



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Casa Comercial de los Andes S.A.S

Última actualización: 28 de mayo de 2025

Bienvenido a **Compraventas Standard**, una marca operada por **Casa Comercial de los Andes S.A.S**. Para nosotros es fundamental brindarte un servicio transparente, seguro y confiable. Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación entre nuestra empresa y tú como cliente, estableciendo los derechos, deberes y normas que aplican en la realización de operaciones de compraventa, retroventa y comercialización de bienes usados.

Al acceder a nuestros servicios, ya sea de manera presencial en nuestras sucursales o mediante canales digitales y asesorías remotas, declaras que has leído, comprendido y aceptado íntegramente los términos aquí establecidos. Esta aceptación garantiza una experiencia basada en la legalidad, la equidad y el respeto mutuo.

Si tienes dudas sobre alguna disposición contenida en este documento, puedes acercarte a cualquiera de nuestras sucursales o contactarnos a través de los canales oficiales disponibles en nuestro sitio web.

1. Información General de la Empresa

La empresa responsable de los servicios ofrecidos es:

- **Razón social:** Casa Comercial de los Andes S.A.S.
- **Nombre comercial:** Compraventas Standard y Compraventa Sol Brilla.
- **Ubicación de sucursales:** Pereira, Armenia, Dosquebradas y Tuluá.
- **Sitio web oficial:** www.standard.com.co
- **Canales oficiales de atención al cliente:**
 - Puntos físicos identificables a través del sitio web.
 - Correo electrónico: servicioalcliente@standard.com
 - WhatsApp: 322 2626710
 - Redes sociales: Facebook, Instagram y TikTok como @compraventastandard

2. Condiciones Generales del Servicio de Compraventa

Nuestro servicio se desarrolla conforme a los principios establecidos en el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011: información clara, suficiente, oportuna y veraz. Así mismo, aplicamos lo previsto en el Decreto 1074 de 2015, garantizando condiciones contractuales equilibradas y transparentes para nuestros usuarios.

Además, en cumplimiento de la Ley 2439 de 2024, todas nuestras operaciones de comercialización y adquisición de bienes usados se ejecutan bajo parámetros de legalidad,



trazabilidad y protección al consumidor. Se aplican controles de prevención frente a actividades ilícitas y se presta especial atención a la protección de los consumidores más vulnerables.

Entre las principales condiciones del servicio se encuentran:

- Todos los artículos ofrecidos por los clientes deben pasar por un proceso de avalúo, revisión técnica y verificación documental.
- Las operaciones se formalizan mediante contrato de compraventa con cláusula de retroventa, firmado por ambas partes.
- No ofrecemos servicios de recolección o entrega a domicilio. Las transacciones se realizan únicamente en nuestras instalaciones.

3. Requisitos del Cliente para la Celebración del Contrato de Compraventa

Para garantizar la legalidad de las operaciones y cumplir con las normas que regulan la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, aplicamos medidas de verificación conforme a lo dispuesto en la Ley 2439 de 2024 y los lineamientos del sistema SAGRILAFT.

Los requisitos que deben cumplir nuestros clientes son:

- Ser mayor de edad (18 años en adelante).
- Presentar el documento de identidad original y vigente.
- Acreditar la propiedad o legítima tenencia del artículo ofrecido en compraventa.
- Firmar la autorización para la consulta en listas restrictivas, especialmente cuando se trate de operaciones superiores a los diez millones de pesos (\$10.000.000 COP), en cumplimiento del manual SAGRILAFT de la empresa.

Estos requisitos tienen como fin garantizar la legalidad de las transacciones y proteger tanto al consumidor como a la empresa.

4. Evaluación y Aceptación de Mercancía

La aceptación de los artículos ofrecidos en compraventa se realiza conforme a los principios de idoneidad, seguridad y calidad establecidos en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1480 de 2011, así como a las políticas internas de Compraventas Standard y Compraventa Sol Brilla.

La empresa está facultada para aplicar un criterio de diligencia reforzada por tratarse de bienes usados, lo cual implica un análisis más riguroso respecto al origen, estado y procedencia del artículo.

