



TÉRMINOS Y CONDICIONES

Ahora que haces parte de nuestra comunidad, queremos darte la bienvenida al hotel.

Estamos ubicados entre San Jerónimo y Sopetrán. Vereda Tafetanes Ruta 429180. Un punto de encuentro para la vida bohemia, un escape de la realidad, el lugar perfecto para vivir lento y desconectarte.

Te invitamos a leer detenidamente los **Términos y Condiciones** que hemos estructurado, los cuales regulan la relación contractual entre **MAMBANEGRA INVERSIONES S.A.S** en adelante "**CASA CANDELA**" "Nosotros" o la "Empresa" y TÚ (en adelante, "Tú", "Cliente" "Comprador" o el "Usuario"), aplicables al uso del presente sitio web y a la compra de productos o servicios de www.casacandela.co.

Tenga en cuenta que, al acceder, utilizar, suscribirse y/o navegar en nuestra página web www.casacandela.co expresa su entendimiento, consentimiento y acepta plenamente los **Términos y Condiciones**, sujetándose a los mismos y a lo preceptuado en la Ley y a las normas que complementan la materia. Así mismo, autoriza el envío de newsletter, promociones y contenido exclusivo de **CASA CANDELA**.

Si leídos los presentes, no se encuentra de acuerdo con los mismos, le recomendamos abstenerse de permanecer en la página y/o nuestras instalaciones.

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

CASA CANDELA ha construido estos **Términos y Condiciones** con sujeción a la normatividad colombiana. En consecuencia, no se responsabiliza de que el material en este sitio sea apropiado o esté disponible para su uso en otros países. Si ingresa desde un país distinto a Colombia, declara conocer y aceptar el presente aviso y, lo hará bajo su propia responsabilidad.

El sitio ofrece información sobre: habitaciones, servicios, planes, paquetes, eventos, propiedades administradas, franquiciadas, en propiedad, con licencia o construidas por **MAMBANEGRA INVERSIONES S.A.S**, así como información relacionada con terceros con los cuales **CASA CANDELA** ostenta vínculos comerciales y contractuales o que forman parte de cadenas aliadas.

Con la compra de cualquiera de nuestros servicios o productos a través de nuestro sitio web: www.casacandela.co o cualquier otra plataforma o canal autorizado de servicio al cliente de **CASA CANDELA**, el cliente admite haber leído y entendido estos **Términos y Condiciones**, estar de

☎ +57 312 252 17 96 📍 casacandela.co

Veredea Taferanes Ruta 429180 | Entre San Jerónimo y Sopetrán
www.casacandela.co



de acuerdo en sujetarse a los mismos y cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana.

En línea con lo anterior, cuando el cliente utilice cualquier servicio que se ofrezca o llegare a ofrecer en este sitio web, en nuestras plataformas digitales o en las instalaciones físicas, estará sujeto a las reglas, políticas, términos y condiciones aplicables a dicho servicio en particular y a los presentes. En especial, se advierte que, cuando en las instalaciones físicas se presenten eventos, congresos, reuniones y similares por parte de aliados, marcas, empresas, comerciantes y demás terceros ajenos y distintos a la empresa, nuestra responsabilidad se limita a lo descrito en la Ley, es decir, respecto de la seguridad de las personas que se encuentren en las instalaciones, pero no lo será respecto de garantías de productos que no sean adquiridos y ofrecidos directamente por nosotros, ni de su seguridad, idoneidad y calidad.

Estos **Términos y Condiciones** están sujetos a actualizaciones, los cuales se podrán llevar a cabo sin previo aviso y, en cualquier momento, respetando sus derechos como consumidor. Al respecto, tenga en cuenta que los Términos y Condiciones aplicables serán los consagrados al momento de la consulta.

Al proporcionar sus datos a través de nuestra página web: www.casacandela.co o cualquier otra plataforma o canal autorizado de servicio al cliente de **CASA CANDELA**, los mismos serán usados y almacenados conforme a nuestra **Política de Tratamiento de Datos Personales**, disponible en nuestro sitio web www.casacandela.co.

