

# Requisitos, Términos y Condiciones Web y/o Extranet Yanbal de Colombia S.A.S.

---

Lea detenidamente estos Requisitos, Términos y Condiciones de Uso (en adelante "Términos y Condiciones") antes de utilizar el sitio web y/o extranet de Yanbal de Colombia S.A.S. (en adelante, "Yanbal").

## **I. DISPOSICIONES GENERALES:**

Al acceder y utilizar el sitio web de Yanbal se entiende que usted reconoce y acepta los siguientes Términos y Condiciones. Si no acepta estos Términos y Condiciones, por favor no utilice el sitio web o la extranet de Yanbal, ni descargue ningún material o archivo contenido en los mismos.

Estos Términos y Condiciones aplican a todos los sitios web de Yanbal, cualquiera que sea su denominación y que sean de propiedad de la compañía, ya sea que se trate de un sitio patrocinado, administrado por intermedio de un tercero o alojado por un tercero (en adelante los "Sitios web").

Así mismo, estos Términos y Condiciones aplican al proceso de incorporación y de otorgamiento del Crédito Directo, a los recursos y a las herramientas comerciales que se proporcionan a través de los Sitios web de Yanbal, como por ejemplo: herramientas de desarrollo del negocio multinivel, zonas de descarga, zonas de búsqueda, herramientas para descarga de listados e información comercial del negocio, foros comunitarios o redes sociales, sitios de uso compartido, zona para realizar pedidos, zona para obtener información sobre productos o sobre el negocio multinivel de Yanbal en general.

A Yanbal, como licenciataria, le ha sido autorizado el uso exclusivo de todas las marcas, enseñanzas, logos, nombres y cualesquiera otros signos distintivos, así como los modelos de utilidad y/o diseños industriales y demás elementos de propiedad industrial o intelectual insertados, usados y/o publicados en sus sitios web oficiales. Estos signos distintivos son de propiedad exclusiva de terceros que han autorizado expresamente a Yanbal para su uso y/o explotación.

Nada en Yanbal podrá ser interpretado 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. Cualquier uso no autorizado por Yanbal constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Intelectual y dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

Se prohíbe el uso de los nombres, logotipos, marcas y cualesquiera otros signos distintivos de uso exclusivo de Yanbal, como enlaces hipertextuales o de cualquier otra forma ("links") dirigidos a sitios en Internet cuyo URL sea diferente de [www.yanbal.com](http://www.yanbal.com) o [www.unique-yanbal.com](http://www.unique-yanbal.com) o [www.yosoyyanbal.com](http://www.yosoyyanbal.com) o [www.eventosyanbal.com](http://www.eventosyanbal.com) o [www.yanbalenlinea.com](http://www.yanbalenlinea.com) a

menos que el establecimiento de un enlace de tal naturaleza sea aprobado en forma previa y escrita por Yanbal a través de sus representantes legales autorizados.

Por tanto, se prohíbe el establecimiento en páginas no controladas por Yanbal, así como los enlaces a subdirectorios dentro de los URL [www.yanbal.com](http://www.yanbal.com) o [www.unique-yanbal.com](http://www.unique-yanbal.com) o [www.yosooyanbal.com](http://www.yosooyanbal.com) o [www.eventosyanbal.com](http://www.eventosyanbal.com) o [www.yanbalenlinea.com](http://www.yanbalenlinea.com). El despliegue, uso, exhibición, copia o cualquier otra forma de reproducción de los sitios web antes mencionados o de cualquiera de sus subdirectorios y/o páginas, en sitios no controlados por Yanbal queda expresamente prohibido. La inobservancia de estas prohibiciones constituirá una violación a los derechos de propiedad intelectual.

Las páginas web [www.yanbal.com](http://www.yanbal.com) o [www.unique-yanbal.com](http://www.unique-yanbal.com) o [www.yosooyanbal.com](http://www.yosooyanbal.com) o [www.eventosyanbal.com](http://www.eventosyanbal.com) o [www.yanbalenlinea.com](http://www.yanbalenlinea.com) son las únicas páginas web autorizadas y oficiales de Yanbal, quien podrá desarrollar otros medios de contacto en internet, medios virtuales y/o redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, entre otros), en donde siempre se podrá acceder a las páginas web oficiales de la compañía. Yanbal podrá crear nuevas páginas web y las anunciará a su fuerza de compras por medios oficiales de la Compañía, tales como: Catálogo, Entrenos, Flyers, redes sociales y/o sus páginas web autorizadas.

Las Consultoras Independientes y/o Directoras Independientes no están autorizadas para crear páginas web o contactos por medios electrónicos o puntos de contacto en internet o por correo electrónico en donde anuncien a Yanbal, ni para publicar, copiar, retransmitir, dar información sobre productos y/o sus beneficios o utilizar signos distintivos, imágenes y/o fotografías en dichos medios, dado que Yanbal no las ha facultado expresamente para representarla u obligarla bajo ninguna circunstancia frente a terceros, por lo tanto, la Compañía no garantiza ni realiza declaración alguna acerca de la veracidad, esencia, calidad, funcionalidad, precisión, aptitud para un propósito determinado, comerciabilidad, así como tampoco declaración alguna sobre los sitios de terceros o de su contenido. Así pues, un sitio Web de terceros no constituye patrocinio, aval, aprobación ni responsabilidad alguna con respecto a dicho sitio de terceros. Yanbal no garantiza ni realiza declaración alguna acerca de los productos o servicios ofrecidos en los sitios de terceros.

Yanbal se reserva el derecho de modificar o suspender temporal o permanentemente los Términos y Condiciones aquí previstos, en cualquier momento y sin previo aviso o comunicación alguna, y de modificar también el diseño, la presentación y/o configuración de la extranet, sitios web, materiales o cualquier parte de ellos, así como los requisitos de registro o uso del sitio, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización alguna a favor del usuario. Cualquier modificación realizada a estos Términos y Condiciones o a la extranet, se entenderá aceptada por el usuario cuando ingrese y haga uso de la herramienta, utilizando su usuario y/o contraseña.

Yanbal de Colombia S.A.S. no realiza la venta de sus productos directamente a consumidores finales, pues la comercialización de los mismos se realiza a través de las Consultoras y Directoras Independientes. Por tanto, los anuncios y catálogos publicitados en este sitio web son materiales de uso comercial dirigido a las Consultoras y Directoras Independientes, y por eso los consumidores interesados en adquirir los productos de la marca Yanbal, deben realizar sus

pedidos a las Consultoras y Directoras Independientes, quienes tienen autonomía para vender los mismos y fijar sus precios.

