

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al navegar por la página web de Makro (www.makro.com.co), usted acepta los siguientes términos y condiciones:

1. Estos términos y condiciones (en adelante los “Términos y Condiciones”) regulan el uso y navegación en la página web de MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. (en adelante “MAKRO”) alojada en el dominio www.makro.com.co (en adelante la “Web”).
2. La actividad de los usuarios (en adelante, los “Usuarios”) dentro de la página Web de MAKRO se regirá por estos Términos y Condiciones. Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones, los cuales tienen carácter vinculante, deberá abstenerse de utilizar la Web. Al utilizar los servicios en línea de la Web, los Usuarios declaran haber leído, entendido y aceptado todas las condiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones y las Políticas consagradas en la pestaña de “Políticas” del sitio web.
3. Se entiende por Usuarios de la Web a las personas que visualizan, utilizan, administran, editan, colaboran y/o se suscriben a dicha página web.
4. MAKRO se abstiene de manifestar que la Web es apropiada para otros ámbitos fuera de República de Colombia, como también que la página se encuentra disponible en estos. Aquellas personas que accedan a la Web o hagan uso de esta desde otras jurisdicciones lo hacen por su propia voluntad y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables.
5. MAKRO se reserva el derecho de modificar o interrumpir el contenido de la Web, ya sea en forma permanente o transitoria, sin aviso previo y/o consentimiento de los Usuarios, en cualquier momento y a su exclusivo criterio.
6. MAKRO se reserva el derecho de modificar los Términos y Condiciones de la Web, a fin de adaptarlos a nuevos requerimientos en materia de legislación, jurisprudencia, técnica o

cualquier otro motivo que le permita mejorar el contenido de la Web. Por este motivo, aconsejamos revisar periódicamente estos Términos y Condiciones.

7. Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a los jueces competentes de acuerdo con la legislación colombiana, y tanto MAKRO como los Usuarios renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro.

8. MAKRO se reserva el derecho unilateral de restringir el acceso al canal Web en caso de detectar cualquier uso NO permitido de los canales digitales y/o tomar las acciones legales correspondientes.

9. Al realizar un pedido el Usuario autoriza a MAKRO para que por efectos de control, supervisión e información comercial realice llamadas de verificación a los números telefónicos suministrados durante el registro, así como los que pudieran reposar en las bases de datos de MAKRO o en las centrales de información financiera tales como CIFIN o DATACREDITO entre otras. Estas llamadas podrán ser grabadas y utilizadas para verificación posterior. Así mismo el Usuario autoriza de manera expresa e irrevocable a que MAKRO consulte y/o reporte ante las centrales de información financiera tales como CIFIN o DATACREDITO entre otras, y en general cualquier otra entidad que maneje bases de datos con los mismos fines de las mencionadas, la información utilizada para pago, así como el nacimiento, modificación o extinción de obligaciones directas o indirectas, en especial todo lo relacionado con acreencias, deudas vigentes y sin cancelar y hábitos de pago de las mismas. De la misma forma, el Usuario autoriza a que MAKRO utilice la información consultada en centrales de información financiera para construir preguntas de validación que pueden ser utilizadas en las mencionadas llamadas de verificación. Es deber del Usuario responder con veracidad estas preguntas.

10. De conformidad con lo estipulado en el literal f del artículo 50 de la ley 1480 de 2011, si, en la validación que se realiza con los intervinientes del proceso de pago, MAKRO evidencia

alguna situación irregular que dé lugar a una alerta de posible fraude, cancelará la transacción y realizará la devolución del dinero. Cualquier inconsistencia encontrada en el proceso de validación dará lugar al rechazo de la oferta comercial y en los casos que corresponda, la denuncia ante las autoridades correspondientes.

11. Las compraventas realizadas en la Web se someten a la legislación colombiana. En el supuesto de que surja cualquier conflicto o discrepancia en la interpretación o aplicación de las presentes condiciones contractuales, los juzgados y tribunales que, en su caso, conocerán del asunto, serán los que disponga la normativa legal aplicable en materia de jurisdicción competente, en la que se atiende, tratándose de consumidores, al lugar del cumplimiento de la obligación o al del domicilio de la parte compradora.

Registro de los usuarios en el sitio

1. La aceptación de las solicitudes de registro es una decisión exclusiva de MAKRO, quien en cualquier momento podrá determinar la cancelación del registro por situaciones como brindar información falsa en el registro, el Usuario se encuentre vinculado en investigaciones penales y todo acto que vulnere y/o afecte las normas legales.