En consecuencia, **CASA CANDELA** no se responsabiliza por la veracidad o actualización de los datos provistos, excepto en los casos donde el cliente previamente solicitó la actualización o rectificación de sus datos personales. Si se llegare a sospechar de un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos **Términos y Condiciones**, **CASA CANDELA** tendrá el derecho inapelable de dar por terminados los beneficios – si existieran– y adelantar las acciones legales procedentes.

CASA CANDELA se reserva el derecho de rechazar o cancelar cualquier solicitud de registro, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y, sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento

2. TÉRMINOS Y CONDICIONES RESPECTO DE LA RESERVA

2.1. Al recibir una solicitud, el hotel se reserva el derecho de pre-autorizar la tarjeta de crédito indicada en la misma.



- 2.2.** El hotel se reserva el derecho de cancelar una reserva en caso de que no se disponga de datos de tarjeta de crédito válidos.
- 2.3.** La edad mínima para el ingreso es de dieciséis (16) años. En este orden, está prohibido el ingreso de menores de 16 años. Los mayores de 16 años y menores de 18 años, deberán aportar la tarjeta de identidad y/o Registro de Nacimiento, estar acompañados por sus padres o presentar autorización autenticada por estos en Notaria y/o Consulado.
- 2.4.** Debes cancelar el valor pendiente de tu reserva, hasta 24 horas antes de tu check in.
- 2.5.** Si cancelas tu estadía por cualquier motivo con más de quince (15) días de anticipación, te devolveremos el valor abonado, menos el 10% de gastos administrativos.
- 2.6.** Si cancelas entre tres (3) y quince (15) días antes de tu llegada, te devolveremos el 50% del valor total de tu reserva, menos el 10% de gastos administrativos.
- 2.7.** Si cancelas en menos de 72 horas antes de tu check in, tú asumes el costo total de la estadía, esto es, no se genera ningún tipo de devolución de dinero.
- 2.8.** Si el cliente no puede asistir en las fechas reservadas, deberá enviar un correo electrónico al canal de servicio al cliente con una anticipación de no menos de 72 horas a la misma, informando los motivos, para que pueda disfrutar de su reserva los días restantes. Si el cliente no avisa, se entenderá como usado el servicio y no habrá lugar a devoluciones.
- 2.9.** Si quieres cambiar la fecha de tu estancia debes hacerlo al menos ocho (8) días antes de la misma. El cambio está sujeto a la disponibilidad de habitaciones y al ajuste de tarifas por temporada.
- 2.10.** Después de modificada la fecha inicial de tu reserva, no aplica devolución de dinero.
- 2.11.** Estaremos en contacto contigo un par de días antes de tu llegada, para apoyarte en todo lo que necesites.
- 2.12.** En los casos en los cuales no proceda el reembolso, será debitado automáticamente el monto total de la reserva.
- 2.13.** El SPA no es una zona común y el acceso a este es exclusivo para huéspedes con reserva previa. Los servicios ofrecidos en el SPA tienen un costo adicional al valor de la estadía.



instalaciones sin lugar a la devolución de los valores pagados por los servicios o productos adquiridos. Se advierte que, todas nuestras actuaciones están sujetas conforme a la Constitución Política y la Ley, respetando sus derechos como ciudadano, orientando nuestras actuaciones conforme la Dignidad Humana.

3. TÉRMINOS Y CONDICIONES RESPECTO DEL PROCESO DE CHECK IN Y CHECK OUT

3.1. El horario para check in es a las 3:00 p.m. y para el check out es a las 12:00 p.m.

3.2. Toda persona que ingrese a **CASA CANDELA** debe realizar registro. Para lo anterior, se solicitarán los documentos de identificación en físico necesarios según el estatus y caso específico, a saber, uno de los siguientes:

3.2.1. Cédula de ciudadanía.

3.2.2. Cédula de extranjería.

3.2.3. Pasaporte

3.2.4. Permiso de permanencia.

3.2.5. Recuerde que no está permitido el ingreso de menores de 16 años. Los mayores de 16 años y menores de 18 años, deberán aportar la tarjeta de identidad y/o Registro de Nacimiento, estar acompañados por sus padres o presentar autorización autenticada por estos en Notaria y/o Consulado.