Si el usuario no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones y/o sus modificaciones, se le sugiere no ingresar al sitio web y no utilizar la extranet de Yanbal o cualquiera de sus servicios conexos, pues Yanbal no obliga al usuario a tener una permanencia mínima en el negocio multinivel como comprador y/o revendedor y/o consumidor; su uso no es de carácter obligatorio; y no existe restricción alguna para que el usuario pueda ejercitar plenamente sus derechos.

Se garantiza a los usuarios la protección de los datos de carácter personal que envíen a Yanbal, a través de los formularios dispuestos en los Sitios web autorizados, quienes tendrán el derecho de decidir si quieren o no registrarlos para que Yanbal pueda hacer contacto comercial con ellos, para resolver dudas, responder a comentarios, enviar información sobre novedades del negocio y de los productos que puedan interesarles.

Los usuarios, de manera voluntaria, podrán ingresar sus datos personales, los cuales serán recolectados por Yanbal a través de los sitios web autorizados. Dichos datos personales serán objeto de tratamiento automatizado y serán incorporados en las correspondientes bases de datos que administra Yanbal.

En caso que los usuarios, de manera voluntaria, proporcionen datos personales de naturaleza sensible, Yanbal se compromete a no divulgarlos a terceros y a utilizar dichos datos como estadísticos comerciales y/o de marketing, a tratarlos internamente con el fin de mejorar el sitio web, para conocer las preferencias de los usuarios y adaptar el sitio web a los gustos y/o necesidades de los mismos, para juegos promocionales, fines publicitarios y para el envío de información comercial y del negocio multinivel. En ningún caso los usuarios estarán obligados a proporcionar datos sensibles ni a autorizar su tratamiento.

Al hacer uso de la página web y/o de la extranet de Yanbal, Usted reconoce y acepta que:

El uso de los Sitios web y los materiales que se descarguen corren por la cuenta y riesgo del usuario.

Todo material descargado u obtenido de otro modo a través del sitio web corre por la cuenta y riesgo del usuario, ya que éste será el único responsable de los daños que pueda sufrir su sistema informático u otro dispositivo o la pérdida de datos que se derive de la descarga de ese material.

En ningún caso, ni Yanbal ni sus proveedores serán responsables de daño alguno derivado del uso de los sitios web o los materiales, o de la imposibilidad de uso de los mismos.

En ningún caso, ni Yanbal ni sus proveedores respectivos responderán por daños especiales, indirectos, incidentales o de cualquier otra naturaleza que deriven de lucro cesante, pérdida de uso o pérdida de datos, daño emergente en relación con el uso o desempeño del software,

documentos, archivos y/o de la prestación o no de servicios o información disponible en el sitio web o en la extranet.

## II. DEFINICIONES:

**1. Consultora Independiente:** Persona natural, mayor de edad, que ha decidido incorporarse al negocio, ha realizado Pedidos para comprar productos y venderlos a sus clientes, aprovechando todos sus beneficios y facilidades a través de un código único personal e intransferible que la identifica como tal.

**2. Consumidor:** Persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial, cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Como quiera que las Consultoras Independientes y las Directoras Independientes tienen una actividad económica con Yanbal que consiste en la compra de productos Yanbal para su posterior comercialización a terceros, éstas no son consumidores. Son consumidores los clientes finales de las Consultoras Independientes y Directoras Independientes.

**3. Crédito Directo:** A cada una de las Consultoras Independientes que lo solicita a través de la Solicitud de Incorporación y de Crédito Directo y que cumple con los requisitos exigidos por Yanbal para dicho efecto se le asigna un cupo de crédito, personal e intransferible, que puede utilizar para hacer las compras de productos Yanbal, cuyo uso correcto es de la exclusiva responsabilidad de su titular. Con el uso del cupo de crédito asignado, la Consultora Independiente acepta el Contrato de Vendedor Independiente contenido en la Solicitud de Incorporación y de Crédito Directo, conocido y aceptado en el momento de la incorporación. La modalidad de crédito asignado depende del estatus de compra de la Consultora Independiente y del uso que realice sobre el mismo, según las políticas comerciales de la compañía, contenidas en el Manual de Políticas y Procedimientos publicado en la extranet. Los cupos de crédito directo se encuentran publicados también en la Solicitud de Incorporación y de Crédito Directo y podrán ser informados a la Consultora Independiente a través de la Directora Independiente de su red.

**4. Directora Independiente:** Persona natural o jurídica que luego de ser Consultora Independiente y de desarrollarse comercialmente en su negocio con Yanbal, adquiere cierto estatus con la Escalera del Éxito Yanbal® que le permite tener un vínculo comercial con la Compañía a través de un Contrato Comercial de Ventas Multinivel, por el cual recibe ganancias.”

**5. Extranet:** Este es un servicio que brinda amplia información para realizar una gestión eficiente en el negocio de las Consultoras Independientes y Directoras Independientes. El sistema permite crear, recordar y cambiar la clave en el momento en que la Consultora Independiente o Directora Independiente lo considere necesario. Para acceder, se debe ingresar a [www.yanbal.com](http://www.yanbal.com) ; seleccionar el país Colombia y en la página central, en la parte superior derecha, se encuentra el recuadro para ingresar el Código de Consultora Independiente y su clave o contraseña.

**6. Incorporación:** Proceso en virtud del cual una persona natural diligencia el Formato de Solicitud de Incorporación y de Crédito Directo en donde solicita a la Compañía la asignación de un código y un cupo de crédito directo para la compra de productos de la marca Yanbal con descuento, para dar inicio a su actividad económica como Consultora Independiente. Las definiciones, condiciones

y términos relacionados con el negocio multinivel Yanbal, con la Escalera del éxito Yanbal y el correspondiente sistema de compensación comercial, así como las políticas y procedimientos que aplican a la relación comercial con las Consultoras Independientes, Consultoras Estrella Independientes y Directoras Independientes, pueden ser consultadas en el Manual de Políticas y Procedimientos publicado en la extranet.

**7. Pedido:** Orden de compra que incluye los productos solicitados por la Consultora Independiente a través de la extranet.

