

DOCUMENTO MAESTRO PARA CONTENIDOS LEGALES Y COMERCIALES DE LA PÁGINA WEB

CONTRASEÑA EXPERIENCIAS DE MARCA S.A.S.

Versión para implementación web

Fecha de actualización: septiembre de 2026

1. OBJETO DEL DOCUMENTO

El presente documento establece los contenidos generales que deberán incorporarse en la página web de CONTRASEÑA EXPERIENCIAS DE MARCA S.A.S., en adelante **CONTRASEÑA**, respecto de las condiciones aplicables a la compra de productos, realización de pedidos, pagos, cambios, devoluciones, garantías, despachos, transporte y recepción de productos.

Estas disposiciones deberán presentarse de manera clara, accesible y visible para el comprador antes de finalizar cualquier compra o confirmar un pedido.

Cuando una operación se encuentre precedida de una cotización, propuesta comercial, orden de compra, ficha técnica, diseño aprobado o documento particular aceptado por el comprador, dichos documentos complementarán estas condiciones generales.

Las condiciones particulares acordadas para un proyecto prevalecerán respecto de las variables comerciales específicamente negociadas, sin que puedan limitarse los derechos irrenunciables reconocidos al consumidor por la legislación colombiana.

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA

2. INFORMACIÓN GENERAL DE LOS PRODUCTOS

CONTRASEÑA diseña, fabrica y comercializa productos, piezas y soluciones que pueden incorporar procesos manuales, artesanales, semiartesanales, industriales o una combinación de estos.

Por la naturaleza de algunos procesos de fabricación, determinadas piezas pueden presentar variaciones razonables de tonalidad, textura, vetas, acabados superficiales, marcas propias del material o pequeñas diferencias entre unidades.

Cuando dichas características correspondan al comportamiento normal del material, al proceso artesanal informado o a las características previamente comunicadas al comprador, no constituyen por sí mismas un defecto de fabricación.

Lo anterior no limita la garantía cuando exista una alteración anormal, deterioro prematuro, defecto de fabricación, defecto del material o cualquier otra situación cubierta por la garantía aplicable.

Las imágenes publicadas en la página web tienen finalidad ilustrativa. CONTRASEÑA procurará que representen fielmente los productos, sin perjuicio de las variaciones naturales de los materiales, procesos de fabricación y configuración de pantalla.

3. PRODUCTOS PERSONALIZADOS O FABRICADOS BAJO PEDIDO

Algunos productos podrán ser fabricados conforme a dimensiones, colores, acabados, diseños, cantidades, especificaciones, identidad gráfica u otras instrucciones particulares suministradas o aprobadas por el comprador.

En estos casos, antes de iniciar la producción podrán requerirse aprobaciones de diseño, planos, medidas, fichas técnicas, muestras, renders, colores o especificaciones.

El comprador será responsable de verificar la información sometida a su aprobación.

Una vez aprobadas las especificaciones y comenzada la fabricación, cualquier modificación posterior podrá generar cambios de precio, costos adicionales y modificación de los tiempos inicialmente previstos.

Los productos confeccionados conforme a especificaciones particulares del comprador o claramente personalizados se encuentran sujetos a las reglas especiales aplicables a este tipo de productos.

4. PRECIOS

Los precios serán los publicados en la página web o los informados expresamente mediante cotización, propuesta comercial u orden de pedido.

Antes de finalizar la transacción se informará al comprador el valor aplicable, los impuestos correspondientes y cualquier costo adicional que deba asumir.

Cuando existan costos de embalaje especial, guacal, instalación, almacenamiento, transporte, descargue u otros servicios adicionales, estos deberán ser informados separadamente antes de su contratación cuando sean aplicables.

5. FORMAS Y CONDICIONES DE PAGO

Los medios de pago disponibles serán aquellos expresamente habilitados por CONTRASEÑA en la página web, plataforma de pago, cotización, factura, enlace de pago o comunicación comercial correspondiente.

En los productos fabricados bajo pedido, CONTRASEÑA podrá requerir un anticipo para confirmar la orden e iniciar la producción, generalmente del 50% del valor incluyendo el IVA.

El porcentaje del anticipo y la forma de pago del saldo serán informados antes de la aceptación del pedido y formarán parte de las condiciones particulares de la operación.

