

Términos y Condiciones Generales para adquisición de productos en nuestra tienda virtual

Bienvenido(a) a la tienda virtual de **Fundación Dulce Hogar Centro de Experiencias para la Familia** (en adelante, "La Fundación"), entidad identificada con NIT **900870251-9**.

Al realizar una compra en nuestra plataforma web, el usuario/comprador acepta de manera explícita, voluntaria y sin reservas los términos y condiciones que se detallan a continuación. Le solicitamos leer detenidamente esta información antes de confirmar su pedido.

1. Naturaleza de los Productos e Impacto Social

- **Propósito Social:** Los productos y servicios comercializados en este sitio web son herramientas pedagógicas, didácticas, de atención psicosocial y organizacionales. Las utilidades generadas por su venta se destinan a financiar y dar sostenibilidad a los programas socioeducativos y de acompañamiento familiar desarrollados por La Fundación.
- **Modalidad:** Todos los productos ofrecidos corresponden a bienes físicos que serán despachados a la dirección indicada por el comprador.
- **Variaciones de color y presentación:** Las imágenes de los productos en el sitio web son representativas. Los colores, acabados o matices pueden presentar pequeñas variaciones según la iluminación fotográfica, el lote de producción o la calibración de la pantalla del dispositivo utilizado para la compra. Dichas diferencias no constituyen un defecto del producto.

2. Precios y Formas de Pago

- **Moneda y precios:** Todos los precios están expresados en pesos colombianos (COP).
- **Inclusiones:** Salvo que se indique explícitamente lo contrario en la ficha de un producto específico, el precio anunciado incluye el Impuesto a las Ventas (IVA) —si aplica— y los costos del envío nacional dentro del territorio colombiano (cobertura urbana estándar).
- **Pasarela de pagos:** Las compras se procesan a través de la plataforma de pagos **Mercado Pago, PayPal**. La Fundación no almacena información de tarjetas de crédito o débito. La transacción se dará por completada una vez la pasarela emita la confirmación del pago exitoso. Dentro de las opciones de pago, está la cuenta de ahorros de la fundación.

3. Disponibilidad de inventario

- La venta de productos está sujeta a la disponibilidad de existencias registradas en la tienda virtual.
- En caso de que un producto no se encuentre disponible tras confirmarse la orden debido a inconsistencias de inventario, La Fundación informará oportunamente al comprador para ofrecer la opción de esperar la reposición o solicitar la devolución inmediata del 100% del dinero pagado.

4. Envíos, despachos y entregas

- **Cobertura:** El costo del envío incluido aplica para entregas en ciudades y municipios con cobertura urbana de las empresas de mensajería aliadas en Colombia. Para entregas en zonas rurales, reexpediciones o trayectos especiales, La Fundación se pondrá en contacto con el comprador en caso de requerir alguna logística especial.
- **Tiempos de despacho:** Las órdenes se procesan y entregan a la empresa de transporte en un plazo estimado de **2 a 4** días hábiles posteriores a la confirmación del pago.
- **Tiempos de entrega:** El tiempo de tránsito habitual oscila entre **3 y 8** días hábiles, según la ciudad o municipio de destino.
- **Datos de envío:** Es responsabilidad exclusiva del comprador ingresar de forma correcta y completa la dirección y datos de contacto para la entrega. Si un paquete es devuelto por errores en la dirección o ausencia del destinatario tras los intentos de la transportadora, el costo del reenvío deberá ser asumido por el comprador.

5. Derecho de Retracto (Devoluciones)

De conformidad con el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor de Colombia):

- **Plazo:** El comprador tiene derecho a retractarse de la compra dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que recibe el producto.
- **Condiciones del producto:** El bien debe ser devuelto a La Fundación en las mismas condiciones en que fue recibido: nuevo, sin uso, sin marcas ni deterioro, con su empaque original y con la totalidad de sus piezas, accesorios y guías pedagógicas.
- **Costos de transporte:** De acuerdo con la ley, los costos de transporte y demás que conlleve la devolución del bien serán asumidos en su totalidad por el comprador.
- **Reembolso:** Una vez recibido el producto y verificado su estado, La Fundación reembolsará la totalidad del dinero pagado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la solicitud.

Concepto	Condiciones
Plazo legal	Tienes hasta 5 días hábiles después de recibir el producto para notificar tu decisión de retracto.
Estado del producto	El producto debe estar totalmente nuevo, sin uso , en su empaque original y con todas sus piezas intactas (dados, cartas, guías, tableros).
Costos de transporte	Los gastos del envío de regreso a nuestra sede deben ser asumidos por el comprador, conforme a la ley.
Reembolso de dinero	Se realizará a tu cuenta bancaria en un plazo máximo de 30 días calendario tras recibir y verificar el producto retornado.

¿Cómo solicitar un Cambio, Devolución o Garantía?

1. Escribe a nuestro canal de atención: **contacto@dulcehogaref.org** o al WhatsApp **+57 3175484677**.
2. Indica tu **nombre completo, número de cédula, número de pedido** y el motivo de la solicitud.
3. Adjunta fotografías o videos si el motivo es una falla de fábrica o daño por transporte.
4. Un asesor te responderá en un plazo máximo de **24 a 48 horas hábiles** con los pasos a seguir.

6. Garantías Legales

- **Cobertura:** Todos nuestros productos cuentan con una garantía legal de **60 días calendario** a partir de la fecha de entrega, la cual cubre únicamente defectos comprobables de fabricación, piezas faltantes de origen o fallas de calidad de los materiales.
- **Exclusiones:** La garantía no aplica en casos de:
 1. Uso indebido o contrario a las instrucciones del producto (por ejemplo, uso de marcadores no borrables en tableros imantados o manipulación brusca de piezas).
 2. Desgaste natural por el uso continuo.

3. Deterioro causado por exposición a agua, humedad, solventes, abrasivos o caídas.
- **Procedimiento para reportar fallas:** Si el producto presenta un defecto de fábrica o llega dañado debido al transporte, el cliente debe notificarlo al correo [**contacto@dulcehogaref.org**] dentro de las **48 horas** siguientes a la entrega, adjuntando fotografías/videos y la prueba de compra.
 - Si la garantía es procedente, La Fundación asumirá los gastos logísticos para el cambio del producto o reposición de las piezas defectuosas.

7. Protección de Datos Personales (Habeas Data)

Los datos personales proporcionados durante el proceso de compra (nombre, cédula, dirección, teléfono, correo electrónico) serán tratados por La Fundación conforme a la Ley 1581 de 2012 y con la única finalidad de gestionar la facturación, el despacho de los productos, la atención al cliente y el envío de comunicaciones institucionales (si han sido autorizadas). Los datos no serán vendidos ni compartidos con terceros ajenos a la operación logística.

8. Canales de Atención al Cliente y PQR

Para cualquier duda, solicitud sobre su pedido, seguimiento de envíos o trámites de garantía, puede comunicarse con nosotros a través de:

- **Correo electrónico:** contacto@dulcehogaref.org
- **Línea de WhatsApp / Teléfono:** +57 3175484677
- **Horario de atención:** Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (Hora de Colombia).

Última actualización: 26 de agosto de 2026