**8. Proveedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro. Por tanto, las Consultoras Independientes y las Directora Independiente tienen la calidad de proveedores.

**9. Vendedor Independiente:** Persona natural comerciante o persona jurídica que ejerce actividades mercantiles y que tiene relaciones exclusivamente comerciales con compañías que se dedican a realizar la actividad multinivel.

### **III. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES O USUARIOS:**

Teniendo en cuenta que el usuario o consumidor es la persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere, disfruta o utiliza un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial, cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica y que las Consultoras Independientes y las Directoras Independientes no son consideradas consumidores o usuarios por tener ellas una actividad económica con Yanbal que consiste en la compra de productos Yanbal para su posterior comercialización a terceros, se tienen como derechos y deberes generales de los usuarios o consumidores, entre otros, y sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes (ver artículo 3º de la Ley 1480 de 2011 y/o sus Decretos Reglamentarios):

#### **1. DERECHOS:**

1.1. Derecho a recibir productos de calidad, de conformidad con las condiciones que establece la garantía que se ofrezca por Yanbal.

1.2. Derecho a la seguridad e indemnidad; a que los productos ofrecidos no causen daño en condiciones normales de uso y de acuerdo con las instrucciones correspondientes y a la protección contra las consecuencias nocivas para la salud, la vida o la integridad de los usuarios y/o consumidores.

1.3. Derecho a recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

1.4. Derecho a recibir protección contra la publicidad engañosa.

1.5. Derecho a reclamar directamente ante el productor, proveedor o prestador y a obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como tener acceso a las

autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito, personalmente o mediante representante o apoderado.

1.6. Derecho a elegir libremente los bienes y servicios que requieran.

1.7. Derecho a ser tratados equitativamente y de manera no discriminatoria.

## **2. DEBERES:**

2.1. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.

2.2. Obrar de buena fe frente a los productores y proveedores y frente a las autoridades públicas.

2.3. Cumplir con las normas sobre reciclaje y disposición de desechos de bienes consumidos.

## **IV. DERECHOS Y DEBERES DE LOS VENDEDORES INDEPENDIENTES:**

Teniendo en cuenta que es Vendedor Independiente toda persona natural comerciante o persona jurídica que ejerce actividades mercantiles y que tiene relaciones exclusivamente comerciales con compañías que se dedican a realizar la actividad multinivel, son derechos y deberes de los vendedores independientes, los siguientes:

### **1. DERECHOS:**

1.1. Formular preguntas, consultas y solicitudes de aclaración a la compañía, quien deberá contestarlas de manera precisa, antes, durante y después de su incorporación. Estas deberán versar sobre los productos vendidos, o sobre el contenido, alcance y sentido de cualquiera de las cláusulas del contrato comercial, incluyendo toda información relevante relativa a las compensaciones o beneficios comerciales derivados de cualquier Programa o Estrategia Comercial que le sea aplicable.

1.2. Percibir oportuna e inequívocamente de la compañía los descuentos o beneficios comerciales a que tenga derecho en razón de su actividad.

1.3. Conocer, desde antes de su incorporación, los términos del contrato que regirá su relación comercial con la compañía.

1.4. Ser informado con precisión por parte de la compañía, de las características de los productos y del alcance de las garantías que correspondan a los mismos.

1.5. Mediante escrito dirigido a la compañía, terminar en cualquier tiempo y de forma unilateral, el vínculo contractual.

1.6. Suscribirse como vendedor independiente de una o más compañías multinivel.

1.7. Recibir una explicación clara y precisa sobre los beneficios comerciales a que tiene derecho por su incorporación de forma que no induzca a confusión alguna.

1.8. Recibir de la compañía, información suficiente y satisfactoria sobre las condiciones y la naturaleza jurídica del negocio al que se incorpora como vendedor independiente, y sobre las obligaciones que adquiere al incorporarse al negocio; al igual que sobre la forma operativa del negocio, sedes y oficinas de apoyo a las que puede acceder en desarrollo del mismo.

1.9. Recibir de manera oportuna e integral en cantidad y calidad, los productos ofrecidos por la compañía.

## **2. DEBERES:**

2.1. Conocer los derechos, deberes y obligaciones que les corresponden frente a sus clientes consumidores.

2.2. Comunicar a sus clientes consumidores la forma como pueden ejercer el derecho de retracto para productos de bisutería, el procedimiento para hacer efectivas las garantías de los productos y premios, y la forma como pueden presentar sus reclamaciones ante los vendedores independientes.

2.3. Pagar los productos que compren de manera oportuna, para lo cual podrán hacer uso del Crédito Directo vigente, utilizando los medios de pago que establezca la Compañía para dicho efecto.

2.4. Recibir y dar respuesta a las peticiones, quejas o reclamos de sus clientes consumidores, cualquiera que éstos sean, dentro del plazo previsto por la Ley.

2.5. Manifestar en todas sus actuaciones que obran como vendedores independientes, en nombre y por cuenta propia y no como representantes, apoderados, mandatarios o agentes comerciales de la compañía.

2.6. Pagar el valor de los cursos o talleres de entrenamiento en los que se inscriban, así como el valor de las herramientas comerciales que adquieran en desarrollo de su actividad de mercadeo multinivel.

2.7. Utilizar de manera adecuada y únicamente para fines relacionados con el desarrollo de las actividades multinivel, las herramientas comerciales que la compañía les suministre o les autorice utilizar.

2.8. Responder ante terceros por sus errores o fallas en la comercialización de los productos y en el desarrollo de sus negocios.

2.9. Cumplir con los deberes, responsabilidades y obligaciones previstos en su contrato comercial y en las Leyes que lo rigen.