Salvo que se haya acordado expresamente algo diferente, cuando exista un saldo pendiente previo al despacho, CONTRASEÑA podrá abstenerse de autorizar la salida del producto hasta que se encuentre acreditado el pago correspondiente.

El pago se entenderá realizado cuando los recursos hayan sido efectivamente recibidos o confirmados por el medio de pago correspondiente.

6. CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

Un pedido se considerará confirmado cuando se hayan cumplido las condiciones indicadas para la operación, incluyendo, cuando corresponda:

1. aceptación de la cotización o pedido por correo electrónico;
2. aprobación de diseños o especificaciones;
3. pago del anticipo correspondiente;
4. suministro de la información necesaria para fabricación;
5. aceptación de las condiciones comerciales aplicables.

La fecha de inicio de producción se calculará a partir del momento en que se encuentren cumplidas las condiciones necesarias para iniciar efectivamente el pedido.

7. TIEMPOS DE FABRICACIÓN Y DISPONIBILIDAD

Los tiempos de producción dependerán del producto, cantidades, nivel de personalización, disponibilidad de materiales, complejidad técnica y capacidad productiva.

El plazo aplicable deberá ser informado al comprador antes de cerrar la operación.

Cuando se trate de un producto fabricado bajo pedido, el plazo podrá contabilizarse desde la confirmación efectiva del pedido y no necesariamente desde la primera solicitud de cotización.

Las fechas informadas por CONTRASEÑA respecto de fabricación o disponibilidad del producto deberán diferenciarse de los tiempos correspondientes al transporte contratado directamente por el comprador.

8. MODIFICACIONES SOLICITADAS POR EL CLIENTE

Cualquier modificación solicitada después de haber sido aprobado el diseño, especificaciones o características de producción será evaluada por CONTRASEÑA.

La modificación podrá implicar:

- ajuste del precio;
- ampliación del plazo;
- utilización de nuevos materiales;
- costos derivados del trabajo ya ejecutado;
- imposibilidad técnica de modificar una pieza cuya fabricación ya haya avanzado.

No se realizará una modificación que altere las condiciones económicas o técnicas del pedido sin informar previamente al comprador.

II. CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

9. REGLA GENERAL

Las solicitudes de cambio o devolución serán tramitadas de acuerdo con la naturaleza de la solicitud y deberán diferenciarse entre:

- a. ejercicio del derecho de retracto cuando legalmente proceda;
- b. producto diferente al solicitado;
- c. producto con defecto o problema cubierto por garantía;
- d. cambio solicitado únicamente por preferencia del comprador;
- e. producto elaborado conforme a especificaciones particulares o personalizado.

10. DERECHO DE RETRACTO EN COMPRAS A DISTANCIA

Cuando de acuerdo con la legislación colombiana proceda el derecho de retracto, el comprador podrá ejercerlo dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la entrega del producto. El producto deberá ser devuelto en condiciones compatibles con aquellas en las cuales fue recibido.

Los costos de transporte derivados exclusivamente del ejercicio del derecho de retracto serán asumidos por el consumidor en los casos establecidos legalmente. Una vez se hayan cumplido las condiciones legales para el retracto, la devolución del dinero será realizada dentro del término legal aplicable.

11. PRODUCTOS PERSONALIZADOS

De conformidad con las reglas aplicables al derecho de retracto, este derecho no procede, entre otros casos, respecto de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados.

En consecuencia, cuando una pieza haya sido fabricada especialmente conforme a dimensiones, diseños, colores, logotipos, acabados, configuraciones o especificaciones particulares previamente aprobadas por el comprador, no procederá el retracto por el solo cambio de opinión del comprador.

Lo anterior no afecta los derechos derivados de defectos de fabricación, incumplimiento de especificaciones, garantía o entrega de un producto diferente de aquel efectivamente contratado.

12. CAMBIOS POR PREFERENCIA DEL COMPRADOR

Fuera de los eventos de retracto legal o garantía, CONTRASEÑA no está obligada a realizar cambios por razones exclusivamente relacionadas con preferencias posteriores del comprador, tales como cambio de color, tamaño, acabado o diseño previamente seleccionado y correctamente suministrado.

CONTRASEÑA podrá evaluar voluntariamente solicitudes particulares de cambio cuando técnicamente sean posibles, caso en el cual informará previamente las condiciones y costos asociados.

