

TERMINOS Y CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO DE FROW Front | Row®

Señor Cliente/Usuario:

Al seleccionar la casilla de aceptación de nuestros términos de uso, usted acepta y acuerda cumplir y quedar obligado de conformidad con los términos y condiciones de uso, políticas de privacidad y derechos de autor de esta aplicación móvil, los cuales pueden ser modificados sin previo aviso en cualquier momento por FRONT ROW S.A.S. Si usted está celebrando este contrato en representación de una compañía u otra persona jurídica, usted declara que posee las facultades para obligar a dicha entidad de conformidad con los términos y condiciones de ésta aplicación web y, en ese caso, “usted” y “su”, tal como se utilizan en estas condiciones, se referirán a dicha entidad. Si usted no posee tales facultades, o bien si usted no acepta que está celebrando este contrato en representación de una compañía u otra persona jurídica, usted no podrá utilizar los servicios de esta aplicación.

Las presentes Condiciones Generales de Uso se aplican a la Aplicación **FROW Front | Row** ® cuyo titular y administrador es *FRONT ROW S.A.S*

FRONT ROW S.A.S pone a disposición de los “Clientes/Usuarios” que descargan la aplicación en sus dispositivos móviles y por tanto la usan y supone la aceptación plena por el Cliente/Usuario de todas las Condiciones Generales de Uso de la aplicación móvil de **FROW Front | Row** ®, en adelante LA APLICACIÓN, vigentes en cada momento en que el Cliente/Usuario acceda a la misma, por lo que, si éste no está de acuerdo con cualquiera de las condiciones aquí establecidas, no deberá usar nuestra aplicación.

FRONT ROW S.A.S se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Uso de LA APLICACIÓN, así como cualesquiera otras condiciones generales o particulares, reglamentos de uso, instrucciones o avisos que resulten de aplicación. Asimismo, *FRONT ROW S.A.S* se reserva el derecho de suspender, interrumpir o dejar de operar LA APLICACIÓN en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que usted o su empresa tengan derecho a pedir compensación alguna por ningún concepto.

FRONT ROW S.A.S se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos personales o los de su empresa, así como el derecho para la suspensión temporal o definitiva a aquellos Clientes/Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

Los servicios ofrecidos por *FRONT ROW S.A.S* se dirigen exclusivamente a personas naturales o jurídicas con actividad comercial en Colombia. Todas aquellas personas naturales o jurídicas residentes o domiciliadas en otros países deberán asegurarse que el acceso y uso de LA APLICACIÓN y/o de su contenido les está permitido de conformidad con su propia legislación. En cualquier caso, el acceso y uso de LA APLICACION por parte de un Cliente/Usuario que no cumpla con el requisito de residencia en Colombia se entenderá realizado bajo su exclusiva responsabilidad, exonerando a *FRONT ROW S.A.S* de cualquier responsabilidad en la medida en que así lo permita la legislación aplicable.

Los presentes Términos y Condiciones se referirán como los “Cliente/Usuarios” conjuntamente a los visitantes del Portal, a los potenciales compradores y a los compradores.

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos asociados a éstos Términos y Condiciones, los cuales tienen carácter obligatorio y vinculante deberá abstenerse de utilizar, acceder, registrarse o realizar cualquier acto de comercio en el o a través del Portal.

Cualquier consulta o duda que tenga con relación a estas Condiciones Generales de Uso sírvase comunicarla a la casilla de correo servicioalcliente@frow.com.co, la cual será contestada a la mayor brevedad posible.

REGISTRO DE CLIENTE/USUARIO

Antes de registrarse, los Clientes/Usuarios deben tener claro que la APLICACIÓN ***FROW Front | Row*** ©®, se ha diseñado como una plataforma de interrelación entre empresas oferentes de productos tales como prendas de vestir, calzado accesorios y compradores.

Todo nuevo Cliente/Usuario podrá registrarse en la APLICACIÓN ***FROW Front | Row*** ©®, previa lectura, comprensión y aceptación del presente documento y de la política de Tratamiento de datos personales. El registro del Cliente/Usuario en ésta APLICACIÓN constituye una condición indispensable para comprar productos a través de la misma. Para el registro en la APLICACIÓN, se le solicitará crear un perfil de Cliente/Usuario diligenciando los siguientes datos: Nombre completo, número de documento de

identidad, dirección de residencia, municipio, teléfono fijo y teléfono móvil. Adicional a los datos solicitados al momento del Registro, al Cliente/Usuario que acceda comprar los productos ofertados a través de la APLICACIÓN, se le solicitarán datos complementarios relativos a su medio de pago, tales como información específica de su tarjeta de crédito o débito, dirección en la que recibe las facturas, teléfono y dirección a la que desea que se envíen los productos, etc., información que declara es veraz y corresponde a la realidad.