## V. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN EN EL SITIO WEB

### 1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Con la aceptación de estos Términos y Condiciones, el usuario del sitio web y de la extranet de Yanbal declara que conoce los derechos y deberes que le asisten como Titular de sus Datos Personales, específicamente a consultar y revocar la autorización, así como, a conocer, rectificar y actualizar sus datos personales que reposan en las bases de datos que administra la compañía; así mismo, da su consentimiento previo, expreso e informado y **autoriza** a Yanbal, como Responsable del Tratamiento, para:

a. Recolectar, almacenar y archivar sus datos personales en las bases de datos que administra Yanbal, utilizando mecanismos de seguridad suficientes, sin desconocer las obligaciones y deberes establecidos en la legislación vigente sobre protección de datos personales y atendiendo a las Políticas de Tratamiento de Datos Personales adoptadas por Yanbal en cumplimiento de la Ley.

b. Correlacionar las bases de datos en las cuales reposan sus datos personales, con otras bases de datos de Yanbal o de terceros que desarrollen actividades en calidad de Encargados o que cuenten con información estadística y de comportamiento del sector, siempre y cuando dicha correlación tenga como propósito, entre otros, analizar, evaluar, generar datos estadísticos, indicadores, resultados comerciales, investigación de mercados, variables del negocio y/o cualquier otra consideración relacionada directamente con el mismo.

c. Revelar sus datos personales a: **(i)** otras compañías nacionales o extranjeras vinculadas con la compañía, las cuales tratarán la información suministrada de forma segura y sujeta a las mismas garantías en materia de protección de datos. La revelación a otras compañías se realizará con el fin de identificar parámetros de comportamiento comercial en los países y en las regiones, y de implementar estrategias de gestión comercial apropiadas a las necesidades de los países y de la región en los que está presente Yanbal; **(ii)** a entidades públicas y administrativas, cuando éstos le sean solicitados a la compañía en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; **(iii)** a los proveedores externos de la compañía que presten servicios tales como: Servicios de Verificación de Información, Servicios de Cobranza y Recaudo, Servicios de Pagos Electrónicos y/o Puntos de Pago, Servicios de Entrenamiento, Servicios de Investigación de Mercados, Compañías de Despacho y Entrega de Pedidos, Asociación Colombiana de Venta Directa, Agencias de Viajes, Compañías de Seguros, Corredores de Seguros, Operadores de Información de la PILA, entre otros, quienes tratarán los datos personales de acuerdo con las Políticas establecidas por la compañía y por las que cada uno de ellos haya implementado para cumplir con las disposiciones aplicables a la Protección de Datos Personales; **(iv)** a todas aquellas personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, que por cuenta de la compañía realicen el tratamiento de los datos personales del usuario, en calidad de Encargados; **(v)** Consultoras y/o Directoras Independiente Yanbal para que se contacten con usted, le ofrezcan en venta los productos de la marca YANBAL y le informen sobre el sistema de venta multinivel de la Compañía; y **(vi)** a terceros en virtud de la transferencia nacional y/o internacional de datos personales, así como la transmisión nacional y/o internacional de datos personales en respuesta a la necesidad del negocio, todo lo cual cumplirá con tratamiento de acuerdo con los principios que lo tutelan, y



mantenimiento de seguridad y confidencialidad de la información personal objeto de entrega. Para tal fin, el titular de los datos personales autoriza de forma previa la transferencia y transmisión internacionales que sean necesarias de acuerdo con la necesidad del negocio del Responsable.

El usuario manifiesta que tiene pleno conocimiento de que podrá elevar consultas o reclamos relacionados con la autorización, actualización, rectificación o supresión de sus datos personales (siempre que el dato a suprimir no sea requerido para el desarrollo de la relación contractual aquí establecida), a través del correo electrónico [protecciondedatosyanbal@oportunity.com.co](mailto:protecciondedatosyanbal@oportunity.com.co) Los mecanismos para el ejercicio de los derechos constan en la Política de Tratamiento de Datos Personales, que forma parte integral de estos Términos y Condiciones.

El usuario declara con la aceptación de estos Términos y Condiciones que tiene pleno conocimiento de que el Aviso de Privacidad y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la compañía se encuentran publicados en la página web [www.yanbal.com](http://www.yanbal.com) y en la extranet en la sección Tu Información / Material Institucional / Protección de Datos Personales.

## **2. USO DE COOKIES – FICHERO DE ACTIVIDAD:**

Utilizamos la tecnología de cookies en nuestro sitio web. Estos cookies pueden indicarnos si el usuario ha visitado nuestro sitio antes o si es un visitante nuevo, así como qué material de nuestro sitio ha sido objeto de visita / consulta. A través del uso de cookies Yanbal no recolecta información sobre la identidad personal, ni información de contacto. Mediante el uso de cookies Yanbal no extrae información alguna de la computadora del usuario. A través del uso de esta herramienta, Yanbal reúne cierta información sobre el uso del sitio web, como el número y frecuencia de visitantes a ciertas secciones del sitio, entre otros elementos que permiten registrar sus actividades como usuario en la página web y permitirle así gozar de un servicio y navegación más fluidos y personalizados. Estos datos sólo son utilizados por Yanbal en conjunto y no incluyen ninguna información sobre la identidad personal. En caso que no le interese permitir el uso de cookies por parte de nuestro sitio web, le solicitamos remitirse a las herramientas del navegador de su preferencia (Safari, Internet Explorer, Mozilla Firefox, etc.) y limitar el uso de cookies durante su uso. Hacemos notar que la limitación del uso de cookies puede afectar la funcionalidad del sitio web, toda vez que se limita la posibilidad de personalizar el mismo y así mejorar su experiencia como usuario. .

Adicionalmente, con base en la dirección IP y con el uso complementario de cookies, Yanbal implementará una funcionalidad de localización, con el fin de identificar la ubicación geográfica del usuario y remitirlo a la página web del país que corresponda. El uso de la dirección IP no implica la identificación del usuario del sitio web, más allá de lo que sea necesario tecnológicamente para remitirlo, por localización geográfica, al sitio web de su país. Si se trata de un país en el que Yanbal no tiene presencia, se remitirá el usuario a la página web del selector de países, a fin de que el usuario elija qué página web desea visitar.

## **VI. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DE LA EXTRANET PARA REALIZACIÓN DE PEDIDOS DE PRODUCTOS YANBAL**

## **1. INCORPORACIÓN – ASIGNACIÓN DE UN CÓDIGO DE COMPRADORA Y ASIGNACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LA CLAVE WEB YANBAL (EN ADELANTE “LA CLAVE”):**

La persona que decide incorporarse como compradora de los productos Yanbal, puede realizar su incorporación a través de la página web de Yanbal (en caso de activarse esta opción), pero para formalizar dicho registro, así como la solicitud de incorporación y de otorgamiento de un cupo de crédito directo para realizar compras de productos Yanbal, debe diligenciar en su totalidad la Solicitud de Incorporación y de Crédito Directo, en la forma y bajo las condiciones comerciales exigidas por la compañía.