Las condiciones mínimas que deben cumplir los artículos son:

- Estar en adecuado estado funcional y estético.



- No presentar deterioro extremo, daños irreparables o alteraciones en sus componentes.
- Contar con una procedencia legítima y documentación clara.
- Para el caso de vehículos, se deben cumplir todas las políticas internas aplicables.
- En caso de que el cliente deje pertenencias dentro de un vehículo sin haberlas registrado en el inventario, la empresa no se hará responsable de las mismas.

Compraventas Standard y Compraventa Sol Brilla se reserva el derecho de aceptar o rechazar cualquier artículo ofrecido, sin necesidad de justificar su decisión, en ejercicio de sus políticas de seguridad, legalidad y control interno

5. Valoración de la Mercancía y Condiciones del Acuerdo

El valor ofrecido al cliente por el artículo presentado en compraventa dependerá de factores como el estado físico y funcional del bien, su demanda en el mercado, las condiciones del mercado de segunda mano, y otros aspectos relevantes definidos por nuestros especialistas.

El cliente tendrá plena libertad de aceptar o rechazar la oferta realizada. Una vez aceptado el valor, se firmará un contrato que incluirá el valor pactado y las condiciones del servicio, incluida la cláusula de retroventa.

Los plazos máximos permitidos para el cumplimiento del contrato son de uno (1), dos (2) o cuatro (4) meses. En la sucursal de Armenia, se autoriza plazo de hasta cinco (5) meses. El valor de retroventa es flexible, acordado de común acuerdo entre las partes y se consigna en el contrato de forma detallada.

6. Medios de Pago

Las formas de pago disponibles para los contratos de compraventa son:

- **Efectivo:** entrega inmediata en el punto de atención donde se firma el contrato.
- **Consignación bancaria:** a través de una consignación a la cuenta designada, siempre y cuando el cliente haya firmado una autorización escrita y expresa para tal fin.

7. Pacto de Retroventa

Este pacto otorga al cliente el derecho de retomar el artículo vendido, dentro del plazo previamente establecido en el contrato. También se contempla la posibilidad de prorrogar dicho plazo, siempre que se realice el pago correspondiente a la extensión.



En caso de que el cliente no retire el artículo en la fecha límite pactada, Compraventas Standard y/o Compraventa Sol Brilla adquiere la titularidad plena sobre el bien, quedando facultada para disponer de él, venderlo o administrarlo libremente.

Cabe aclarar que:

- El contrato de compraventa con retroventa es personal e intransferible.
- La entrega del bien al cliente que ejerce la retroventa se realiza previa revisión funcional del artículo; no se aceptarán reclamaciones posteriores relacionadas con su estado.

8. Garantía sobre Artículos en Venta

Compraventas Standard y Compraventa Sol Brilla, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), ofrece a sus clientes condiciones de garantía ajustadas a la naturaleza del producto adquirido, diferenciando entre artículos que cuentan con garantía voluntaria y aquellos que, por su condición de usados, no aplican para dicha cobertura.

- Garantía Voluntaria para Electrodomésticos

Se otorga una garantía voluntaria de 30 días calendario exclusivamente para electrodomésticos, contados a partir de la fecha de compra. Esta garantía cubre únicamente defectos de fabricación, materiales o mano de obra, que afecten el funcionamiento normal del producto bajo condiciones de uso y mantenimiento adecuadas.

Condiciones para ejercer la garantía:

- El cliente debe presentar el artículo en la misma sucursal donde fue adquirido, junto con la factura de venta y el documento físico de garantía entregado al momento de la compra.
- La empresa procederá a reparar o sustituir gratuitamente los componentes defectuosos, o el artículo completo, si corresponde.
- En caso de no ser posible la reparación ni sustitución, se ofrecerá la devolución del dinero pagado.

Exclusiones de la garantía:

La garantía no cubrirá daños o fallos derivados de:

1. Eventos de fuerza mayor o caso fortuito (inundaciones, incendios, descargas eléctricas, entre otros).
2. Intervenciones de terceros o modificaciones no autorizadas.
3. Uso indebido, negligencia o manipulación inadecuada por parte del consumidor.