Recuerde que, **CASA CANDELA** está comprometido con la protección de sus datos personales, por esto, cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en nuestro sitio web www.casacandela.co, la cual es un documento público para su consulta y el ejercicio de sus derechos.

PARÁGRAFO: La exigencia de los documentos de identificación es imprescindible para realizar el check in de la reserva. De no aportarlos, no será permitido el ingreso y registro en **CASA CANDELA**. Lo anterior, por seguridad de las personas y los bienes de la empresa. La negativa a esta solicitud se tomará como cancelación y, por tanto, no procede el reembolso de ningún tipo.



- 3.3.** Solo se permite el acceso a las habitaciones a los huéspedes registrados en la propiedad.
- 3.4.** Por seguridad de todos, las mascotas no están permitidas. ¡Perdón peludos!
- 3.5.** Se advierte que, **CASA CANDELA** vela por su seguridad en nuestras instalaciones. Sin embargo, respecto de sus pertenencias u objetos personales, lo instamos a custodiar los mismos, no nos hacemos responsables por pérdidas, dentro de la habitación o en áreas comunes. ¡Te aconsejamos usar la cajilla de seguridad de tu habitación!
- 3.6.** Asegúrate de estacionar bien tu vehículo en las celdas asignadas para este objetivo, las cuales están demarcadas y, verifique que se encuentre cerrado. No nos hacemos responsables, por daños, pérdidas o daños causados por otros visitantes.
- 3.7.** Para garantizar la seguridad y el bienestar de todos nuestros huéspedes, no permitimos el ingreso de armamento, material explosivo, sustancias alucinógenas o estupefacientes.
- 3.8.** El uso de la piscina es desde las 9:30 a.m. a 9:00 p.m. Somos una comunidad y tus vecinos merecen tranquilidad. Se respetuoso, especialmente luego de las 10:00 p.m. que es hora de dormir en el hotel.
- 3.9.** El servicio de restaurante para tomar el desayuno en **Casa Candela**, está disponible desde las ocho de la mañana (8:00 a.m). hasta las diez de la mañana (10: 00a.m.). Por otro lado, el servicio del restaurante **Ubari**, está disponible desde las diez de la mañana (10:00a.m.) hasta las diez de la noche (10:00p.m.) Se precisa que el servicio del Restaurante **Casa Candela**, está disponible desde las doce del mediodía (12:00 p.m) hasta las 10:00p.m. durante semana y los fines de semana ambos restaurantes tienen un cierre hasta las 11:00 p.m. ¡Tienes una variedad de cartas para elegir durante el día!
- PARÁGRAFO:** Room service, estará habilitado en el horario indicado, pero su entrega y tiempo de espera depende del desplazamiento y disponibilidad del servicio del restaurante.
- 3.10.** El ingreso de alimentos y bebidas no está permitido. ¡No te preocupes, tenemos una carta deliciosa!
- 3.11.** Te recordamos que tu reserva no incluye el uso comercial de nuestro espacio. No está permitido el ingreso de equipos de fotografía profesional, modelos, objetos o productos que sean usados con fines comerciales.



3.12. Queremos que te conectes con la naturaleza y el momento presente, por eso en nuestras habitaciones no contamos con TV.

3.13. En caso de que se produzcan daños en la habitación u otras áreas del hotel ocasionadas por el cliente o huésped, el cliente o huésped deberá asumir la responsabilidad, incluyendo los gastos de reparación y reposición de cualquier artículo o bien mueble averiado.

3.14. CASA CANDELA se reserva el derecho de realizar inspecciones por un representante autorizado, tanto al momento del check-in como del check-out, de las maletas, bolsos, mochilas u otras pertenencias de los usuarios, clientes, huéspedes, trabajadores, proveedores, contratistas y otros terceros, con el fin de garantizar la seguridad de las personas y de los bienes, además proteger los intereses de todos los involucrados. Estas inspecciones se llevarán a cabo de manera discreta y respetuosa sin invadir la privacidad de los usuarios, clientes, huéspedes, trabajadores, proveedores, contratistas y otros terceros, además no podrán hacerse mediante contacto físico, salvo que medie una autoridad policial.