La nueva incorporada acepta, con la Solicitud de Incorporación y de Crédito Directo, que ha leído y dado su conformidad al Contrato de Vendedor Independiente en él contenido y que, al realizar el pedido de productos Yanbal, está de acuerdo con las condiciones del mismo, con el pago del Kit de Nueva Consultora Independiente, bajo la modalidad y al precio que se le informe y facture con el primer pedido, así como con las condiciones comerciales del negocio, contenidas en el Manual de Políticas y Procedimiento publicado en la extranet.

De igual forma, la nueva incorporada se compromete y obliga a ofrecer y comercializar los productos Yanbal a través del sistema de venta directa, utilizando única y exclusivamente, los canales de comercialización autorizados por Yanbal (Catálogos y Demostración), brindando una atención personalizada a sus clientes consumidores. El incumplimiento de lo aquí previsto dará derecho a Yanbal para cancelar el Código y Crédito otorgados a la Consultora Independiente. Por tanto, la nueva incorporada se abstendrá de comercializar los productos Yanbal a través de canales no autorizados como Internet, entre otros.

Una vez reunidos los requisitos para su incorporación, Yanbal asigna a la nueva Consultora Independiente un código de compradora, que la faculta para hacer pedidos y comprar productos cosméticos y de bijouterie, promociones y demás bienes para su consumo y/o para su reventa. Para dicho efecto, el ingreso se realiza a través de la página web [www.yanbal.com](http://www.yanbal.com), utilizando su usuario y la clave, el cupo de crédito directo asignado; o en caso de no tener cupo de crédito, podrá realizar el pago en dinero efectivo por los medios y/o entidades autorizados por Yanbal antes de la realización del pedido, para su procesamiento.

Con el usuario y la clave, la Consultora Independiente / Consultora Estrella Independiente / Directora Independiente / también pueden obtener información acerca del comportamiento comercial de sus negocios, realizar informes de situación, presentar quejas y reclamos ante Yanbal, descargar los formatos para tramitar incorporaciones, actualización de datos, canjes o reposiciones de productos, entre otros, y cuando ello aplique, conocer el comportamiento de los pedidos de su red, del otorgamiento y/o rechazo de créditos directos, sus ganancias comerciales, conformación de sus redes, entre otros, etc.

Al tener el carácter de firma digital, la Clave es un conjunto de caracteres alfanuméricos que permiten identificar a la Consultora Independiente y/o a la Directora Independiente ante Yanbal, como compradora de sus productos y/o en todas las transacciones comerciales y/o consultas y/o

gestiones comerciales que realice por la extranet. Por lo tanto, la clave es de carácter secreta, personal e intransferible, y su utilización y manejo son de exclusiva responsabilidad de la titular de la misma, por lo que siempre debe protegerla, mantenerla de manera segura y debe ser utilizada personalmente por su titular.

El registro y uso de la Clave hacen obligatoria la custodia para su titular y/o sus autorizados, para que ninguna otra persona pueda hacer uso de ella o conocerla por cualquier medio, por lo que la Consultora Independiente asume la responsabilidad por cualquier uso indebido. Por tanto, cuando en incumplimiento de lo aquí previsto, la titular de la clave autorice verbalmente o por escrito a terceros para la utilización de su código de compradora y cupo de crédito, la titular se hará responsable de realizar el pago oportuno de los valores que se indiquen en las respectivas facturas de venta.

Debe tenerse en cuenta que la empresa identificará a la Consultora Independiente con la Clave que registró en la extranet y por tanto, no le es posible a la Compañía saber si esta clave está siendo utilizada por su titular o por un tercero por ella autorizado.

En caso que decida dar a conocer o divulgar su código de compradora o permitir el uso de la clave o el cupo de crédito directo asignados a nombre de la Consultora Independiente o ésta permita que terceras personas los utilicen, se entenderá de hecho que las ha facultado de manera expresa para que realicen transacciones comerciales en la página web [www.yanbal.com](http://www.yanbal.com) con su autorización, y para que se carguen los pedidos a su nombre al cupo de crédito otorgado, bajo su responsabilidad.

La Consultora Independiente tiene la facultad de autorizar de manera voluntaria y expresa a la Directora Independiente de la red a la que pertenece, para que realice transacciones comerciales, pedidos y/o compre productos a su cargo y por su cuenta, a través de la página web de Yanbal, utilizando el código de compradora, la clave de acceso y el crédito directo Yanbal, con lo cual se entiende que la Directora Independiente obra para tal fin como representante autorizada de la Consultora Independiente, para actuar como mandataria ante Yanbal, y queda facultada para comprometerla respecto de las obligaciones comerciales adquiridas con Yanbal.

Yanbal no será responsable por las transacciones, informaciones o pedidos que se soliciten o efectúen por personas distintas a la titular del crédito directo / clave, o cuando la Consultora Independiente o sus autorizados divulguen, pierdan o comprometan la seguridad de la Clave.

La Clave podrá ser modificada por la Consultora Independiente a través de la extranet y Yanbal recomienda que se modifique, cuando existan serias sospechas de que ésta ha sido conocida por cualquier medio por personas no autorizadas. La Consultora Independiente titular, se obliga a tomar las medidas conducentes a evitar usos indebidos o fraudulentos de su clave, en el momento en que la seguridad de la misma se vea amenazada, realizando las modificaciones pertinentes.

Si la Consultora Independiente olvida la clave que registró, podrá solicitar a Yanbal que se la informe vía correo electrónico, e incluso que la misma le aparezca en la pantalla de la Pagina Web

Yanbal que está utilizando. Para esto será necesario que la Consultora Independiente dé respuesta al interrogante que planteó al asignar su Clave, de manera que la combinación de la pregunta y la respuesta de carácter reservado, dará origen a la composición alfanumérica de la Clave, que solo es conocida por su titular. Si el contenido de la pregunta de solución para la Clave o su respuesta es divulgada a terceros, Yanbal no será responsable de su utilización, como tampoco de que ella pueda ser conocida por personas no autorizadas mediante el acceso al correo electrónico de la titular o mediante la consulta en pantalla de la extranet.

La Consultora Independiente reconoce desde ya, como plena prueba de las transacciones realizadas a través de la extranet, todos y cada uno de los registros magnéticos y electrónicos que contengan dichos datos, y las acepta como efectuadas por ella misma o por sus autorizados.