Al proceder con el registro, usted como Cliente/Usuario manifiesta y garantiza: (i) Que los datos de registro proporcionados son veraces, precisos, actuales y completos; (ii) Que usted es mayor de edad. FRONT ROW S.A.S no se hace responsable por la certeza de los datos personales otorgados por los Cliente/Usuarios.

Cada Cliente/Usuario solamente podrá ser titular de una cuenta o registro en LA APLICACIÓN, por lo que FRONT ROW S.A.S se encuentra facultado para que en caso de evidenciar un uso fraudulento y/o contrario a la buena fe podrá eliminar esas cuentas o registros y en caso en que así lo decida iniciar las acciones legales que haya a lugar. Igualmente, FRONT ROW S.A.S se reserva el derecho a verificar los datos otorgados mediante el registro y en caso en que no pueda confirmar alguno de los datos de los Cliente/Usuarios, queda facultado para suspender temporalmente o eliminar los datos del Cliente/Usuario cuando así lo considere necesario.

El nombre de Cliente/Usuario y su contraseña son intransferibles y el Cliente/Usuario se compromete a efectuar un uso adecuado de los mismos. El uso de la cuenta es de exclusiva responsabilidad del Cliente/Usuario y por tanto de las operaciones y uso que le dé a los servicios. Es responsabilidad del Cliente/Usuario no permitir que otros utilicen su cuenta, así como negarse a usar una cuenta de otra persona. Es su deber custodiar su contraseña de acceso. De cualquier manera, en caso de uso no autorizado por parte de un tercero, el Cliente/Usuario se compromete a notificar a FRONT ROW S.A.S en forma inmediata y por medio idóneo de tal situación.

FRONT ROW S.A.S se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción y tiene el derecho de suspender o dar fin a su cuenta y negarle el uso presente o futuro de los servicios, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere ningún derecho a indemnización o resarcimiento.

El registro, acceso, uso y los actos de comercio como la compra que se realice en o a través de la APLICACIÓN por parte de los Cliente/Usuarios deberán ser realizados por mayores de edad exclusivamente. Tratándose de personas jurídicas, solamente podrán

registrarse, usar, o realizar cualquier acto de comercio en o a través de la APLICACIÓN las personas debidamente formalizadas que tengan capacidad legal para contratar y obligarse.

La información de registro de los Cliente/Usuarios será recolectada, almacenada y utilizada por FRONT ROW S.A.S, manteniendo los estándares de seguridad suficientes para impedir cualquier adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizando los derechos de los titulares de los datos, conforme con la Política de Tratamiento de Datos Personales de FRONT ROW S.A.S que se puede consultar en los documentos legales de la APLICACIÓN.

La información solicitada en el registro tiene por objeto la inscripción del Cliente/Usuario para acceder a la APLICACIÓN y eventualmente adquirir los artículos y productos ofertados por las marcas. La información recolectada y proporcionada por el Cliente/Usuario también será utilizada con propósitos que se mencionan en la finalidad en la Política de Tratamiento de Datos Personales de FRONT ROW.S.A.S.

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones usted acepta ser mayor de edad y tener capacidad jurídica para celebrar este contrato con FRONT ROW S.A.S. Así mismo, usted como Cliente/Usuario acepta ser responsable de obtener el acceso necesario para utilizar los servicios de red de datos. Conoce que por el uso de la APLICACIÓN **FROW Front | Row** ©®, se pueden aplicar tarifas de datos de red de su móvil y tarifas de mensajería, así como otro tipo de tasas si accede o utiliza los servicios de un dispositivo inalámbrico habilitado.

Usted es responsable de la adquisición y actualización de hardware o dispositivos compatibles necesarios para acceder y utilizar los Servicios.

Al diligenciar sus datos y registrarse en la APLICACIÓN **FROW Front | Row** ©®, el Cliente/Usuario reconoce y acepta que ha leído, comprendido y aceptado la Política de Tratamiento de datos personales ([Clic aquí](#)) y que otorga la respectiva Autorización para el uso de datos.

En cualquier momento, FRONT ROW S.A.S, podrá, a su discreción y sin necesidad de motivación alguna, suspender el servicio.

También podrá deshabilitar una cuenta de Cliente/Usuario cuando considere que el uso de la misma por parte del Cliente/Usuario no es idóneo o contiene datos inexactos o

realicen conductas atentatorias contra la buena fe comercial o las buenas prácticas mercantiles.

Una vez registrado, al Cliente/Usuario se le solicitará diligenciar una clave o contraseña que servirá para sus futuros accesos de forma confiable y segura. Tal clave deberá ser diligenciada correctamente para realizar cada compra, lo que permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro a la APLICACIÓN. La administración de esta clave secreta es de absoluta responsabilidad del Cliente/Usuario. El Cliente/Usuario podrá cambiar su contraseña cuando lo disponga y recuperarla cuando la haya olvidado, mediante el procedimiento establecido en la APLICACIÓN. La falta de custodia de la contraseña, su entrega a terceras personas o su utilización por dichas terceras personas, no implicará responsabilidad alguna para FRONT ROW S.A.S.