2. Toda la información que los Usuarios proporcionen al momento de su registro en un formulario de la Web deberá ser verdadera, exacta y completa. Los Usuarios son los únicos y exclusivos responsables de la información que brindan mediante el uso de la Web y de las consecuencias que genere cualquier inexactitud o falsedad de la información suministrada. Al proporcionar los Usuarios sus datos comerciales, estos pasan a formar parte de un archivo, que define el perfil de los Usuarios.

3. Los Usuarios se obligan a guardar de forma confidencial y con la máxima diligencia su clave de acceso personal a este canal Web.

4. En los casos de compras superiores a \$10.000.000 en efectivo, es requerido registro del usuario y presentar algunos documentos de identificación físicos (rut y cámara de comercio),

para cumplir con los protocolos de prevención de lavado de activos. Si no se desea hacer esta identificación, se debe usar un medio de pago bancarizado para proceder con la compra. De lo contrario no podrá ejecutarse la operación.

Responsabilidad de MAKRO

1. Al ingresar al Sitio, los Usuarios aceptan de forma expresa que el uso del presente sitio web se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo. Ni MAKRO ni sus funcionarios, directores, empleados o representantes garantizan que el uso del sitio web no sufrirá interrupciones ni contendrá errores.
2. Bajo ningún concepto los funcionarios, directores, empleados o representantes de MAKRO serán responsables por cualquier daño directo, indirecto, incidental, especial o punitivo que pudiera ser causado por:
 - a. Daños de cualquier naturaleza a la persona o a la propiedad emergentes de su acceso a la Web o de la utilización de la misma;
 - b. Cualquier acceso no autorizado a nuestros servidores seguros y/o toda información almacenada en dicho servidor;
 - c. Cualquier interrupción o cese de la transmisión desde o hacia la Web; y/o cualquier “bug”, virus, troyano o virus similares que pudieran ser transmitidos por terceros desde o hacia la Web.
3. MAKRO no es ni será responsable, por el contenido, políticas de privacidad o términos de uso de ninguna Web distinta a la de MAKRO. MAKRO no será responsable por la conducta en línea o fuera de línea de cualquier Usuario de la Web.
4. MAKRO no asume la responsabilidad alguna por errores, omisiones, interrupciones, supresiones, defectos, demoras en la operación o transmisión, desperfectos en las líneas de comunicación, robo o destrucción, acceso no autorizado a cualquier comunicación de los

Usuarios o su alteración, ni por errores humanos o acciones deliberadas de terceros que pudieran interrumpir o alterar el normal desarrollo de la Web o causar daños en los equipos o software de los Usuarios.

5. MAKRO no se responsabiliza por problemas o desperfectos técnicos de las o líneas telefónicas, sistemas informáticos en línea, servidores o proveedores, equipos de computación, software, desperfectos de correos electrónicos o de reproductores, derivados de inconvenientes técnicos o congestión en el tráfico de internet o en cualquiera de los contenidos de la Web o cualquier combinación de los mismos. Los inconvenientes antedichos incluyen los daños o lesiones a Usuarios o a la computadora de cualquier persona que tengan relación o que resulten de la participación o la descarga de materiales en relación a los contenidos de la Web.

6. MAKRO no puede garantizar y no promete resultados específicos como consecuencia del uso de los contenidos de la Web, ya que puede presentarse inconvenientes que no se encuentren bajo la esfera de control de MAKRO.

7. Los Usuarios se comprometen a indemnizar y mantener indemne y libre de daños a MAKRO, sus subsidiarias, controlantes, empresas vinculadas de, y contra toda y cualquier acción o juicio de responsabilidad, reclamo, denuncia, penalidad, intereses, costos, gastos, multas, honorarios; iniciado por terceros debido a o con origen en cualquier uso indebido de la Web.

Contenidos y Copyright

1. Los contenidos de la Web podrán incluir descripción de los productos, medios de pago, beneficios del pasaporte, ubicación de tiendas, recetas, servicios ofrecidos por MAKRO y otros (en adelante los "Contenidos").

2. Los Contenidos incluidos entre otros textos, software, gráficos, fotos, sonidos, música, contenidos interactivos y similares, así como las marcas registradas, marcas de servicio y logos

son de propiedad de MAKRO o han sido otorgados a este bajo licencia, y quedan sujetos a derechos de autor u otros derechos de propiedad intelectual de conformidad con legislación Colombiana, la legislación extranjera y convenciones internacionales. Los Contenidos son suministrados en el estado en que se encuentran con fines informativos y únicamente para uso personal y no podrán ser utilizados, copiados, modificados o reproducidos, distribuidos, transmitidos, exhibidos, comercializado, sujetos a licencias o explotados de cualquier otro modo ni con algún otro fin sin que mediere el consentimiento previo por escrito de MAKRO.