Yanbal no estará obligada a dar curso a cualquier transacción comercial que pretenda realizar la Consultora Independiente, si ella no se sujeta a los términos y condiciones aquí previstos.

Yanbal se reserva el derecho de suspender o cancelar la Clave en cualquier momento y en consecuencia el acceso a todo o parte de la extranet.

Yanbal suspenderá y/o cancelará el uso de la Clave y el acceso total a su Página Extranet en los siguientes casos: a) por incumplimiento de los términos y condiciones aquí establecidos. b) por utilización de la Clave para fines contrarios a los aquí establecidos. c) Por mora o incumplimiento de cualquiera de las obligaciones comerciales de la Consultora Independiente con Yanbal. d) por fallecimiento de la Consultora / Directora Independiente. c) Por terminación de la relación comercial / contrato comercial con la Consultora / Directora Independiente, cualquiera que sea la causa o motivo.

La Consultora Independiente podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de la Clave, mediante escrito dirigido a la Compañía a través de los medios habilitados para dicho efecto.

## **2. PEDIDO:**

El pedido de productos se realiza a través de la Extranet, como un servicio que Yanbal pone a disposición de las Consultoras Independientes y de las Directoras Independientes con el objeto de que puedan comprar los productos Yanbal.

Este servicio se encuentra sujeto a términos y condiciones comerciales de utilización, y por el hecho de acceder al mismo y de haber creado la Clave de acceso, quien lo realiza se obliga a aceptar, a observar y a cumplir con las instrucciones de uso y medidas de seguridad que indique Yanbal.

Para acceder al sitio de pedidos y hacerlos efectivos, Yanbal solicitará la Clave a la Consultora Independiente o Directora Independiente previamente autorizada, quien la ingresará para efectuar el pedido por la Extranet. Con el ingreso de la Clave se entiende que Yanbal y la Consultora Independiente / Directora Independiente acuerdan que la clave o contraseña tendrá

carácter de firma digital e identificará a la Consultora Independiente / Directora Independiente en sus transacciones comerciales con Yanbal.

Al ingresar su código y clave, la Consultora Independiente / Directora Independiente está aceptando de manera irrevocable que ha solicitado los productos que señaló en su pedido y que en consecuencia, asumirá el pago del valor total de los mismos en los plazos y bajo las condiciones previstas en el Contrato de Vendedor Independiente que conoció y aceptó al hacer la solicitud de incorporación.

Si la Consultora Independiente decide dar a conocer su clave a terceras personas para que la utilicen, o autoriza expresamente a la Directora Independiente para que haga su pedido, está dando su consentimiento inequívoco para ello; y en consecuencia, Yanbal entenderá, de buena fe exenta de culpa, que las personas autorizadas tienen la facultad para representarla y que actúan como sus mandatarios o representantes, por lo que Yanbal no será responsable por las transacciones o pedidos que se efectúen por personas distintas a la Consultora Independiente o cuando la titular o sus autorizadas divulguen, pierdan o comprometan la seguridad de la Clave, de manera que la Consultora Independiente asume la responsabilidad de las transacciones ordenadas a través de la Página Extranet, y no podrá oponer la excepción de falta de representación, alegar falta o insuficiencia de poderes en quien actuó, ni formular ninguna clase de reclamo frente a Yanbal, quedando ésta a salvo frente a la Directora Independiente, la Consultora Independiente y Terceros.

La oportunidad para la realización de los pedidos será determinada en las Campañas Comerciales, en las semanas, fechas y para las regiones que se indiquen en el catálogo físico de cada Campaña, que también está publicado en la página web [www.yanbal.com](http://www.yanbal.com), así como en la información contenida en el Entrenos, en la Solicitud de Incorporación y de Crédito Directo y/o en el Manual de Políticas y Procedimientos publicado en la extranet. No se permitirá realizar el pedido en Campañas y/o fechas y/o bajo condiciones comerciales diferentes a las anunciadas por Yanbal. En el momento de realizar el pedido, la Consultora Independiente puede calcular el porcentaje de descuento otorgado, teniendo en cuenta una escala del 25%, 30% o 35% de descuento, según sea el monto de compra realizado. La escala de descuento se anuncia en la extranet, en el Formulario de Solicitud de Incorporación y de Crédito Directo y en el Manual de Políticas y Procedimientos publicado en la extranet.

El Impuesto sobre las Ventas (IVA) se entiende incluido en los precios anunciados en el Catálogo y en la opción "TUS PEDIDOS" en la extranet. El IVA aparecerá discriminado en la factura de venta correspondiente. Los faltantes no anunciados, el material promocional y las devoluciones no serán considerados dentro del monto de compra. Si la Compañía comprueba que la Consultora Independiente hizo pedido de productos en las condiciones anteriores, se descontará, previo análisis, el monto de la compra del producto promocional, devuelto o en faltante y éste no se tendrá en cuenta para calificar a las programadas comerciales como GanaMás.

Al liquidar el pedido aparecerá calculado el valor del flete, teniendo en cuenta que se diferencia el mismo según sea la región de envío del pedido y/o la semana de realización del pedido en una Campaña Comercial. La información relacionada con el valor del flete se encuentra en la orden de pedido y/o en la Solicitud de Incorporación y Crédito Directo y/o en la extranet y/o en el Manual de Políticas y Procedimientos.

Una vez se realiza el pedido, aparece un aviso de enviado a la compañía con un número de orden, a través del cual se le informa a la Consultora Independiente y a la Directora Independiente que esa Orden no es una Orden de Compra definitiva y que la misma estará sujeta a variaciones de acuerdo con la disponibilidad del stock. Con esta Orden de Compra la Consultora Independiente podrá realizar la trazabilidad del estado de su pedido hasta la entrega en la dirección de destino.

### **3. ENTREGA DE PEDIDOS:**

Los pedidos serán despachados por Yanbal desde su Centro de Distribución, y serán entregados por la empresa de transporte que sea utilizada por Yanbal para dicho efecto en un plazo que podrá oscilar entre 24 horas y hasta treinta (30) días calendario, dependiendo de la zona del país donde se realice el pedido, los cuales empezarán a contarse a partir de la fecha del aviso de recibido por parte de la compañía y en la dirección registrada por la Consultora Independiente en la Solicitud de Incorporación y de Crédito Directo o en la Solicitud de Actualización de Datos o Reactivación de Crédito Directo Yanbal.