En línea con lo anterior, estos registros se podrán realizar utilizando medios técnicos o tecnológicos tales como: detector de metales, escáner de cuerpo entero, sensores especiales, caninos entrenados para tal fin, o como se indicó anteriormente, por el personal autorizado de CASA CANDELA.

3.15. Las infracciones a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES** conllevan una multa por la suma de **CUATROCIENTOS MIL PESOS (\$400.000)**. ¡Es por el bienestar de todos!

4. TÉRMINOS Y CONDICIONES RESPECTO DEL PROCESO DE COMPRA Y CANCELACIONES

4.1. El pago de la estadía u otros productos o servicios de **CASA CANDELA** incluye el IVA.

4.2. El pago de la estadía u otros productos o servicios de **CASA CANDELA** se debe realizar en moneda colombiana.

4.3. El hotel se reserva el derecho de pre-autorizar la tarjeta de crédito antes de su llegada.

4.4. En caso de reservas reembolsables, no se realiza ningún débito de tarjeta de crédito antes de la llegada.

4.5. En caso de reservas no reembolsables, se debita el monto total de la reserva al momento de confirmar la misma. No se permiten cambios o cancelaciones.



- 4.6.** En caso de realizar cambios y cancelaciones hasta diez (10) días antes de la fecha de llegada, no se producirá ningún cobro.
- 4.7.** En caso de que el cliente no se presente en el hotel, **CASA CANDELA** queda facultado para cobrar la estancia completa.
- 4.8.** La política de cancelación rige siempre y sin excepciones.
- 4.9. Tarifas reembolsables:** Procede únicamente en caso de cancelaciones o cambios realizados antes de setenta y dos (72) horas del día del Check in (dependiendo de la propiedad), y se podrán descontar los cargos administrativos y fiscales en que incurra **CASA CANDELA**, como se indicó previamente. Pasado este tiempo, tú asumes el costo total de la estadía, esto es, no se genera ningún tipo de devolución de dinero.
- 4.10.** No olvide que, si desea extender o prorrogar su estancia deberá comunicarlo a la recepción con anticipación razonable, y que esta se encuentra sujeta a disponibilidad y cupo. Sin embargo, en caso que **CASA CANDELA** no pueda acceder a la extensión o prórroga, la ley le exige suspender el servicio y tomar todas las medidas necesarias para que el usuario pueda disponer de su equipaje y objetos personales o los trasladará a un depósito seguro y adecuado.
- 4.11.** **CASA CANDELA** tendrá disponible para conocimiento de los clientes, la descripción del producto, cantidad y valor del mismo. Las imágenes de cada producto corresponden a imágenes reales.
- 4.12.** La compra venta de productos de **CASA CANDELA** realizada por nuestra página o a través de otro canal de atención o servicio al cliente, está sujeta a las normas que regulan la materia, a los presentes Términos y Condiciones y las demás estructuradas por la empresa, las cuales se encuentran disponibles en nuestro sitio web www.casacandela.co.
- 4.13.** Las compras únicamente podrán ser realizadas por una persona mayor de dieciocho (18) años. En ese orden, **CASA CANDELA** presumirá de buena fe que quien está comprando es una persona mayor de edad, plenamente capaz o su representante legal, facultado para realizar pagos, compras y demás transacciones requeridas para la compra de productos. Los actos o transacciones efectuadas por menores de edad serán responsabilidad de sus padres, tutores o curadores y, por tanto, se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal que ostentan. Quien registre un usuario como empresa, deberá contar con capacidad legal o estatutaria para contratar en su nombre, así como de obligarla a los presentes **Términos y Condiciones**. En este orden, **CASA CANDELA** no asumirá responsabilidad alguna respecto de casos de fraude o suplantación personal que realice cualquier cliente.
- 4.14.** Recuerde, es obligación del cliente proporcionar datos veraces, claros y actualizados. Conforme



lo anterior, **CASA CANDELA** no asume ninguna responsabilidad, distinta al Tratamiento de Datos Personales, respecto de la información que se suministra en la página o a través de nuestros canales de atención o instalaciones físicas, los cuales serán tratados conforme nuestra **Política de Tratamiento de Datos Personales**, disponible en nuestro sitio web www.casacandela.co.