13. PRODUCTO DIFERENTE AL SOLICITADO

Cuando el comprador reciba un producto que no corresponda con las especificaciones efectivamente contratadas, deberá informar a CONTRASEÑA tan pronto tenga conocimiento de la situación, acompañando la información necesaria para identificar el pedido.

CONTRASEÑA evaluará el caso y adoptará la solución que corresponda conforme a la operación realizada y a los derechos legalmente aplicables.

III. POLÍTICA DE GARANTÍAS

14. TÉRMINO DE GARANTÍA

Los productos fabricados y comercializados por CONTRASEÑA cuentan con una **garantía de dos (2) años**, contados desde la fecha de entrega del producto al comprador.

La garantía tiene como finalidad proteger al comprador frente a defectos atribuibles al producto, su fabricación, materiales o acabados, en los términos establecidos a continuación.

15. COBERTURA DE LA GARANTÍA

Dentro del término establecido, la garantía podrá comprender, entre otros:

Decoloración, despigmentación o pérdida anormal y prematura del acabado, cuando esta no corresponda al envejecimiento normal del material y sea atribuible a los materiales, pigmentos, recubrimientos, proceso de fabricación o acabado utilizado por CONTRASEÑA.

Defectos de fabricación, cuando la pieza presente fallas atribuibles al proceso productivo.

Defectos de materiales, cuando estos afecten la calidad, estabilidad, resistencia o comportamiento normal del producto.

Defectos de acabado, cuando se presenten desprendimientos, alteraciones, irregularidades o deterioros anormales atribuibles al proceso de fabricación.

Fallas estructurales o funcionales atribuibles al producto, siempre que este haya sido utilizado conforme a su naturaleza, capacidad, especificaciones e instrucciones.

La determinación de la causa podrá requerir una evaluación técnica.

16. DECOLORACIÓN Y CAMBIOS DE TONALIDAD

La garantía de dos años cubre especialmente la **decoloración, despigmentación o pérdida anormal de color** atribuible a la calidad del producto o a su proceso de fabricación.

Para determinar la procedencia de la garantía se evaluarán aspectos como:

- ubicación y condiciones de uso;
- exposición ambiental;

- mantenimiento realizado;
- productos químicos utilizados;
- instrucciones de cuidado;
- uniformidad o patrón del deterioro;
- tiempo transcurrido desde la instalación o entrega;
- evidencia fotográfica;
- características del material y acabado.

No toda modificación de tonalidad constituye automáticamente una falla. Las variaciones propias de materiales naturales o procesos artesanales, así como la evolución normal de determinados acabados previamente informada como característica del producto, deberán diferenciarse técnicamente de una decoloración anormal o prematura.

17. EVENTOS NO ATRIBUIBIBLES A CONTRASEÑA

La garantía podrá ser negada cuando, mediante evaluación técnica y evidencia suficiente, se determine que existe una relación causal entre el daño presentado y una circunstancia legalmente exonerativa de responsabilidad.

Entre otras situaciones, podrán corresponder a esta categoría los daños derivados de:

- golpes, caídas, impactos o accidentes posteriores a la entrega;
- arrastre, manipulación o transporte inadecuado;
- instalación realizada incorrectamente por terceros;
- modificaciones, perforaciones, reparaciones, pintura o intervenciones no autorizadas;
- utilización del producto para una finalidad diferente de aquella para la cual fue diseñado;
- sobrecarga o esfuerzos superiores a sus especificaciones;
- utilización de productos químicos, abrasivos o sistemas de limpieza incompatibles;
- incumplimiento de instrucciones de instalación, conservación, mantenimiento o limpieza entregadas por CONTRASEÑA;
- actos de terceros;
- vandalismo;
- eventos de fuerza mayor o caso fortuito;
- cualquier uso indebido técnicamente demostrado.

La existencia de una de estas circunstancias no permitirá negar automáticamente la garantía. CONTRASEÑA deberá poder establecer que dicha circunstancia produjo efectivamente el daño objeto de reclamación.

18. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA GARANTÍA

El comprador deberá comunicarse con el canal de atención habilitado por CONTRASEÑA comercial@materascontrasena.com e identificar el producto y la operación correspondiente.