La Consultora Independiente y la Directora Independiente podrán conocer la fecha probable de entrega de su pedido, consultando en la página web oficial de la empresa transportadora, el número de la guía de mensajería con la que su pedido fue despachado.

En todo caso, el pedido será entregado a más tardar en un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente del aviso de recibida la orden de pedido por parte de Yanbal.

Si el plazo de entrega del pedido es superior a treinta (30) días calendario, la Consultora Independiente podrá negarse a recibir el pedido y deberá devolverlo a la compañía, en las mismas condiciones y bajo los mismos medios, asumiendo el costo del transporte correspondiente.

En caso de devolución, cuando el pedido haya sido facturado y pagado con cargo al crédito directo otorgado por Yanbal a la Consultora Independiente, dado que en la fecha de entrega del mismo no se ha realizado el pago correspondiente, la compañía procederá a reversar el valor del pedido y anulará la factura, para restablecer el cupo de crédito a cargo de la Consultora Independiente titular, para que pueda realizar otro pedido cuando lo considere conveniente.

Si en la fecha de devolución del pedido, la Consultora Independiente ha pagado el pedido con dinero en efectivo, a través de su consignación en las entidades financieras y/o de recaudo autorizadas por Yanbal, la compañía procederá a reversar el pedido en el sistema comercial y devolverá el dinero pagado sin descuentos, en las cuentas o por los medios que autorice la

Consultora Independiente, en un plazo que no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que se recibe el pedido devuelto.

#### **4. DERECHO DE RETRACTO:**

El derecho de retracto solamente podrá ser ejercido por los clientes o consumidores finales para productos de bijouterie y no operará para productos cosméticos, por tratarse de bienes de uso personal.

Los clientes o consumidores finales de las Consultoras Independientes y/o de las Directoras Independientes pueden devolver productos de bijouterie a quienes se los vendieron, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que los recibieron, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de los mismos.

Los costos de transporte y los demás gastos que conlleve la devolución de los productos de bijouterie, deberán ser cubiertos por los clientes o consumidores finales que ejerzan el Derecho de Retracto.

La Consultora Independiente y/o Directora Independiente deberá devolver al Cliente o consumidor final las sumas de dinero que éste les haya pagado por los productos de bijouterie devueltos, sin descuento alguno, dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que ejerció el derecho de retracto.

El hecho de que el cliente o consumidor final ejerza el derecho de retracto o de que se le pague el valor de los productos de bijouterie devueltos, no exime a la Consultora Independiente y/o Directora Independiente del pago de la factura de venta generada por Yanbal.

Las Consultoras Independientes y/o Directoras Independientes no podrán enviar a la Compañía los productos de bijouterie devueltos por sus clientes o consumidores finales en ejercicio del derecho de retracto, pues al no tener ellas calidad de consumidoras, no tienen derecho de retracto frente a la Compañía.

Cuando la compañía reciba productos de bijouterie con motivo del ejercicio del derecho de retracto, no aceptará dicha devolución y procederá a regresar a la Consultora Independiente y/o Directora Independiente el producto de bijouterie, por el mismo procedimiento previsto para los Canjes.

#### **5. PAGO DE PEDIDOS:**

La Consultora Independiente podrá pagar los pedidos de productos que realice a Yanbal, a través de los siguientes medios:

Con cargo al cupo de Crédito Directo otorgado por Yanbal.

Consignación en efectivo (consignación en entidades autorizadas por Yanbal).

Con Vales y/o Bonos de Producto (cuando aplique).

A través de la plataforma de PSE, caso en el cual el tratamiento de la información y la prestación del servicio observará lo dispuesto por PSE.

Cuando el pago se realice con el cupo de crédito directo otorgado a la Consultora Independiente, las Facturas de Venta tienen un plazo máximo de 20 días calendario para ser pagadas a tiempo. Posterior a esta fecha se inicia la liquidación de intereses por mora correspondiente a cada factura vencida, al igual que la aplicación de los gastos administrativos por concepto de cobranza.

En la factura de venta que expide Yanbal hay un desprendible llamado Sistema Nacional de Recaudo – Cupón de Pago en Efectivo - que indica el número de factura. En este desprendible de la factura existe un código de barras que contiene los datos de la factura, valor a pagar, fecha de vencimiento, entidades en donde puede efectuar el pago, y también contiene la fecha de pago a 20 días calendario, a partir de la fecha de emisión de la factura.

Las Consultoras Independientes deben abstenerse de realizar el pago de sus facturas de venta a través de las Consultoras Estrella Independientes, de las Directoras Independientes o de los funcionarios de las compañías de cobranza que utilice Yanbal para el cobro de facturas en mora, como quiera que ellos no están autorizadas por Yanbal para recaudar dineros.

## **6. GARANTÍAS:**

Cualquier persona que desee hacer efectiva la garantía de los productos cosméticos, de bijouterie, promociones, premios y/o cualquier bien que fabrique, comercialice o distribuya Yanbal o con proveedores directos, podrá realizar el reclamo correspondiente a través de la línea de Atención al Cliente: Bogotá 6447420, resto del país (1)8764000; o a través de una Consultora Independiente; o a través de una Directora Independiente.

La Directora Independiente es la única autorizada para generar el reporte de validez de la garantía, a través del Formato de Canjes, enviando el producto o joya de bijouterie, promoción y/o premio en físico a Yanbal, en un plazo que no podrá superar cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo por parte de la Consultora Independiente y/o Consumidor final.

- **¿Qué es un canje?**

Es el cambio que se realiza de un producto por otro que se encuentre dentro de la misma condición comercial o por un vale, a fin de satisfacer la necesidad del cliente, haciendo efectiva la garantía del mismo.

- **¿Cuáles son los plazos para aceptar un canje o reposición?**

Productos Cosméticos: Máximo treinta (30) días después de entregados. Bijouterie: Máximo sesenta (60) días después de entregados Premios: Dentro del periodo de garantía que otorga el fabricante o distribuidor del premio.

- **¿Qué acciones puede tomar Yanbal frente a la solicitud de canje o reposición?**



En el caso de productos cosméticos, bijouterie y premios, la Compañía podrá proceder con la reposición del producto o su reparación o con la emisión de un vale a elección de la Consultora Independiente para aplicar en un pedido siguiente (para cosméticos y bijouterie). De igual forma, Yanbal podrá proceder con la generación de una Nota Crédito a favor de la Consultora Independiente y en caso que al momento de la generación de la misma, ésta tenga una obligación a su cargo pendiente de pago, la Nota Crédito podrá ser aplicada por Yanbal para el pago de la obligación en mora.