SERVICIOS OFRECIDOS Y PROCEDIMIENTO PARA HACER USO DE ÉSTA APLICACIÓN.

A través de la APLICACIÓN **FROW Front | Row** ®, se ofertan productos tales como prendas de vestir, calzado y accesorios, para hombres y mujeres, adultos o niños. También se provee información de interés para el público objetivo, se hacen anuncios publicitarios, se generan espacios que permiten la interacción entre los Clientes/Usuarios registrados y expertos de la moda a través de la publicación de tableros.

Una vez registrado, la APLICACIÓN solicita al Cliente/Usuario permiso para el acceder a la ubicación del dispositivo únicamente con el fin de mejorar la experiencia del usuario.

Para hacer uso de la APLICACIÓN, el Cliente/Usuario una vez registrado sigue las instrucciones de uso de la APLICACIÓN para lo cual se ha proporcionado un Tutorial de ayuda. El Cliente/Usuario puede dar solución a sus inquietudes a través del documento de "[Preguntas frecuentes](#)" y en todo caso manifestar cualquier inquietud con respecto al uso de la APLICACIÓN al correo electrónico servicioalcliente@frow.com.co

Una vez efectuada la escogencia de los productos y de seleccionar la opción "AGREGAR AL CARRITO" el Cliente/Usuario procede a confirmar su pedido mediante la selección de la opción "PAGAR" El consentimiento por parte del consumidor se manifiesta en los pasos de compra de la APLICACIÓN, aceptando cada uno de ellos y se perfecciona con la

manifestación final de compra después de haber revisado el resumen del pedido. Antes de la confirmación final de compra, el Cliente/Usuario podrá cancelar la compra en cualquier momento.

Una vez confirmado el pedido, a más tardar el día calendario siguiente, usted recibirá un correo de confirmación con la información de su pedido que incluirá información precisa de los productos, el precio exacto, incluyendo los impuestos, gastos de envío y la información para el pago.

Una vez usted haya efectuado el pago por los medios autorizados en la APLICACIÓN, usted recibirá comprobante de pago, factura o documento equivalente a su correo electrónico, en un plazo no superior a dos días en el que se indique la identificación del vendedor, del comprador, la descripción de los productos adquiridos, la forma de pago, el precio pagado y la forma de pago.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS

En la APLICACIÓN se dará a conocer información suficiente que ilustre al Cliente/Usuario sobre el producto ofertado: especialmente se dará a conocer a través de una fotografía real de la prenda, calzado o accesorio, sin retoques. Adicionalmente se indicará su color, talla, función, material y de ser necesario, cualquier otra información relevante para el adecuado consentimiento del Cliente/Usuario. Toda la información será suministrada en Castellano.

El Cliente/Usuario acepta que dado que se trata de una compra a distancia no podrá tener la oportunidad de probarse el producto de su interés y verificar que el mismo se ajuste a sus medidas. También acepta y reconoce que cada fabricante utiliza su propio sistema de medición y por tanto no existe uniformidad que garantice que la talla anunciada corresponda con la del Cliente/Usuario. También reconoce y acepta que la talla podrá variar según la prenda o calzado de que se trate. En la APLICACIÓN se dará una información completa del producto y es responsabilidad del Cliente/Usuario leerla completamente y en caso de duda, podrá remitir sus inquietudes al correo servicioalcliente@frow.com.co

Asimismo, el Cliente/Usuario debe tener en cuenta que en el caso en que los productos no le satisfagan de acuerdo con la talla que escogió puede solicitar el cambio por una

talla diferente conforme se establece más adelante. Igual procedimiento aplica en caso de que por error sea enviada una talla equivocada.

En el anuncio de los productos se utilizan fotografías reales no retocadas. Sin embargo, el Cliente/Usuario acepta que el color de los productos puede verse alterado por factores externos a **FROW Front | Row** ©® y que dependen de la luz, el contraste, la calidad del monitor del dispositivo en el que se visualizan. Por lo anterior, FRONT ROW S.A.S no puede garantizar que los colores que se visualizan en el la APLICACIÓN correspondan exactamente a los de la realidad de los mismos.

CONDICIONES DE PAGO.

El Cliente/Usuario de manera previa a efectuar el pago, deberá haber seleccionado y verificado los datos requeridos para el envío del o de los productos que desea adquirir. Cumplido esto, procederá a efectuar el pago únicamente por los medios autorizados y puestos a disposición por FRONT ROW S.A.S. a través de la APLICACIÓN FROW Front | Row ©®.