4.15. El contrato de compraventa de productos se perfecciona cuando el cliente selecciona el servicio o producto, acepta los Términos y Condiciones, suministra los datos requeridos para procesar su pago.

5. TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECIALES DE CONVIVENCIA

5.1. En **CASA CANDELA** nos esforzamos por mantener un ambiente seguro, respetuoso y acogedor para todos nuestros clientes. Por lo anterior, nos reservamos el derecho de admisión y podremos solicitar el retiro de nuestras instalaciones ante cualquier comportamiento que vulnere, ponga en peligro o amenace la seguridad, tranquilidad o la sana convivencia. Se advierte que, siempre nos guiaremos conforme la Constitución Política y la Ley, respetando sus derechos como ciudadano, orientando nuestras actuaciones conforme la Dignidad Humana.

5.2. Solo se permite el acceso a las habitaciones a los huéspedes registrados en la propiedad.

5.3. La seguridad es una prioridad para **CASA CANDELA**. Este es un espacio seguro y te invitamos a aunar esfuerzos para lo que sea para todos. En ese orden, si ves un comportamiento extraño, puedes ir a recepción y verificaremos la situación.

5.4. No se permite el ingreso de parlantes o equipos de sonido. ¡No los vas a necesitar, la música siempre es buena y cada habitación tiene su propio amplificador natural!

5.5. Está prohibida la adulteración de licores, bebidas y/o comida de **CASA CANDELA**. y **UBARI**. Entiéndase adulterar como modificar por cualquier medio, sustancia, pastillas, químicos o cualquier elemento la naturaleza del producto que **CASA CANDELA**. y **UBARI**, suministran a los clientes, huéspedes, trabajadores, contratistas, proveedores o cualquier tercero que ingresa a nuestras instalaciones.

5.6. Nuestro hotel es un espacio libre de humo. Se prohíbe, por tanto, el consumo o uso de cigarrillos, sustancias alucinógenas o estupefacientes y similares. ¡Tenemos muchos techos de paja y tu seguridad es lo más importante!

5.7. Se prohíbe el consumo de sustancias psicoactivas en la habitación ni en las zonas comunes de **CASA CANDELA**.

5.8. El **HOTEL CASA CANDELA** y **UBARI**, no se hace responsable por el ingreso o uso de

☎ +57 312 252 17 96 🌐 casacandela.co

Veredea Taferanes Ruta 429180 | Entre San Jerónimo y Sopetrán

www.casacandela.co



medicamentos que tengan o no receta médica, razón por la cual, el usuario, cliente, huésped, proveedor, contratistas, trabajadores, asumen la responsabilidad exclusiva de lo que esto desencadene el consumo de los mismos y exonerará y mantendrá indemne al **HOTEL CASA CANDELA** y **UBARI**.

5.9. El usuario, cliente, huésped, trabajador, proveedor, contratista y cualquier tercero que ingrese a **CASA CANDELA** debe informar si tiene alergias a alimentos, bebidas, licores, sustancias, medicamentos, etc. No nos hacemos responsables por los hechos o sucesos que se desencadenen como reacción a uno de estos por la ingesta del mismo, a menos que se trate de un caso que fue informado y devenga de un producto suministrado directamente por personal de **CASA CANDELA**.

5.10. Propondemos por una estancia tranquila y privada entre todos los usuarios, clientes, huéspedes, trabajadores, proveedores, contratistas y otros terceros, que hagan uso de los servicios, productos y/o instalaciones de **CASA CANDELA**. En este orden, se prohíbe ingresar equipos de fotografía profesional y grabar contenido a través de cualquier dispositivo con fines comerciales en las áreas comunes, máxime cuando involucre a otros usuarios, clientes, huéspedes, trabajadores, proveedores, contratistas y otros terceros, que no han brindado autorización expresa, escrita y previa.

5.11. En **CASA CANDELA** nos esforzamos por mantener un ambiente seguro, respetuoso y acogedor para todos nuestros usuarios, clientes, huéspedes, trabajadores, proveedores, contratistas y otros terceros. Por lo anterior, nos reservamos el derecho de admisión. Cualquier comportamiento en contravía de lo anterior, nos faculta para solicitar el retiro de las instalaciones sin lugar a la devolución de los valores pagados por los servicios o productos adquiridos. Se advierte que, todas nuestras actuaciones están sujetas conforme a la Constitución Política y la Ley, respetando sus derechos como ciudadano, orientando nuestras actuaciones conforme la Dignidad Humana.