3. Los Usuarios se comprometen a no hacer uso, copiar o distribuir los Contenidos salvo que se los autorice expresamente, incluido el uso, copia o distribución del material de terceros obtenido a través de la Web. Si los Usuarios descargan o imprimen una copia de los Contenidos para su uso personal, deberán guardar todas las notificaciones de derechos de autor y otros derechos de propiedad que allí se encuentran.

4. Los precios y disponibilidad mostrados en el canal Web son aplicables sólo a compras realizadas a través de este canal, por lo que pueden diferir con respecto de las demás tiendas, especialmente de las tiendas físicas. De la misma forma, las promociones, ofertas y obsequios que puedan ofrecer nuestras demás tiendas pueden diferir de los aplicables a compras realizadas a través de los canales digitales.

5. La oferta de los productos publicada a través de la Web se encuentra sujeta a la disponibilidad de inventario (stock) al momento de las compras en las tiendas, así como a la vigencia que establezca MAKRO para las mismas. Las fotos de los productos son referenciales. Los productos, sus características, especificaciones técnicas, precios, disponibilidad, y ofertas contenidas en esta Web pueden variar sin previo aviso.

6. En la eventualidad en que se publique información acerca de un producto en oferta (o publicidad con incentivo) y no se indique el número de unidades disponibles, se debe entender que el número de unidades disponibles es 23.

7. MAKRO se reserva el derecho, en los eventos de existir errores tipográficos, de modificar los productos, precios, promociones y otras condiciones comerciales o de servicio o de rechazar o de limitar las cantidades incluidas en cualquier oferta comercial presentada en los canales digitales. En dado caso, MAKRO informará por correo electrónico o por correspondencia a las direcciones registradas en el formulario de registro y dispondrá los mecanismos de reversión en caso que el pago ya haya sido recibido.

8. Al momento de seleccionar un producto, este será agregado al carrito de compras. Allí se pueden cambiar las cantidades o retirar el producto de acuerdo con la intención de compra. El carrito de compras es orientativo y no representa una cotización ni compromiso de mantenimiento de precios dentro de los canales digitales ni en las demás tiendas.

9. Sin perjuicio de lo aquí establecido, en el caso de ofertas y promociones se aplicará lo establecido en los Términos y Condiciones Generales de Promociones y Ofertas.

Contacto

Ante cualquier consulta, queja o comentario puede contactarse con nosotros ingresando a <https://www.makro.com.co/Hable#modal> Allí, podrá radicar su solicitud, queja o reclamo de manera fácil. Así mismo, podrá obtener un número de radicado para su posterior seguimiento.

Derecho de Retracto:

Para ventas por métodos no tradicionales o a distancia, la Ley 1480 de 2011, en el artículo 47, modificado por el artículo 3 de la ley 2439 de 2024, establece que el cliente puede ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto, para esto deberá devolverlo por los mismos medios y en las mismas condiciones en que fue recibido. Los costos de transporte y los demás que se generen serán asumidos por el cliente. Además de lo anterior, no aplica derecho de retracto cuando:

- i. Los bienes suministrados, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.
- ii. Los bienes suministrados sean de uso personal.
- iii. Licores y cigarrillos.

La devolución del dinero se realizará en un plazo máximo de 15 días calendario, contados a partir de la fecha en la que Makro reciba el producto devuelto.

Reversión de pagos:

El Usuario podrá solicitar la reversión del pago dentro de los 5 días siguientes al conocimiento de una transacción, cuando sea objeto de un fraude o una operación no solicitada, cuando el producto no sea recibido, no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Cada solicitud se revisará individualmente y, en caso que aplique la reversión, se realizará en un plazo máximo de 30 días por parte de todos los integrantes del proceso de pago. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el numeral 51 de la Ley 1480 de 2011.

Facturación:

MAKRO se encuentra establecido en territorio colombiano, por lo que los precios de los productos mostrados en los canales digitales incluyen IVA, así como todos los impuestos y gravámenes aplicables.

Para realizar una compra es obligatorio que los Usuarios/Clientes diligencien los formularios respectivos con información veraz y actualizada.

Todo pedido realizado en la Web debe ser creado con la cédula y/o NIT registrado en la Web. En caso de que el Cliente/Usuario no se encuentre registrado, este debe aceptar el registro antes de finalizar el alistamiento de su pedido.

Todos los pagos virtuales, contra entrega y/o realizados en las tiendas físicas de MAKRO deben ser realizados con la misma cédula y/o NIT registrada en el pedido y en la Web, y se verificará la identidad del cliente al momento de la facturación y entrega del pedido mediante la

presentación del documento. No se entregarán pedidos a ninguna persona diferente a la registrada en el pedido correspondiente.