Para hacer la compra, el Cliente/Usuario podrá usar los siguientes medios de pago: tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, así como las tarjetas débito amparadas por entidades financieras de Colombia. En ningún evento FRONT ROW S.A.S será responsable de la aprobación o negación del pago de la compra hecha con tarjeta crédito o débito

El Cliente/Usuario declara entender y aceptar que en el evento que use la pasarela de pagos PAGOMIO aplicarán los términos y condiciones generales de uso para compradores, los cuales podrán ser validados en la página <https://www.pagomio.com/terminos> y que esta entidad no es recaudadora sino facilitadora de la transacción de pago.

En caso de utilizarse las tarjetas bancarias aceptadas en la APLICACIÓN, están sujetos al contrato existente entre el Cliente/Usuario y el Banco emisor, sin que FRONT ROW S.A.S tenga responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos. Asimismo, la información sobre los datos de sus cuentas bancarias, tarjetas de crédito y tarjetas débito son administrados exclusivamente por PAGOMIO y/o cualquier tercero que brinde este servicio o uno similar que se indique en el Portal o en

cualquiera de los medios de contacto de FRONT ROW S.A.S como chat, línea de atención al cliente o email de servicio al cliente, sin que FRONT ROW S.A.S tenga ningún tipo de responsabilidad en la administración de los mismos. En consecuencia, cualquier reclamación sobre estos datos y/o usos de los mismos deberá realizarse directamente ante PAGOMIO o el tercero indicado.

PRECIOS

Todos los precios de los productos comercializados serán indicados en pesos colombianos. Se indicará el precio unitario de cada producto. En caso de adquirir dos o más productos, al final de la venta se indicará el precio unitario y el precio total de la venta. En el anuncio del precio se incluyen los impuestos, pero no están incluidos otros gastos adicionales como el gasto de envío, los cuales serán adicionados al valor total a pagar. Ningún otro precio será válido para efectos del contrato de compra de bienes y/o servicios.

El anuncio de precios tachados y segundo precio indica que el producto tiene un descuento, de manera tal que el Cliente/Usuario sólo está obligado al pago del precio no tachado y en cualquier caso el menor precio anunciado.

La APLICACIÓN permite la compra de productos agrupados, caso en el cual se anunciará al Cliente/Usuario el precio total de los productos agrupados y el precio unitario y discriminado de cada uno de ellos, incluyendo los impuestos. No están incluidos otros gastos adicionales como el gasto de envío que serán cargados al confirmar la compra.

En términos generales, el precio publicado es vinculante. Sin embargo, el Cliente/Usuario reconoce y acepta que la indicación del precio puede contener errores tipográficos que den lugar a la indicación de un precio incorrecto. En consecuencia, el Cliente/Usuario declara entender y aceptar que en el evento en que lo anterior llegase a ocurrir, **FROW Front | Row** © le informará tal circunstancia y podrá cancelar la(s) orden(es) de compra que contengan productos cuyos precios sean incorrectos, procediendo a realizar la devolución del dinero por este concepto.

El Cliente/Usuario acuerda y acepta asumir y pagar todos los cargos de impuestos de cualquier tipo, logística, seguros y transporte de los productos comprados en **FROW Front | Row** ©, así como los cargos que se generen de los intentos de entregas

adicionales de los que se hagan, de acuerdo con nuestra política de entrega definida en el acápite de ENVÍO Y ENTREGA de estos Términos y condiciones. Todos los cargos adicionales serán indicados en la factura de venta.

PROMOCIONES, OFERTAS Y DESCUENTOS

Comunicaciones promocionales o publicitarias

Los Clientes/Usuarios autorizan expresamente a FRONT ROW S.A.S para enviarles a sus dispositivos móviles alertas o notificaciones diarias (o según lo disponga la administración de la APLICACIÓN) sobre ofertas, descuentos o actividades promocionales o publicitarias. Igualmente, autorizan expresamente a FRONT ROW S.A.S para enviarles al correo electrónico reportado al momento del registro, anuncios publicitarios.

En cualquier caso, el Cliente/Usuario podrá configurar su dispositivo móvil de manera que impida el envío y recepción de material publicitario o promocional y también podrá revocar la presente autorización de envío de material publicitario mediante correo electrónico a servicioalcliente@frow.com.co, en la que se indique su decisión. También podrá suspender el envío de material publicitario y promocional al correo electrónico haciendo clic en el botón de “cancelación de suscripción” que se encuentra en la parte inferior de cada uno de los correos electrónicos.

Condiciones de las promociones, ofertas y descuentos.