5.12. La explotación y el abuso sexual de menores de edad está prohibido y, de evidenciarlo, informaremos inmediatamente a las autoridades correspondientes. **CASA CANDELA** rechaza este tipo de actos. Lo anterior, conforme lo preceptuado en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001 y demás normas concordantes.

5.13. Está prohibido y genera la expulsión inmediata de las instalaciones, la realización de cualquier conducta delictiva, conforme a la normatividad colombiana.

5.14. Se prohíbe la realización de actos sexuales en zonas comunes, así como el abuso sexual, el acoso sexual o de comportamiento obscenos.

5.15. Se prohíbe ejercer o promover la prostitución en nuestras instalaciones.



5.16. Está prohibida la grabación de videos de contenido para adultos o pornográficos con fines de comercialización o para publicación en plataformas de difusión pública.

5.17. Se prohíbe vender o facilitar el consumo de drogas ilícitas.

5.18. Te invitamos a cuidar los bienes y elementos que son entregados con los espacios. En ese orden, no podrán llevarse productos, bienes muebles o elementos de la habitación, baños o zonas comunes, que sean de propiedad de **CASA CANDELA**. Además, cualquier daño deberá ser informado y proceder al pago del mismo de manera inmediata, el cual incluso podrá ser cargado a su tarjeta de crédito.

5.19. Se prohíbe la manipulación de los equipos contra incendio. La seguridad es uno de nuestros pilares.

5.20. Todos los productos, elementos y bienes muebles, pueden ser utilizados por nuestros usuarios, clientes, huéspedes, bajo su responsabilidad. **CASA CANDELA** no se hace responsable por alergias que se contraigan por el uso de los mismos sin antes informarlas.

5.21. El personal de **CASA CANDELA** está autorizado para ingresar a cualquier habitación, cuando se tenga sospecha de alguna emergencia o de riesgo potencial y faltas para alguno de los residentes o invitados.

6. PROHIBICIONES

6.1. La explotación y el abuso sexual de menores de edad y de cualquier persona en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes" (Ley 679 del 3 de agosto de 2001). **CASA CANDELA RECHAZA** y considera inaceptable y una falta gravísima la realización de cualquier acto de esta índole que involucre un menor o a toda persona.

6.2. Cualquier conducta que pueda causar daño personal o físico a sí mismo o del personal de **CASA CANDELA** u otros residentes o visitantes está prohibido y genera la expulsión inmediata de nuestras instalaciones, sin que esto sea impedimento para adelantar las acciones legales que sean pertinentes.

6.3. Cualquier comportamiento que comprometa la honra, la dignidad y la integridad del personal de **CASA CANDELA** u otros residentes o visitantes.



- 6.4.** El irrespeto o la agresión verbal y/o física del personal de **CASA CANDELA** u otros residentes o visitantes.
- 6.5.** La realización de actos que afecten la convivencia o la tranquilidad de los huéspedes, del personal de **CASA CANDELA** u otros residentes o visitantes.
- 6.6.** El ingreso a cualquier área pública o privada del complejo de materiales peligrosos como armas, combustibles, pólvora, explosivos entre otros.
- 6.7.** Usar las locaciones, instalaciones, espacios comunes, habitaciones y demás sitios de **CASA CANDELA** para usos comerciales, así como grabaciones de contenido para adultos con fines de comercialización o para publicación en plataformas de difusión pública.
- 6.8.** Las demás establecidas en el acápite anterior.

7. DERECHO DE RETRACTO

Tenga en cuenta que, cuando realice una reserva a través de nuestra plataforma web u otro canal digital, podrá ejercer el derecho de retracto consagrado en la **Ley 1480 de 2011 artículo 47**, en los términos que este precepto legal lo regula, esto es, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a partir de la confirmación de la compra.

Se advierte que, el retracto no procede para reservas cuya fecha de ingreso sea antes de cinco (5) días. Para ejercer su derecho, lo invitamos a contactarnos al correo de servicio al cliente dispuesto para este fin: novedadesdatospersonales@casacandela.co.

