

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y VENTA EN LÍNEA

Última actualización: 27 de enero de 2026

En caso de disputas la legislación aplicable es la de la república de Colombia, y que las mismas serán resueltas por la jurisdicción ordinaria o por la superintendencia de acuerdo con la competencia asignada por ley.

IMPORTANTE: Este documento contiene información relevante sobre tus derechos como consumidor en Colombia y sobre las condiciones de uso del sitio y de compra en línea. Al acceder y usar el Sitio o al realizar una compra, aceptas estos Términos y Condiciones.

Nota de protección al consumidor: Nada en estos Términos limita ni pretende limitar tus derechos irrenunciables como consumidor bajo la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas aplicables. Cualquier cláusula que implique renuncia o limitación de tus derechos será ineficaz de pleno derecho.

1) Identidad del proveedor y aceptación del acuerdo

Este sitio web (el "Sitio") es operado por [RAZÓN SOCIAL], NIT [NIT], con domicilio en [Ciudad, Departamento, Colombia] ("la Empresa"). Al usar el Sitio y comprar nuestros productos ("Productos"), aceptas estos Términos y la Política de Privacidad. Las relaciones de consumo se rigen por la ley colombiana.

2) Modificaciones a los Términos

Podemos actualizar estos Términos cuando sea necesario. Los cambios aplicarán desde su publicación en el Sitio. El uso continuo del Sitio implica aceptación de los cambios. *(Sin perjuicio de tus derechos como consumidor y de la interpretación más favorable al consumidor en caso de duda).*

3) Propiedad intelectual

Todo el contenido del Sitio (textos, marcas, logos, imágenes) pertenece a la Empresa o a sus licenciantes. No se autoriza su uso sin permiso previo y por escrito.

4) Información, precios y disponibilidad

- **Moneda y precio total:** Los precios se informan **en pesos colombianos (COP)** e **incluyen todos los impuestos y costos adicionales** que deban estar a cargo del consumidor (por ejemplo, transporte cuando aplique y se exhiba). El consumidor **solo está obligado a pagar el precio anunciado**. Si se muestran dos precios, prevalece el **más bajo**.

www.KENWORTHCOLOMBIA.com

Línea Nacional 01 8000 181611 - Whatsapp: 321 7480657



ITAGÜÍ: Cra 42 # 72-131 Itagüí

ITAGÜÍ / ESTRELLA: Cra 42# 24-12, Itagüí

YUMBO: Calle 15 # 25 A 182 Autop. Cali-Yumbo

BARRANQUILLA: AV. Circunvalar Calle110 N° 43 - 448

CARTAGENA: Av. El Bosque Dg 21 # 45ª - 10

BOGOTÁ: Avenida 13 # 97-37 Fontibón

MOSQUERA: Av. Troncal de Occidente # 25 - 94 EDS Ruta del Sol Madrid

BUCARAMANGA: Carrera 15 # 245 km 7 via Giron- Bucaramanga

VILLAVICENCIO: KM 4 Sector Chorillano Parqueadero Ocoa Local K

- **Disponibilidad:** Hacemos esfuerzos razonables por mantener inventarios y descripciones actualizadas. Si un Producto no estuviese disponible tras tu compra, te informaremos y podrás optar por: (i) espera; (ii) cambio; o (iii) devolución total del dinero dentro de los plazos legales.
- **Entrega:** Si no se acuerda un plazo específico, la entrega debe realizarse dentro de los **30 días calendario**. En caso de incumplimiento, podrás resolver el contrato y recibir la devolución completa del dinero en **máximo 15 días calendario**.

5) Proceso de compra y medios de pago

Aceptamos los medios de pago informados en el Sitio. Las transacciones electrónicas se rigen por la **Ley 527 de 1999** (mensajes de datos, equivalencia funcional y firmas digitales).

6) Derecho de retracto (compras a distancia)

Para ventas en línea (a distancia), podrás **retractarte** dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del bien o a la celebración del contrato de servicios (si no han comenzado a ejecutarse). Deberás devolver el producto en el mismo estado en que lo recibiste; los **costos de devolución** corren por tu cuenta, salvo defectos de calidad. La **devolución del dinero** deberá realizarse **a más tardar dentro de 15 días calendario** (según modificación vigente para comercio electrónico). **Excepciones:** entre otras, bienes confeccionados a la medida, de uso personal/íntimo, perecederos, y servicios que ya comenzaron con tu consentimiento.

7) Reversión de pago (compras no presenciales)

Si pagaste con tarjeta de crédito, débito u otro instrumento electrónico en una **compra no presencial**, podrás solicitar la **reversión del pago** cuando: (i) seas víctima de fraude; (ii) la operación no haya sido solicitada; (iii) no recibas el producto; (iv) recibas uno no solicitado o con características distintas a las informadas; o (v) el producto sea **defectuoso**. Debes **presentar la queja al proveedor** e informar a la **entidad financiera** dentro de los **5 días hábiles** siguientes a que conociste el hecho, o debiste recibir el producto, o lo recibiste defectuoso. El procedimiento y plazos se rigen por el **Decreto 587 de 2016**.