La solicitud deberá contener, en cuanto resulte aplicable:

1. nombre del comprador;
2. número de pedido, factura o documento equivalente;
3. fecha aproximada de compra o entrega;
4. descripción de la falla;
5. fotografías o videos;
6. ubicación actual de la pieza;
7. información adicional relevante sobre uso, instalación o mantenimiento.

CONTRASEÑA podrá iniciar el diagnóstico mediante fotografías, videos, videollamada u otros medios técnicos.

Cuando ello resulte insuficiente podrá requerirse una inspección física del producto o una visita previamente coordinada.

La radicación de una solicitud no implica automáticamente el reconocimiento de la garantía. Primero deberá determinarse técnicamente la naturaleza y causa de la falla.

CONTRASEÑA dará respuesta a la reclamación dentro del término legal aplicable y sustentará la decisión adoptada.

19. GARANTÍA PROCEDENTE

Cuando la garantía resulte procedente, se aplicará la solución correspondiente conforme a la naturaleza de la falla y a la legislación vigente. Como regla general, podrá procederse inicialmente a la reparación gratuita del defecto.

Cuando para hacer efectiva la garantía resulte necesario transportar el producto, los costos correspondientes serán asumidos en los términos establecidos por la legislación de protección al consumidor. Cuando el producto no pueda ser reparado o se configure alguno de los demás eventos previstos legalmente, procederá la reposición, devolución del dinero o solución correspondiente conforme a las normas aplicables.

20. REPARACIONES NO CUBIERTAS POR GARANTÍA

Cuando el daño no se encuentre cubierto por la garantía, CONTRASEÑA podrá ofrecer, cuando técnica y comercialmente resulte posible, un servicio independiente de reparación.

Antes de iniciar la reparación se informará al cliente:

- diagnóstico;
- alcance del trabajo;
- valor;
- transporte requerido;

- materiales;
- tiempo estimado;
- condiciones particulares del servicio.

La ejecución de la reparación requerirá la aceptación correspondiente.

Una reparación comercial posterior no implica reconocimiento de que el daño se encontraba cubierto por garantía.

IV. ENVÍOS, TRANSPORTE Y ENTREGAS

21. PRINCIPIO GENERAL

Salvo que en una operación particular se pacte expresamente una modalidad diferente, **el transporte de los productos será contratado por el comprador directamente con la empresa transportadora de su elección.** Por tanto, el precio del producto no incluye automáticamente transporte, flete, descargue, instalación ni servicios logísticos adicionales, salvo que estos se indiquen expresamente en la cotización u orden correspondiente.

22. APOYO DE CONTRASEÑA EN LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE

Por solicitud del comprador, CONTRASEÑA podrá facilitar información, solicitar cotizaciones, suministrar datos logísticos, coordinar horarios de recogida o poner al comprador en contacto con empresas o personas que presten servicios de transporte.

Esta colaboración administrativa no implica, por sí misma, que CONTRASEÑA se convierta en transportador.

Cuando el servicio sea contratado directamente por el comprador, la relación contractual de transporte se entenderá celebrada entre el **comprador y el transportador seleccionado.**

El valor del transporte, condiciones del servicio, cobertura, seguro, tiempos, restricciones y demás condiciones deberán ser acordados directamente entre ellos.

23. RESPONSABILIDAD DEL COMPRADOR SOBRE EL TRANSPORTE CONTRATADO DIRECTAMENTE

Cuando el comprador seleccione y contrate directamente al transportador, será su responsabilidad:

- seleccionar el proveedor logístico;
- verificar las condiciones del servicio;
- acordar el costo del transporte;
- determinar si requiere seguro;
- suministrar correctamente la dirección;
- coordinar condiciones de acceso;
- verificar disponibilidad para recibir;

- gestionar con el transportador las novedades propias del servicio.

CONTRASEÑA no será responsable por retrasos, pérdida, accidentes o daños exclusivamente ocasionados por el transportador independiente contratado directamente por el comprador, siempre que la pieza haya sido entregada al transportador en condiciones adecuadas y el daño no sea atribuible a un defecto del producto o a una actuación imputable a CONTRASEÑA.

Esta disposición no limita los derechos que legalmente correspondan al consumidor.

24. ENTREGA AL TRANSPORTADOR DESIGNADO POR EL CLIENTE

Cuando el comprador designe un transportador para recoger el pedido, este actuará como persona autorizada por el comprador para recibir físicamente los productos.