Una vez confirmado el pedido, el Usuario/Ciente será redireccionado automáticamente a la página de pagos. Allí se debe seguir el proceso de pago correspondiente. MAKRO NO almacena información financiera de los clientes.

El precio a pagar por los productos será el que esté vigente en el momento en que se materialice su pago; por esto, para casos como pedidos de la modalidad “Recoge en Tienda” con pago contra entrega, el valor de los productos será el que se encuentre vigente en el momento del pago y MAKRO no estará obligado a sostener el precio que tenía el producto en el momento en que fue separado para recoger en tienda.

Entregas:

Es obligación del cliente posibilitar la entrega del producto indicando la dirección en la que debe ser entregado y aclarando en las observaciones las indicaciones suficientes para que el transportador pueda realizar la entrega en condiciones normales.

El envío se hace solo a áreas urbanas dentro del territorio continental colombiano en ciudades seleccionadas que puedes verificar en el carrito de compras. NO se realizan envíos a:

- a. Apartados aéreos ni casilleros postales.
- b. Parqueaderos, centros comerciales, oficinas de empresas de transporte, ni lugares públicos.
- c. Destinos diferentes a una dirección de domicilio.
- d. Direcciones que no cuenten con una nomenclatura oficial o que estén fuera del área urbana.
- e. Destinos que se encuentren dentro de Zonas Francas ni Zonas Especiales como las cubiertas por la Ley Paez.
- f. Destinos con exenciones de impuestos como San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Hacemos nuestro mejor esfuerzo para que el pedido llegue en el menor plazo posible, siendo el plazo máximo de entrega aquel señalado en el pedido antes de finalizar la transacción de compra, el cual se entiende aceptado por el Usuario, o a falta de señalamiento de este plazo, en 30 días, salvo que se indique lo contrario en la información detallada del producto. Los tiempos de entrega se encuentran fuera del control de MAKRO y dependen del destino, la empresa transportadora y las condiciones específicas del transporte. En caso que la entrega del pedido supere los 30 días, el Usuario podrá obtener la devolución de las sumas pagadas sin ningún costo por su parte, y este deberá indicar el medio por el que desea recibir tal monto. La devolución del dinero se realizará en un plazo máximo de 15 días. Cuando una oferta comercial conste de más de una unidad o de diferentes referencias, MAKRO se reserva el derecho de realizar envíos parciales, aun desde diferentes orígenes o inclusive desde las instalaciones del fabricante, sin que esto represente en ningún caso costo adicional para el cliente.

Cuando un producto no se encuentre disponible, MAKRO informará al Usuario de la situación, y podrá establecer una nueva fecha de entrega o proceder con la devolución del dinero pagado, en los términos anteriormente señalados, según lo decida el usuario.

El lugar para la entrega será la puerta de ingreso de la dirección de domicilio colocada en el formulario de registro como dirección de envío, en caso de tratarse de una unidad residencial o comercial se tomará como lugar de entrega la entrada principal con acceso a la vía pública. El transportador podrá solicitar la presentación de la factura de compra impresa y documento de identidad a la persona autorizada para recibir la mercancía. La persona autorizada para recibir la mercancía debe ser mayor de edad y debe diligenciar el documento de transporte en constancia de recibido a satisfacción con nombre claro, firma y número de documento de identidad. El servicio de entrega no incluye la subida por escaleras, ascensores ni andamios, así mismo no está permitido que el transportador desmonte puertas o ventanas ni que haga la instalación del producto. En el eventual caso que el producto llegue con una avería externa, golpeado, rayado, pelado o piezas faltantes, NO debe ser recibido por la persona autorizada. En este caso el cliente debe comunicarse inmediatamente con MAKRO. La hora de entrega está

sujeta a la capacidad logística de la empresa transportadora. No nos comprometemos con una hora específica de entrega.

Para la ciudad de Envigado los pedidos a domicilio serán despachados desde tienda Estación Poblado (Medellín), el valor del envío tendrá un cobro adicional de \$4.800 y estará sujeto a cobertura.

El costo del envío para las siguientes tiendas no se verá reflejado en la orden ni en la factura y se cobrará al momento de la entrega del pedido. Las tarifas varían de acuerdo con la ubicación de entrega y cantidad de los productos: Cúcuta: \$4.000 - \$15.000

Para las tiendas Villa Santos, San Juan, Av. Boyacá, Cartagena, Calle 30, Santa Marta, Estación Poblado y Puente Aranda, el costo del envío se verá reflejado en la orden y la factura. El despacho de productos de gran tamaño está sujeto a revisión y aceptación por parte de MAKRO.