Los productos podrán ser ofertados con precios de oferta o con descuento. Las ofertas y/o Promociones tendrán la vigencia indicada y comunicada al Cliente/Usuario en la APLICACIÓN, de lo contrario se entenderá que la promoción se extiende hasta agotar el inventario destinado para esa oferta. Si la oferta tiene una fecha y hora de expiración, se entenderá para la hora legal colombiana, sin que tenga relevancia la hora local del país o ciudad del Cliente/Usuario.

En cada oferta se indicará claramente el producto ofertado, el porcentaje del descuento o el precio final y en general las promociones, ofertas y/o descuentos no son acumulables con otras promociones, ofertas o descuentos a menos de que en la APLICACIÓN se especifique que sí opera y en qué condiciones.

En caso tal de que se oferte un producto al que se le indican dos precios diferentes el Cliente/Usuario sólo estará obligado al pago del menor precio publicado.

DISPONIBILIDAD DE INVENTARIO

FRONT ROW S.A.S procura por hacer una diligente oferta de productos, lo que implica establecer controles para establecer que el producto ofertado se encuentre disponible para la compra. Sin embargo, el Cliente/Cliente/Usuario acepta y reconoce que, por tratarse de compras a distancia, a través de una APLICACIÓN, pueden existir múltiples Clientes/Usuarios adquiriendo el mismo producto lo que puede generar que el producto se agote. Igualmente, el Cliente/Usuario entiende y acepta que la compra que realice a través de la APLICACIÓN y especialmente el pago está sujeto a verificación por parte de FRONT ROW S.A.S y de la entidad bancaria; en consecuencia, acepta y reconoce que entre el momento en que realiza la selección del producto y el momento en el que efectivamente se realiza la aceptación de la transacción por parte de la respectiva entidad financiera, el producto seleccionado se puede agotar, razón por la cual FRONT ROW S.A.S queda facultado para devolver la transacción y en consecuencia devolver el dinero pagado por el producto agotado, en caso en que dicha situación se presente. Debido a lo anterior, se procederá a informar dicha situación al Cliente/Usuario del portal dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al momento en que se generó la compra, sin que la misma genere ningún tipo de responsabilidad para FRONT ROW S.A.S, ni la facultad de solicitar indemnización de perjuicios por parte del Cliente/Usuario.

ENVÍO Y ENTREGA

La entrega de los productos adquiridos a través de la APLICACIÓN será entrega a la dirección reportada por el Cliente/Usuario al momento de hacer el registro. Tal dirección será confirmada al momento de hacer el pedido, antes del pago, por lo que es de exclusiva responsabilidad del Cliente/Usuario verificar la veracidad de la información diligenciada con respecto a este aspecto.

FRONT ROW S.A.S solamente hará entrega de productos dentro del territorio de la República de Colombia, y dentro del área de cobertura definida por la empresa transportadora, en consecuencia, FRONT ROW S.A.S podrá negarse a la venta de un producto cuando identifique que la ubicación del Cliente/Usuario reportada al momento del registro no está dentro del área de cobertura, a menos de que el

Cliente/Usuario indique una dirección de entrega diferente a la registrada y que si esté dentro del área de cobertura.

FRONT ROW S.A.S despachará los productos en días hábiles en un horario de 8:00 am a 5:00 pm y solamente se hará entrega a quien se identifique como el Cliente/Usuario que ha ordenado la compra. El Cliente/Usuario podrá autorizar a terceros para la recepción del envío mediante documento escrito, adjuntando copia de su documento de identificación, en la que indique el nombre completo y número de documento de identificación de la persona autorizada para hacer la recepción del envío.

Es responsabilidad de la persona que hace la recepción del envío verificar el estado del paquete y advertir sobre alteraciones, deterioros o mal estado en el mismo; caso en el cual podrá negarse a recibirlo y devolverlo a la empresa transportadora, dejando prueba del estado de la recepción. Si la persona que hace la recepción no advierte de tal circunstancia o no se niega a la recepción, se entiende que el producto fue entregado en perfectas condiciones por lo que FRONT ROW S.A.S no aceptará reclamaciones posteriores por este concepto. Si el Cliente/Usuario rechaza la recepción del pedido por alteraciones, deterioros o mal estado en el mismo, FRONT ROW S.A.S lo contactará por correo electrónico para revisar el pedido y de ser el caso coordinar una nueva entrega o la cancelación del pedido.

El producto será entregado en los horarios y dirección indicadas. Sin embargo, si la empresa transportadora declara la entrega como “fallida” por no haber contado con una persona que reciba el producto y/o porque la dirección resulta errática, FRONT ROW S.A.S notificará por correo electrónico al Cliente/Usuario de tal circunstancia y éste deberá responder indicando la dirección correcta y su deseo de reenvío. En este caso, los envíos adicionales serán por cuenta del Cliente/Usuario.