Una vez estudiada la solicitud y ante la procedencia del retracto, se realizará el reembolso del dinero, en los términos de ley, esto es, en un periodo máximo de treinta (30) días hábiles a la interposición de la solicitud, mediante consignación o transferencia bancaria a nombre del titular de la reserva o mediante reversión a la tarjeta de crédito que fue utilizada para la compra, según le método de pago.

8. TÉRMINOS Y CONDICIONES RESPECTO DEL PAGO

Los productos y servicios ofrecidos en nuestro sitio web www.casacandela.co, así como sus distintas plataformas y canales autorizados de atención al cliente, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen y siempre en moneda colombiana.



9. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD DEL PRESENTE SITIO WEB

CASA CANDELA trabaja constantemente para que la transmisión del sitio web sea ininterrumpida, libre de errores y segura. Sin embargo, dada la naturaleza de la Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas.

En ese orden, **CASA CANDELA** no será responsable en ninguna circunstancia por los daños y/o pérdidas generadas a un cliente o una tercera persona, de forma directa y/o indirectamente por motivos de fallo del sistema informático o de cualquiera de sus componentes; retrasos; pérdidas; errores u omisiones derivados del fallo de cualquier sistema de telecomunicaciones o cualquier otro sistema de transmisión de datos y/o suspensiones del suministro de los servicios originados en fallas técnicas u operativas ajenas a nuestra voluntad; ni de aquellas que escapen de nuestro control tales como: cortes de energía eléctrica, ataques informáticos; fallas en los equipos o programas de computación; tampoco las derivadas por fallas en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los daños causados a los clientes con ocasión de una acción u omisión de dichas entidades y, en general, por eventos de causa extraña.

Si el servicio de nuestro sitio web u otras plataformas digitales de **CASA CANDELA** se viera interrumpido por alguna falla en el sistema informático o de cualquiera de sus componentes, así como del sistema de telecomunicaciones o del sistema informático que le impida al cliente el uso, navegabilidad o transacciones dentro del mismo, la empresa adoptará las medidas razonables para garantizar la continuidad en la prestación del Servicio, si ello fuere posible, teniendo en cuenta lo descrito en los presentes **Términos y Condiciones**.

Sin perjuicio de lo aquí establecido, en los eventos en los que exista responsabilidad conforme lo señalado en estos **Términos y Condiciones**, la cuantía máxima de la responsabilidad de **CASA CANDELA** se limitará en una cuantía idéntica al valor del producto adquirido, o en su defecto, al valor del producto solicitado por el cliente.

10. RIESGO DE USO DEL SITIO WEB Y DEMÁS PLATAFORMAS DIGITALES DE CASA CANDELA

CASA CANDELA no se responsabiliza por ningún daño o virus que provoque algún daño a computadoras, tablets, celulares u otra propiedad del cliente, como consecuencia del acceso, uso, descarga o navegación en nuestro sitio web y demás plataformas digitales de la empresa, al ser responsabilidad exclusiva de este. Así mismo, no garantizamos que las mismas sean compatibles con los distintos dispositivos electrónicos o que se encuentren en el mercado, al ser, también, responsabilidad exclusiva del cliente y una situación que escapa al control de la empresa.



11. PROPIEDAD INTELECTUAL DE CASA CANDELA

Todos los signos distintivos (marcas, logos, lemas comerciales, enseñas, nombre comercial), la razón social, las obras artísticas, los diseños, así como el material informático, fotográfico, de multimedia, archivos de audio, audiovisual, gráfico, publicitario, así como todos los contenidos y textos, puestos a su disposición en el sitio web así como en nuestras distintas plataformas digitales, los modelos de utilidad y/o diseños industriales, la compilación de contenido y demás elementos de propiedad industrial o intelectual insertados, usados y/o desplegados en este sitio son propiedad exclusiva de **CASA CANDELA**. En consecuencia, están protegidos por las normas sobre Propiedad Intelectual (Propiedad Industrial y Derechos de Autor), así como las contenidas en la legislación interna e internacional y se prohíbe todo uso o acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo, más no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de **CASA CANDELA**. Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes **Términos y Condiciones** y las normas que regulan la materia.