Políticas de Cambio y Devoluciones para Compras en Línea:

El cambio o devolución es un procedimiento diferente a la solicitud efectiva de la garantía del producto y al ejercicio del derecho de retracto, por tal razón únicamente habrá lugar al cambio o devolución de mercancía por los siguientes motivos:

- a. Divergencia por defecto de fabricación.
- b. Divergencia por contenido.
- c. Incoherencia del producto con sus especificaciones.

Para el cambio o devolución de un producto debe estar:

- a. En perfecto estado, completo y en su empaque original.
- b. Con sus cajas, bolsas, bleasters e icopores, completos y en buen estado.
- c. Con todos sus accesorios, manual y póliza de garantía, completos y en buen estado.
- d. Los productos no pueden ser utilizados ni una sola vez antes de solicitar un cambio.

- e. Los productos no deben haber perdido la cadena de frío, cuando aplique.

Plazos para solicitar el Cambio o devolución: Cuentas con 7 días calendario a partir de la fecha de entrega de tu producto para solicitar cambio por razones diferentes al Derecho de Retracto.

Cómo solicitar el cambio: Debe comunicarse con el número telefónico de Servicio al cliente mostrado en los canales digitales para coordinar la revisión técnica si es necesario y/o la recogida del producto. No realizar la devolución sin tener autorización del Área de Servicio al cliente.

Los gastos de envío de la devolución serán asumidos así: (I) Por falla técnica presentada dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto: a cargo de MAKRO; (II) Por NO satisfacción con el producto: a cargo del cliente. En este caso se enviarán instrucciones para realizar el pago correspondiente a los gastos de envío de la devolución.

Siempre debes tener en cuenta: En todo caso se debe presentar copia de la factura de compra impresa. Después de que MAKRO recibe una devolución, se comprueba su estado y el cumplimiento de esta Política. Cuando aplique la reversión del pago, se hará dentro de los 30 días siguientes a la devolución.

NO tienen devolución ni cambio: (I) Productos que puedan caducar con rapidez y bienes perecederos; (II) Artículos de uso personal; (III) Bebidas Alcohólicas, cigarrillos, medicamentos, ni cosméticos; (IV) El valor de los gastos de envío no tiene devolución.

NO se realizan cambios por las siguientes razones:

- a. Si se evidencia que el producto fue dañado o presenta fallas por mal manejo.
- b. Productos cuya garantía la obtienes desde el primer día con el fabricante en caso de falla técnica.
- c. Productos que expresamente se ha informado que no tienen cambio.

Es responsabilidad del cliente: (i) Leer y seguir el manual de garantía y uso del producto; (ii) Revisar las dimensiones del producto y validar que cuentas con el espacio apropiado y con una ruta de ingreso suficientemente amplia; (iii) Revisar muy bien el producto al recibirlo y antes de firmar el formato de chequeo a conformidad.

Declaración de Origen de Activos

El Cliente declara bajo la gravedad de juramento que todos sus activos son de origen lícito, que no provienen directa o indirectamente del ejercicio de actividades definidas como ilícitas de conformidad con las leyes nacionales e internacionales, ni han sido utilizados por ninguna de ellas, sus socios o accionistas, dependientes, arrendatarios etc., como medios o instrumentos necesarios para la realización de conductas ilícitas. Igualmente manifiesta que declara a MAKRO, previa e irrevocablemente libre de cualquier responsabilidad derivada del origen de sus fondos o patrimonio o de sus socios y los usos que estos den a los mismos. El Cliente se obliga a informar a MAKRO sobre cualquier cambio que afecte la situación anteriormente declarada, así como a actualizar la información cada vez que haya cambios importantes y que deban ser conocidos por MAKRO para el cumplimiento de las disposiciones que se requieren, relativas al conocimiento de cliente y demás normas relacionadas.

El Cliente se compromete a controlar y reportar oportunamente cualquier situación que pueda ser considerada como lavado de activo y/o financiación del terrorismo, así como, tener conocimiento efectivo de todos sus vinculados y asociados, la procedencia de sus recursos y sus actividades verificando en todo momento la licitud de sus operaciones.

Si El Cliente, sus socios, administradores o vinculados llega a ser objeto de investigación por lavado de activos o si llegan a ser reportados en listas de control de lavado de activos o financiamiento del terrorismo, por el solo hecho de la vinculación a la investigación y/o reporte en listas de control legitimará a MAKRO parte para terminar inmediatamente la relación contractual o comercial que tengan sin preavisos, indemnizaciones o compensaciones de ningún tipo.