En caso de que el Cliente/Usuario no se contacte por los medios mencionados para solicitar el reenvío de los productos, FRONT ROW S.A.S. podrá desistir del negocio. En estos casos, FRONT ROW S.A.S. estará obligada únicamente a restituir al Cliente/Usuario el valor efectivamente pagado por los productos, sin intereses ni indemnizaciones de ninguna naturaleza. La devolución se hará solicitando a la entidad financiera del medio de pago utilizado por el Cliente/Usuario la reversión de la transacción. La reversión se hará en los siguientes treinta (30) días calendario. Igualmente se podrá realizar esta devolución mediante transferencia bancaria o a través de entidades de giros y remesas, según el caso.

El tiempo de entrega depende de la ubicación de la dirección de envío del Cliente/Usuario y en todo caso serán las definidas por la empresa transportadora. La orden de entrega sólo será efectiva una vez aprobado el proceso de validación de compra y pago exitoso.

Las tarifas por gastos de envío son variables dependiendo del tamaño del producto y su peso, así como del lugar de entrega. El Cliente/Usuario será informado al momento de aceptar la compra del valor del envío para su aceptación.

En la APLICACIÓN **FROW Front | Row** ©®, se ha dispuesto un botón de “Mi cuenta” en la que usted podrá verificar el estado de su pedido.

DERECHO DE RETRACTO

FRONT ROW S.A.S garantiza el derecho de retracto a favor del Cliente/Usuario establecido en la normativa vigente. Para su ejercicio, se establecen las siguientes condiciones:

El derecho de retracto procede para todos los productos adquiridos, salvo aquellos de uso personal, tales como ropa interior, vestidos de baño, fajas, medias, accesorios para el cabello, cosméticos y joyas, para los cuales, según la normativa vigente, no opera el derecho de retracto.

Para los productos para los cuales sí opera el derecho de retracto el Usuario/Cliente tiene un periodo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega para su ejercicio. El Usuario deberá notificar el retracto de su compra informándolo al correo electrónico servicioalcliente@frow.com.co dentro del plazo antes indicado y solicitando la devolución del dinero. Envíos posteriores a ese periodo no tendrán efectos.

En caso de ejercicio del derecho de retracto, el Cliente/Usuario deberá hacer la devolución del producto informando al email de servicio al cliente servicioalcliente@frow.com.co por medio del cual tendrá respuesta en un tiempo no mayor a 12 horas en la que se le brindará las instrucciones específicas del proceso según el caso. El cliente/usuario no pagará por el envío del primer retracto, a partir del segundo caso que ocurra y en adelante, el cliente/usuario deberá asumir todos los costos de envío. El producto debe encontrarse en perfectas condiciones, nuevo, sin uso ni desgaste, con etiquetas y empaque original; de lo contrario no se considerará como válida la solicitud.

Para FRONT ROW S.A.S surge la obligación de devolver el dinero. Si el pago fue hecho mediante tarjeta débito se reembolsará la totalidad del dinero efectivamente pagado a la cuenta de ahorros que se informe en el correo electrónico y se hará mediante transferencia bancaria; si el pago se realizó con tarjeta de crédito se solicitará la devolución al emisor de la tarjeta para que el Usuario/Cliente reciba ese dinero descontado en su extracto de la tarjeta. En el caso de devoluciones de dinero para compras con tarjeta de crédito los tiempos de reversión dependen directamente del banco emisor de la tarjeta de crédito.

REVERSIÓN DEL PAGO

En los casos en los que a través de la APLICACIÓN se haga un pago mediante tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, FRONT ROW S.A.S deberá l reversar los pagos que solicite el Cliente/Usuario cuando éste notifique que la transacción fue objeto de fraude, o que la misma no fue una operación solicitada por él, o cuando notifique que el producto adquirido no ha sido recibido en el tiempo esperado, o en los casos en los que el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. En todos estos casos, el Cliente/Usuario tiene un deber de actuar de buena fe.

Para que proceda lo anterior, el Cliente/Usuario deberá notificarlo por cualquiera de los medios de contacto dispuestos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

La notificación de las situaciones descritas anteriormente a FRONT ROW S.A.S no lo exime al Cliente/Usuario de la responsabilidad que tiene de notificar la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

POLÍTICA DE CAMBIOS

El Cliente/Usuario podrá solicitar el cambio del producto cuando la talla escogida no se ajusta a la que corresponde. No realizarán cambios de ropa Interior, trajes de baño, fajas, medias, cosméticos, accesorios para el cabello ni joyas. Tampoco se realizarán cambios cuando las razones sean atribuibles a gustos o apreciaciones personales.

Para hacer efectivo el cambio del producto comprado por otro, en razón de la talla, el Cliente/Usuario deberá solicitar dentro de los 10 días calendario siguientes a la recepción del producto el cambio mediante cualquiera de los medios establecidos como contacto.