8) Garantía legal y servicio posventa

- **Duración:** Salvo que indiquemos un plazo diferente, la **garantía legal** de Productos **nuevos** es de **1 año** desde la entrega (en productos perecederos: hasta la fecha de vencimiento). Si no se informa término de garantía, se presume **1 año** para nuevos; para **usados** sin aviso de venta "sin garantía", se presume **3 meses**.



www.KENWORTHCOLOMBIA.com

Línea Nacional 01 8000 181611 - Whatsapp: 321 7480657

ITAGÜÍ: Cra 42 # 72-131 Itagüí

ITAGÜÍ / ESTRELLA: Cra 42# 24-12, Itagüí

YUMBO: Calle 15 # 25 A 182 Autop. Cali-Yumbo

BARRANQUILLA: AV. Circunvalar Calle110 N° 43 - 448

CARTAGENA: Av. El Bosque Dg 21 # 45ª - 10

BOGOTÁ: Avenida 13 # 97-37 Fontibón

MOSQUERA: Av. Troncal de Occidente # 25 - 94 EDS Ruta del Sol Madrid

BUCARAMANGA: Carrera 15 # 245 km 7 via Giron- Bucaramanga

VILLAVICENCIO: KM 4 Sector Chorillano Parqueadero Ocoa Local K

- **Contenido:** La garantía legal comprende la **reparación gratuita**, suministro oportuno de repuestos y, si el bien no admite reparación, **reposición** o **devolución del dinero** (a elección del consumidor cuando la falla se repite). La **responsabilidad es solidaria** entre productor y proveedor.
- **Tiempos de reparación:** El término de garantía **se suspende** mientras el consumidor esté privado del uso del producto por reparación; si hay **reposición total**, la garantía corre **de nuevo en su totalidad**.

9) Cambios y devoluciones por calidad

Cuando apliquen **garantías**, cambios o devoluciones, te indicaremos el procedimiento y tiempos mediante nuestros canales de atención (PQR). *(Esto sin afectar tu derecho de retracto, ni la reversión de pago cuando corresponda).*

10) Datos personales

El tratamiento de datos personales se rige por la **Ley 1581 de 2012** y normas reglamentarias. Te informaremos finalidades, derechos y canales para ejercerlos (consultas, reclamos, supresión, revocatoria). Consulta nuestra **Política de Privacidad** en el Sitio.

11) Conducta del usuario y contenidos

Debes usar el Sitio de forma lícita y abstenerte de: (i) vulnerar derechos de terceros; (ii) introducir malware; (iii) evadir medidas de seguridad. Cualquier contenido que nos remitas (ideas, comentarios) podrá ser utilizado por la Empresa, sin obligación de confidencialidad, salvo pacto en contrario.

12) Limitación de responsabilidad (en la medida permitida por la ley)

Prestamos el Sitio "tal cual" para fines de información y venta de Productos. **No excluimos ni limitamos** las garantías **legales obligatorias** ni la responsabilidad por **dolo o culpa grave**, ni tus derechos irrenunciables como consumidor. Toda cláusula que limite derechos del consumidor será ineficaz.

13) Prácticas y cláusulas prohibidas

La Empresa **no impondrá cláusulas abusivas** (por ejemplo: renuncias a derechos de garantía/retracto, inversión de la carga de la prueba, imposición de obstáculos para terminar el contrato, renovación automática que impida terminar, etc.). Cualquier cláusula de esa naturaleza **no producirá efectos**.

www.KENWORTHCOLOMBIA.com

Línea Nacional 01 8000 181611 - Whatsapp: 321 7480657



ITAGÜÍ: Cra 42 # 72-131 Itagüí

ITAGÜÍ / ESTRELLA: Cra 42# 24-12, Itagüí

YUMBO: Calle 15 # 25 A 182 Autop. Cali-Yumbo

BARRANQUILLA: AV. Circunvalar Calle110 N° 43 - 448

CARTAGENA: Av. El Bosque Dg 21 # 45ª - 10

BOGOTÁ: Avenida 13 # 97-37 Fontibón

MOSQUERA: Av. Troncal de Occidente # 25 - 94 EDS Ruta del Sol Madrid

BUCARAMANGA: Carrera 15 # 245 km 7 via Giron- Bucaramanga

VILLAVICENCIO: KM 4 Sector Chorillano Parquero Ocoa Local K

14) Solución de controversias y Ley aplicable.

Las presentes Condiciones de Uso y Venta, así como las relaciones de consumo que se deriven del acceso o uso del Sitio y de la adquisición de los Productos, se rigen exclusivamente por las leyes de la República de Colombia, en especial por la **Ley 1480 de 2011** y demás normas concordantes.

Cualquier controversia, reclamación o disputa que surja con ocasión de la interpretación, ejecución, cumplimiento o terminación de estos Términos y Condiciones será resuelta, a elección del consumidor y conforme a la competencia asignada por la ley, por:

- La jurisdicción ordinaria colombiana, o
- La Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales o administrativas, cuando haya lugar.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables del consumidor, ni de los mecanismos de protección previstos en la normativa vigente.

15) Solución de controversias y autoridades competentes

Canales de PQR

- comercial@kenworthcolombia.com
- Contacto al 321 748 0657
- Línea Nacional 01 8000 181611

www.KENWORTHCOLOMBIA.com

Línea Nacional **01 8000 181611** - Whatsapp: **321 7480657**



ITAGÜÍ: Cra 42 # 72-131 Itagüí

ITAGÜÍ / ESTRELLA: Cra 42# 24-12, Itagüí

YUMBO: Calle 15 # 25 A 182 Autop. Cali-Yumbo

BARRANQUILLA: AV. Circunvalar Calle110 N° 43 - 448

CARTAGENA: Av. El Bosque Dg 21 # 45ª - 10

BOGOTÁ: Avenida 13 # 97-37 Fontibón

MOSQUERA: Av. Troncal de Occidente # 25 - 94 EDS Ruta del Sol Madrid

BUCARAMANGA: Carrera 15 # 245 km 7 vía Giron- Bucaramanga

VILLAVICENCIO: KM 4 Sector Chorillano Parqueadero Ocoa Local K