CONTRASEÑA podrá documentar la entrega mediante:

- fotografías;
- videos;
- remisión;
- inventario;
- registro del embalaje;
- firma de recibido;
- identificación del transportador;
- constancia de cantidad de unidades.

Este registro tendrá como finalidad establecer el estado del producto al momento de su entrega.

25. EMBALAJE

CONTRASEÑA procurará utilizar un sistema de embalaje razonablemente adecuado a las características de la pieza y a la información conocida sobre su destino.

Determinados productos podrán requerir embalaje especial, refuerzos, guacales, estructuras, protección adicional o condiciones particulares de manipulación.

Cuando estos elementos generen un costo adicional, dicho costo deberá ser informado al comprador antes de ser cobrado.

El transportador deberá respetar las indicaciones de manipulación informadas para el producto.

26. TIEMPOS DE TRANSPORTE

Cuando el transporte sea contratado directamente por el comprador, los tiempos informados por la empresa transportadora serán responsabilidad de esta.

CONTRASEÑA podrá indicar una fecha estimada de terminación del producto o disponibilidad para recogida, pero no deberá confundirse dicha fecha con una promesa sobre el tiempo de desplazamiento del transportador independiente.

27. RECEPCIÓN DEL PRODUCTO

Al momento de recibir el producto se recomienda al comprador revisar:

1. estado exterior del embalaje;
2. cantidad de unidades;
3. presencia de golpes, rupturas o perforaciones visibles;
4. estado general del producto cuando pueda ser inspeccionado;
5. correspondencia con el pedido recibido.

Cuando existan daños visibles atribuibles al transporte, se recomienda dejar constancia inmediatamente ante el transportador y obtener fotografías o videos antes de retirar completamente el embalaje.

El comprador deberá informar igualmente a CONTRASEÑA para determinar si existe alguna situación que corresponda a garantía, fabricación o embalaje.

La ausencia de una observación inmediata no elimina los derechos del comprador respecto de defectos no visibles al momento de la recepción o de aquellos protegidos legalmente.

28. NOVEDADES DURANTE EL TRANSPORTE

Cuando el transporte haya sido contratado directamente por el comprador, las reclamaciones relacionadas exclusivamente con pérdida, retraso, accidente, avería durante el trayecto o incumplimiento del transportador deberán gestionarse con dicho transportador. CONTRASEÑA colaborará suministrando, cuando se encuentre disponible, la información relacionada con el estado del producto antes de la recogida.

Si técnicamente se determina que la afectación se originó antes de la entrega al transportador o corresponde a una falla atribuible al producto, se aplicarán las reglas de garantía correspondientes.

29. RETRASO EN LA RECOGIDA

Una vez CONTRASEÑA informe que el pedido se encuentra disponible para entrega, el comprador deberá gestionar su recogida dentro del término acordado.

Cuando por causa imputable al comprador se prolongue injustificadamente el almacenamiento del producto, podrá aplicarse un cargo de bodegaje, siempre que dicho cargo y sus condiciones hayan sido previamente informados y aceptados.

Cuando para una operación se haya informado expresamente un cargo de bodegaje de **\$60.000**, este solo podrá ser aplicado conforme a las condiciones previamente comunicadas y aceptadas para ese pedido.

V. SERVICIO AL CLIENTE, RECLAMACIONES Y PQR

30. CANAL DE ATENCIÓN

CONTRASEÑA dispondrá de un canal electrónico fácilmente accesible para que los compradores puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de garantía, retractos y demás comunicaciones relacionadas con sus pedidos.

Correo electrónico: comercial@materascontrasena.com

WhatsApp o teléfono: 302 6492 203

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

El sistema implementado en la página deberá permitir generar una constancia, número de radicado o mecanismo equivalente que permita identificar la solicitud y realizar seguimiento a su estado.

31. RESPUESTA A RECLAMACIONES

Las reclamaciones serán atendidas dentro de los términos establecidos en la legislación colombiana.

Cuando corresponda a una reclamación directa de protección al consumidor, la respuesta deberá emitirse dentro de los **quince (15) días hábiles siguientes a su recepción**, sin perjuicio de los términos específicos que resulten aplicables a determinadas actuaciones.