Para que proceda el cambio de un producto por otro de otra talla, el Cliente/Usuario deberá notificarlo comunicándose al email de servicio al cliente servicioalcliente@frow.com.co por medio del cual tendrá respuesta en un tiempo no mayor a 12 horas en la que se le brindará las instrucciones específicas del proceso de cambio según el caso. El cliente/usuario no pagará por el envío del primer cambio por talla o por color, a partir del segundo caso que ocurra y en adelante, el cliente/usuario deberá asumir todos los costos de envío. El producto debe devolverse en perfectas condiciones, sin uso, con etiquetas y empaques originales, adjuntando en el envío copia de la factura de compra.

Verificada la solicitud y recibido el producto en las condiciones descritas, FRONT ROW S.A.S procederá a emitir el cambio por la talla correcta, según lo haya indicado el Cliente/Usuario en su notificación de cambio y procederá al envío del nuevo producto a la dirección registrada por el Cliente/Usuario.

GARANTÍA

FRONT ROW S.A.S se compromete a otorgar la garantía legal establecida en la normatividad vigente en Colombia de Protección al Consumidor.

El término de la garantía de producto será el establecido en las normas Colombianas vigentes. Se le informa al Cliente/Usuario que, en aplicación de la Ley de Protección al Consumidor vigente en Colombia, como regla general, la obligación que implica la garantía legal es en primer lugar, la reparación gratuita de los defectos del producto, de no ser posible, opera de sustitución del bien por uno igual o de las mismas características el Cliente/Usuario puede solicitar la devolución del dinero.

En el evento de presentarse defectos en la calidad o idoneidad en los bienes adquiridos a través de la APLICACIÓN dentro del término de garantía del respectivo producto, se podrá hacer uso de la garantía legal en los términos estipulados en los presentes

Términos y Condiciones. La garantía legal será responsabilidad del titular de la Marca del respectivo producto. Para que sea procedente realizar cambios por garantía se requiere que el producto se encuentre defectuoso o sea inútil para su normal uso, que tenga deficiencias de fabricación, elaboración, en sus materiales o en caso de que no sea enteramente apto para el uso al que está destinado y que sea solicitado dentro del término de la garantía determinado para el respectivo producto.

Con respecto a las líneas de calzado, prendas de vestir y accesorios, no se realizarán cambios cuando las razones sean atribuibles a gustos, apreciaciones personales o mal uso por parte del Cliente. El producto debe estar sin uso, con etiquetas, en perfectas condiciones de empaque y debe tener los embalajes originales en el caso en que el defecto del bien haya podido ser detectado a primera vista, como por ejemplo cuando se trata de un color, modelo o talla distinto al solicitado.

Para las garantías de producto el Cliente/Usuario puede optar por dirigirse directamente al fabricante por los medios indicados en los documentos de garantía y siguiendo el procedimiento definido por cada uno de ellos.

En caso que el Cliente/Usuario dirija su solicitud de garantía de producto ante FRONT ROW S.A.S., ésta será tramitada a través del sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) para lo cual el Cliente/Usuario deberá enviar un correo electrónico explicando las razones de su inconformidad a servicioalcliente@frow.com.co.

La APLICACIÓN cuenta con el servicio de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), en el que podrá radicar sus solicitudes de garantía de producto.

Para toda PQR radicada por el Cliente/Usuario, FRONT ROW S.A.S. tendrá un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de radicación para emitir una respuesta.

PROPIEDAD INTELECTUAL

El software, su interfaz gráfica y código fuente de la Aplicación **FRON Front | Row** ©®, son obras protegidas por la Propiedad intelectual de acuerdo con las normas nacionales y los Tratados Internacionales que rigen la materia y son propiedad exclusiva de FRONT ROW S.A.S. De igual manera, todos los logos, imágenes, nombres comerciales, lemas y marcas comerciales son creaciones protegidas por la Propiedad Industrial de acuerdo

con las normas nacionales y los Tratados Internacionales que rigen la materia y son propiedad exclusiva de FRONT ROW S.A.S. Igualmente, todo el contenido generado a través de **FRROW Front | Row** ©®, constituye una creación original protegida por la Propiedad intelectual de acuerdo con las normas nacionales y los Tratados Internacionales que rigen la materia y son propiedad exclusiva de **FRROW Front | Row** ©® S.A.S.

ENLACES

La APLICACIÓN puede contener enlaces a otras Aplicaciones o sitios web de terceros o propios de FRONT ROW S.A.S. El Cliente/Usuario reconoce y acepta que FRONT ROW S.A.S, no se hace responsable de: (i) la disponibilidad o la exactitud de tales sitios web o recursos; o (ii) el Contenido, los productos o servicios presentes o disponibles en dichos sitios o recursos por los que dicho tercero es el único responsable.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, usted también acepta nuestra Política de Tratamiento de Datos personales, la cual podrá consultar en nuestra APLICACIÓN. Por la aceptación de esa Política el Cliente/Usuario declara entender y aceptar que una vez se registra en la APLICACIÓN acepta recibir ofertas por mails y la Política de Tratamiento de Datos, existen varias formas de recibir comunicaciones de FRONT ROW S.A.S, tales como pero sin limitarse a: correos electrónicos de campañas publicitarias, correos electrónicos transaccionales, correos electrónicos de cumpleaños, correos electrónicos creados por las plataformas de retargeting / remarketing, mensajes de texto, push notifications, entre otros.