4. Incumplimiento de las recomendaciones del manual de uso o condiciones del documento de garantía.
5. Daños estéticos o desgaste natural por el uso habitual.

Además, la garantía podrá no aplicarse si el cliente, habiendo sido informado de su existencia, renuncia voluntariamente a ella o acepta una solución distinta.

Compraventas Standard tendrá un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta formal a las solicitudes de garantía, contados desde la fecha de radicación de la reclamación. La empresa conservará los registros de estas solicitudes por un término no inferior a dos (2) años, conforme a las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

- **Bienes Usados sin Garantía**

Los productos usados distintos a electrodomésticos, como herramientas, relojes, dispositivos electrónicos, bicicletas, entre otros, no cuentan con garantía, conforme al artículo 8° de la Ley 1480 de 2011. Esta condición será informada y aceptada expresamente por el cliente en el momento de la compra, lo cual también constará por escrito en la factura o documento de venta correspondiente. En el caso de joyas, se garantiza la calidad referente a kilates ofrecida en la transacción.

9. Vehículos y Motos en Venta

Los vehículos usados comercializados por Compraventas Standard y Compraventa Sol Brilla no cuentan con garantía, debido a la naturaleza del mercado secundario. No obstante, la empresa garantiza la entrega del vehículo con los documentos de traspaso requeridos, así como con el SOAT y la revisión técnico-mecánica vigentes.

El cliente podrá ejercer el derecho de retracto conforme a lo establecido por la ley, pero deberá asumir los gastos en que haya incurrido la empresa por concepto de tramitación, documentación o gestión en la transacción, siempre y cuando dichos costos estén debidamente soportados.

10. Plan Separe

El Plan Separe permite al cliente reservar artículos para su compra posterior, bajo las siguientes condiciones:

- Aplica únicamente para artículos cuyo valor supere los \$120.000 COP.
- El cliente debe realizar un pago inicial equivalente al 30% del valor total del bien.
- El precio del artículo se mantendrá sin variación durante el plazo acordado para completar el pago.
- El bien será garantizado como reservado únicamente si el cliente realiza el pago total dentro del plazo pactado.



- Si el cliente incumple con el pago del saldo en el tiempo acordado, perderá automáticamente el derecho a la reserva del artículo, sin derecho a reclamos sobre su disponibilidad ni su precio.

En ese caso, se aplicará una cláusula penal equivalente al 20% del valor total del contrato, como compensación por el incumplimiento.

11. Tratamiento de Datos Personales

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, Compraventas Standard informa que, durante la prestación de sus servicios, recolecta y trata datos personales tales como nombre, número de cédula, datos de contacto, firma autógrafa y fotografías del documento de identidad.

El cliente autoriza de manera expresa, mediante su firma física, el tratamiento de sus datos con fines comerciales, contractuales, legales y de seguridad. Asimismo, autoriza la verificación de antecedentes, así como la consulta del estado jurídico de los bienes ofrecidos, cuando sea necesario, ante las autoridades competentes como los organismos de tránsito.

Cabe resaltar que Compraventas Standard y Compraventa Sol Brilla no utiliza herramientas de rastreo digital ni tecnologías de seguimiento o perfilamiento de los clientes a través de medios electrónicos.

12. Ley Aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la legislación de la República de Colombia. Cualquier controversia que surja entre el cliente y Compraventas Standard y/o Sol Brilla en relación con los servicios ofrecidos será resuelta ante los jueces competentes del lugar en el cual se haya celebrado la transacción.

13. Cambios y Actualizaciones

Compraventas Standard y Compraventa Sol Brilla podrá modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones. Todas las actualizaciones serán publicadas en el sitio web oficial o en los puntos físicos de atención al cliente, en cumplimiento del principio de publicidad previa establecido en el artículo 37 de la Ley 1480 de 2011.