CASA CANDELA es una empresa respetuosa de las leyes y los derechos de los terceros. Por lo anterior contamos con herramientas que buscan asegurar que productos que se adquieran a través de nuestra página sean originales y hayan ingresado legalmente al país. Teniendo en cuenta lo anterior, si usted sospecha que algún producto que se encuentra en nuestra página infringe derechos de propiedad intelectual de terceros o infringe derechos legalmente protegido por usted, agradecemos notificárnoslo iniciar de forma inmediata las acciones tendientes a evitar que esto siga sucediendo.

Se advierte que, el uso o navegación en nuestro sitio web así como en las distintas plataformas digitales de **CASA CANDELA**, le otorga únicamente un derecho personal, intransferible, no sub-licenciable y no exclusivo para desplegar www.casacandela.co en sus pantallas o dispositivos, bajo su responsabilidad, y para copiar los contenidos de nuestra propiedad – con las condiciones indicadas en los presente – única y exclusivamente para uso personal **no comercial**, prohibiendo la modificación, copia, y exigiendo el reconocimiento de los Derechos de Autor y de otro tipo de propiedad contenidos en los mismos. La presente autorización en ningún caso puede entenderse como concesión u otorgamiento a cualquier título de autorizaciones, licencias o cualquier otro derecho para usar o disponer de cualquier forma de la propiedad intelectual de **CASA CANDELA**.



12. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

CASA CANDELA es una empresa con domicilio principal en Medellín (Antioquia). Como responsables de datos personales, contamos con una **Política de Tratamiento de Datos Personales**, de conformidad a normatividad que regula la materia, la cual se encuentra disponible en nuestro sitio web www.casacandela.co.

Al suministrar sus datos personales y con la aceptación de los presentes **Términos y Condiciones**, **CASA CANDELA** el cliente autoriza de forma libre y voluntaria la recopilación, uso y tratamiento de los datos personales y aquellos que se llegaren a suministrar o recopilar en el futuro, únicamente para la inclusión, transmisión y transferencia de mis datos personales requeridos para la compra de productos de la empresa, el seguimiento y mejoramiento de los servicios, la atención y para las demás finalidades descritas en nuestra política, la cual se encuentra disponible en nuestro sitio web www.casacandela.co.

13. EFECTOS DE LA NULIDAD Y/O INEFICACIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos Términos y Condiciones son un contrato jurídicamente vinculante entre **CASA CANDELA** y el Cliente. Si alguna de sus disposiciones llegare a ser considerada nula, ilegal o ineficaz, la validez, legalidad, exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones consagradas en los presentes, no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

14. ORIGEN DE LOS FONDOS

El cliente declara que los fondos o recursos usados para las compras en nuestras distintas plataformas, proviene de actividades lícitas, es decir; que no proceden de ninguna actividad considerada por el ordenamiento jurídico Penal (Código Penal) ilícita consagrada como tal en o en cualquier otra norma concordante o que la modifique o adicione. En consecuencia, exonera a **CASA CANDELA** de cualquier tipo de responsabilidad penal, civil, tributaria y/o financiera en este sentido.

Igualmente, el Cliente garantiza que, ni directamente, ni sus socios, vinculados o beneficiarios reales, tratándose de una persona jurídica han estado incluidos en las listas donde se reportan los delitos como lavado de activos, que no recae sobre ninguna investigación, proceso o condena por los delitos de narcotráfico, lavado de activos o financiación del terrorismo; y, que sus bienes, negocios y los recursos, al igual que los de sus accionistas, provienen de actividades lícitas.



15. LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes **Términos y Condiciones**, las demás políticas, así como los servicios prestados a través de las distintas plataformas de **CASA CANDELA**, se encuentran regulados por la legislación colombiana.

16. NOTIFICACIONES - PETICIONES, QUEJAS O RECURSOS

Si tiene alguna petición, queja o recurso o necesita asistencia, nuestro equipo de atención al cliente está disponible para ayudarle. Comuníquese con nosotros al correo electrónico novedadesdatospersonales@casacandela.co, en nuestro horario hábil de: **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m y de 1:00 p.m a 5:00 p.m.**