FALLA EN EL SERVICIO.

FRONT ROW S.A.S hará su mejor esfuerzo para que dentro de lo posible el funcionamiento de la APLICACIÓN sea óptima y sin errores, sin embargo, dada la naturaleza de la APLICACIÓN y dado que la misma funciona en internet, no se garantiza de manera absoluta su funcionamiento libre de errores. En caso de presentarse FRONT ROW S.A.S hará su mayor esfuerzo para corregirlos en el menor tiempo posible. La corrección de errores o fallas del sistema puede dar lugar a la suspensión de los

servicios. En consecuencia, FRONT ROW S.A.S no se responsabiliza por daños, fallas o suspensiones en la APLICACIÓN que generen daños, pérdidas o perjuicios a los Cliente/Usuarios o a terceros. Tampoco será responsable de daños causados por contenidos maliciosos o que contengan virus.

Para el correcto funcionamiento de la Aplicación, cada Cliente/Usuario deberá garantizar que cuenta con acceso a una red inalámbrica de internet y con un dispositivo móvil que soporte la transmisión de datos de la APLICACIÓN.

En caso de que el Cliente/Usuario desee reportar un error pueda hacerlo al correo electrónico servicioalcliente@frow.com.co.

LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

A éste documento y en especial a éste acuerdo entre el Cliente/Cliente/Usuario y FRONT ROW S.A.S le serán aplicables las normas de la República de Colombia y en especial las del Código civil, del Código de comercio, del Estatuto de consumidor, de protección de datos personales y de propiedad intelectual. Si alguna La invalidez e inexigibilidad de alguna o algunas de las disposiciones de éste documento, no afectará la validez o exigibilidad de las demás disposiciones. En estos eventos el Cliente/Cliente/Usuario y FRONT ROW S.A.S se obligan, de ser posible, a negociar de buena fe una cláusula válida y legalmente exigible, que tenga el mismo propósito o finalidad que la que adolece del vicio de invalidez o inexigibilidad.

En caso de presentarse una controversia entre FRONT ROW S.A.S y el Cliente/Cliente/Usuario, que no haya podido solucionarse por arreglo directo, el Cliente/Cliente/Usuario acepta someter la diferencia a la decisión de un amigable componedor designado y remunerado por ambas partes. En caso de no llegar a un acuerdo sobre la designación del amigable componedor, cada parte designará un amigable componedor que lo represente. La diferencia será resuelta por él o los amigables componedores y la decisión por el o ellos adoptada será vinculante para ambas partes.

CONTACTO

En caso de requerir comunicarse con FRONT ROW S.A.S, administrador de la APLICACIÓN **FROW Front | Row** ©®, para la presentación de sugerencias, peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones el Cliente/Usuario debe enviar comunicación escrita a:

- A la dirección física ubicada en Av.Calle 82 No 11 – 40 Piso 3, Bogotá.
- Al correo electrónico: servicioalcliente@frow.com.co
- Al celular: 3506622439 en el horario de atención de 9 am a 5 pm de lunes a viernes y sábados de 10 am a 2 pm

MODIFICACIONES A LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES

FRONT ROW S.A.S se reserva el derecho a modificar o suprimir, a su exclusiva discreción, en cualquier momento y sin previo aviso, los presentes Términos y Condiciones generales. Si se llegaren a modificar, FRONT ROW S.A.S hará públicos los Términos modificados mediante un aviso en la APLICACIÓN. Todos los Términos entrarán en vigencia a los 03 (tres) días de su publicación. Dentro de los 03 (tres) días siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Cliente/Usuario podrá comunicar por e-mail su no aceptación. En caso de no aceptarlas, el Cliente/Usuario se abstendrá de usar la APLICACIÓN y se entenderá disuelto cualquier vínculo entre Cliente/Usuario y FRONT ROW S.A.S, salvo que exista un cargo de dinero pendiente de pago por parte del Cliente/Usuario, que en todo caso deberá pagarse. En caso de manifestación expresa de no aceptación de los Términos modificados, FRONT ROW S.A.S podrá dar de baja la cuenta de Cliente/Usuario registrado.

VIGENCIA

La versión de las presentes Condiciones Generales es la 1.0. y ha entrado en vigencia con fecha 15 de enero de 2018.