacho al cliente al tercer intento. En este caso, se informará al cliente un número de cuenta de REYES LOPEZ para que cancele el valor correspondiente al despacho, y el cliente deberá enviar al email atencionalusuario@mifuturo.com.co, el soporte de consignación para reprogramar el envío. En este caso, debes consignar el valor del despacho a una cuenta de REYES LOPEZ y enviarnos el soporte para que reprogramemos tu envío. Por favor comunícate con nuestra línea de atención al cliente para asesorarte en el proceso.

Una vez recibido a satisfacción el producto por parte del cliente, tercero autorizado o persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio del cliente, ningún colaborador de Supermercado Mi Futuro ni de la transportista está autorizado a retirarlo del sitio de entrega. Es responsabilidad del cliente cualquier autorización de movilizar el artículo, una vez el transportista recibe la guía firmada y aceptada. Ante cualquier duda, comuníquese a nuestras líneas de atención al cliente.