- **¿Qué sucede con el canje o la reposición de premios?**

Yanbal atenderá de manera directa los reclamos de premios dentro del plazo de garantía por producto defectuoso, otorgado por el fabricante y/o distribuidor. En caso de agotamiento del inventario de los premios o que se presente algún inconveniente en su despacho, Yanbal informará a la Consultora Independiente de forma escrita, el nuevo momento de entrega del premio, en un término que no superará tres (3) Campañas Comerciales. En caso de ser necesario, Yanbal podrá cambiar el diseño, color o marca del premio, pero su calidad, características y especificaciones técnicas serán garantizadas. También podrá cambiar el premio por un producto Yanbal, con lo cual garantizará la mejor ganancia frente al precio referencial del mercado.

Yanbal podrá proceder con la reparación o con el cambio total del producto o premio por otro, cuya calidad será garantizada. En caso de repetirse la falla y atendiendo la naturaleza del bien o premio, a elección de la Consultora Independiente, se procederá con una nueva reparación o con el cambio total o parcial del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso serán inferiores a las del premio que dio lugar a la garantía.

- **¿En qué casos no procede el canje o la reposición?**

Factura no cancelada a su vencimiento.

Producto objeto de la reclamación que no figura en la Factura.

Producto con más del diez por ciento (10%) de uso.

Cuando se realiza reclamo por concepto de “fragancia que no perdura” y el análisis del producto da como resultado que éste está conforme.

Cuando se encuentre que los productos o premios objeto de canje o reposición han sido adulterados.

Cuando los productos o premios no son devueltos en su empaque y envase original.

Mala manipulación del producto o del premio por parte del cliente.

No se realiza reposición de productos o premios con el motivo “no le agradó al cliente, a la Consultora Independiente o a la Directora Independiente”.

El canje o la reposición se realizan por el mismo producto o premio. Por tanto, no se recibirán vales ni consignaciones como formas de pago para cubrir el excedente, por el cambio de un producto por otro de mayor valor.

Producto que puede haber sido relacionado en el formato establecido, pero no fue enviado físicamente a la Compañía.

Cuando se trate de producto antiguo, caduco u obsoleto (otros lotes de fabricación, según información suministrada por el Departamento de Control de Inventarios).

No se aceptará el canje o reposición, si la solicitud del mismo se realiza cuando ya han vencido los plazos previstos para ese efecto.

- **¿Cuál es la responsabilidad comercial de la Consultora Independiente frente al Cliente Final?**

Hacer el reclamo en su calidad de consumidora o recibir del Cliente Final el producto objeto de canje, en su calidad de revendedora.

Es responsabilidad de la Consultora Independiente que tiene un reclamo de un cliente final, realizarlo a la Compañía a través de su Directora Independiente, por cuanto la respuesta al canje o reposición será atendida por Yanbal a través de la Directora Independiente. Debe empaquetar el producto en una bolsa plástica; si es una joya o premio en su envase o empaque original.

Debe adicionar sus datos personales, número de orden, semana o Campaña de facturación y entregarlo a la Directora Independiente para su envío a la Compañía.

- **¿Cuál es la responsabilidad comercial de la Directora Independiente frente a la Consultora Independiente que tramita ante ella un Canje?**

Recibir el reclamo de la Consultora Independiente con los respectivos datos y los productos o premios objeto de canje, para enviarlos de acuerdo con el cronograma de recolección.

Las Directoras Independientes Junior y Sénior deben entregar los reclamos a la Directora Independiente a la que Yanbal le presta servicio de recolección.

Las Directoras Independientes a las cuales se les presta el servicio de recolección, deben llenar el formato de Relación de Productos o Premios Enviados Para Canje o Reposición, en dos (2) copias, dejando una para su archivo. Este formato debe estar firmado por la Consultora y la Directora Independiente. Este formato se encuentra publicado en la extranet, en la pestaña: TU INFORMACIÓN / FORMATOS / Relación Productos Canjes.

Los productos o premios objeto de canje o reposición, deben estar en la bolsa plástica destinada para ese fin, separando los productos que están en mal estado de aquellos que estén en buen estado.

En los paquetes de canjes, las Directoras Independientes no deben enviar Formatos de Actualización de Datos, Solicitudes de Incorporación y de Crédito Directo, Informes de situación u otros reclamos correspondientes a otros motivos, como tampoco formas de pago para cancelar deudas por cartera. Si los productos objeto de canje o reposición corresponden a “Facturado Cambiado” y/o “Facturado No Solicitado”, éstos deben encontrarse en perfectas condiciones y totalmente sellados.

- **¿Cuál es el proceso de atención de un canje o reposición?**

Cuando la Consultora Independiente devuelve un producto para canje o reposición, y en ese momento no hay disponibilidad del producto, se genera un vale a su favor. En caso que tenga una deuda, se generará una nota de crédito abonando el valor respectivo a la obligación pendiente de pago.

El número de vale y valor se encuentra relacionado en el reporte de la Directora Independiente llamado “Listado de Documentos Devueltos”, el cual se genera al cierre de la semana en la que se envió el canje respectivo.

Estos vales deben ser utilizados dentro de los noventa (90) días siguientes a su fecha de expedición.

- **¿Cuál es el tiempo de respuesta de un canje o reposición?**

Los reclamos luego de la solicitud del canje o reposición, deben realizarse a través de la Directora Independiente por medio de los llamados Informes de Situación. Cualquier duda e información que se desee obtener para procesar y conocer el estado del reclamo frente a un canje, será atendida la línea de Atención de Servicios al 6447420 en Bogotá o en el resto del país al (1) 876 40 00.

El tiempo máximo de respuesta de un reclamo es de siete (7) días hábiles, contados a partir del recibo del mismo en las oficinas de Facturación.

## **7. OFICINAS DE YANBAL EN COLOMBIA:**

Con la aceptación de estos Términos y Condiciones, el usuario declara que tiene conocimiento de que las direcciones de las oficinas de Yanbal en Colombia en las cuales puede ser atendido, se encuentran publicadas en el link “Contáctenos” de la presente página web.