Cuando las modificaciones afecten de forma sustancial los derechos del consumidor, se notificará vía correo electrónico a aquellos clientes con contratos vigentes, otorgándoles la posibilidad de aceptar o finalizar su vínculo contractual sin penalización alguna.

Se entiende que el uso continuo de los servicios, posterior a la publicación de las modificaciones, implica la aceptación expresa de los nuevos términos.



14. Aceptación de los Términos

Al realizar cualquier transacción con Compraventas Standard, ya sea de forma presencial en cualquiera de nuestras sucursales o mediante asesoría remota a través de nuestros

canales digitales, el cliente manifiesta haber leído, comprendido y aceptado de forma libre y voluntaria el contenido completo de los presentes Términos y Condiciones.

15. Derecho de Retracto y Reversión de Pagos

En aras de proteger al consumidor, Compraventas Standard y Compraventa Sol Brilla permite ejercer el derecho de retracto y la reversión de pagos conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, en los siguientes términos:

- **Derecho de Retracto**

El derecho de retracto consiste en la posibilidad de que el consumidor desista de la compra y solicite la devolución del dinero, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, siempre que la transacción se haya realizado a través de medios no presenciales (asesorías por WhatsApp, correo electrónico, página web, entre otros).

Condiciones para ejercer el retracto:

- El cliente debe notificar su decisión de retractarse de forma clara, por escrito, a través de los canales oficiales.
- El producto debe devolverse en el mismo estado en que fue entregado, sin señales de uso o deterioro, con todos sus accesorios, manuales y empaque original (cuando aplique).
- La empresa tendrá un plazo máximo de 30 días calendario para realizar la devolución del dinero, a partir de la recepción del producto devuelto.

Casos en los que no aplica el derecho de retracto:

- Productos claramente usados comprados de forma presencial en nuestras sucursales.
- Bienes que, por razones de higiene, riesgo de contaminación o deterioro irreparable, no pueden ser devueltos.
- Artículos adquiridos como parte de una oferta especial con advertencia expresa de no aplicar retracto.
- Bienes personalizados o modificados a solicitud del cliente.

En estos casos, la empresa informará expresamente al consumidor sobre la limitación al momento de la transacción.



- **Reversión de Pagos**

Cuando el cliente haya realizado pagos a través de tarjeta de crédito, débito o plataformas digitales (como pagos PSE, billeteras móviles u otras pasarelas), y se presenten situaciones como:

- Fraude o suplantación.
- Operaciones no solicitadas.
- Productos defectuosos o que no fueron entregados.
- Ejercicio válido del derecho de retracto,

El consumidor podrá solicitar la reversión del pago directamente ante su entidad financiera dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conoció la situación.

Procedimiento para la reversión:

1. El consumidor debe notificar a Compraventas Standard y/o Compraventa Sol Brilla por escrito, explicando el motivo de la reversión.
2. Paralelamente, deberá presentar la solicitud formal ante su entidad financiera.
3. Compraventas Standard y/o Compraventa Sol Brilla brindará la colaboración necesaria para verificar y facilitar el proceso de devolución de los recursos, siempre que proceda legalmente.

16. Obligaciones del Proveedor y del Consumidor

- **Obligaciones de Compraventas Standard y Compraventa Sol Brilla:**

En virtud de lo establecido en los artículos 5 a 11 de la Ley 1480 de 2011, la empresa se compromete a:

- Proporcionar información clara, veraz, precisa y suficiente sobre los productos y servicios ofrecidos.
- Atender con diligencia todas las solicitudes, peticiones o reclamaciones presentadas por los clientes, dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Respetar el derecho de libre elección del consumidor y sus decisiones contractuales.
- Abstenerse de incurrir en prácticas engañosas, abusivas o restrictivas de los derechos de los consumidores.

- **Obligaciones del Consumidor:**

Por su parte, el cliente deberá:

- Actuar de buena fe en la relación contractual.
- Suministrar información veraz al momento de presentar artículos para compraventa.
- Cumplir con los términos y condiciones establecidos en los contratos que celebre con Compraventas Standard y/o Compraventa Sol Brilla.