



## POLÍTICAS DE COMPRA – TIENDA ARVÍ

### TIENDA ARVÍ

La Corporación Parque Arví quien a su vez administra el Parque Arví, está sujeta a lo regulado en la Ley 300 de 1996 y la 1480 de 2011, además de los decretos reglamentarios 1075 de 1997 y 2438 de 2010.

En consideración a esto, queremos siempre ofrecer una experiencia de compra que sea relevante y personalizada, por ello, lo invitamos a leer y analizar nuestros términos y condiciones de compra.

### TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al momento de ingresar a nuestro sitio web <https://parquearvi.org/> el comprador acepta sujetarse a los Términos y Condiciones.

Le recomendamos leer y entender esta sección antes de hacer su pedido. La persona que no acepte estos términos y condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante para el comprador, deberá abstenerse de utilizar el sitio y/o los servicios aquí ofrecidos.

### ¿Cómo comprar a través de la página WEB - Tienda Arví?:

1. La persona ingresa al sitio web [www.parquearvi.org](http://www.parquearvi.org)
2. Entra a la sección: Tienda Arví.
3. Selecciona el producto que desea adquirir.
4. Luego de leer los detalles del producto, selecciona "añadir al carrito"
5. Una vez el producto este dentro del carrito, la persona tendrá la oportunidad de verificar nuevamente los detalles de su compra y podrá realizar modificaciones en ella, si lo considera necesario. También aparecerá el valor de la compra el cual tiene incluido el IVA.
6. Después de verificar la compra, en la parte inferior se da clic al botón de ir a pagar.
7. Se abrirá un formulario para la facturación de la compra, donde se deberá diligenciar un formulario con datos personales como nombre y apellidos, correo electrónico, número de identificación, ciudad, número celular, dirección de residencia y un campo opcional de notas o información.
8. La persona deberá dejar constancia de su mayoría de edad por medio de una casilla de verificación que allí aparece.
9. Luego de esto, la persona podrá proceder a la plataforma de pagos PayU Latam para realizar el pago de los productos que desea adquirir.
10. Estando dentro de la plataforma de pagos, se podrá seleccionar el medio por el cual se desea realizar la compra (Tarjeta de crédito, Tarjeta débito o Débito bancario PSE).

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar  
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,  
sector El Tambo  
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

**Pbx: (57 4) 4 44 29 79**





11. Después de realizar el pago, se analizarán los detalles de su compra y al correo introducido llegará la factura electrónica. *\*Este proceso puede tardar un día hábil.*

## ¿CÓMO ADQUIRIR UNA COMPRA DE UN PRODUCTO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO O VÍA WHATTSAP?

A continuación, describimos cada uno de los pasos que se debe tener en cuenta al momento de solicitar la compra de nuestros productos: el comercial te asesorará y te guiará tu compra a través de este medio:

1. La solicitud de compra se deberá efectuar mínimo con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha que desee que le llegue el producto.
2. Deberá comunicarse con el ejecutivo comercial, el cual atenderá y asesora la solicitud del pedido, estas serán atendidas a través de los siguientes medios:

Ejecutiva comercial: Daniela Higuera Urrego

Correo: Daniela.higuera@parquearvi.org

Teléfono: 4442979 ext. 145

Whatsapp comercial: 321 899 62 04

Ejecutiva comercial: Isabel Cristina Restrepo

Correo: isabel.restrepo@parquearvi.org

Teléfono: 4442979 ext. 150

Ejecutivo comercial: Nelson Hernández Medina

Correo: nelson.hernandez@parquearvi.org

Teléfono: 4442979 ext. 104

## ¿CUÁLES SON LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DE COMPRAVENTA?

### PERFECCIONAMIENTO Y TRANSFERENCIA DE PROPIEDAD.

El contrato entre el comprador y la CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ se perfeccionará cuando una oferta de compra en el Sitio Web realizada por el comprador sea aceptada por LA CORPORACIÓN y se proceda con el embarque de la mercancía desde las instalaciones

---

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar  
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,  
sector El Tambo  
(cerca a la estación de llegada del Cable Turístico Arví)

**Pbx: (57 4) 4 44 29 79**





## CONDICIONES DE PAGO.

Antes de la aceptación por parte de LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ de cualquier oferta de compra, el comprador deberá seleccionar los términos y las condiciones de pago del precio correspondiente, según los medios de pago que se encuentran establecidos en la página web. Aun cuando LA CORPORACIÓN ponga a disposición de los Usuarios un sistema de conexión segura para la realización de todas las ofertas de compra, en ningún caso será responsable por las fallas en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados a los Usuarios con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades.

El precio que se deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio vigente en el Sitio Web al momento de hacerse el pedido.

Una vez LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ verifique el pago, podrá proceder a la aceptación de la oferta de compra.

En el evento que el precio de los productos y/o servicios objeto de una oferta de compra no sea pagado, se entenderá que existe incumplimiento del contrato, lo cual es causal para darlo por terminado por parte de LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ. En consecuencia, el comprador asumirá el valor de la devolución de dichos productos.

## ENTREGA DE LOS PRODUCTOS.

LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ se compromete a realizar entregas exclusivamente dentro del territorio del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, en las zonas y lugares a los que tenga acceso de acuerdo con su red de distribución (el lugar de entrega deberá tener nomenclatura), Por consiguiente, podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio registrado por el comprador para realizar la entrega, no se encuentre dentro del Área del Valle de Aburrá habilitadas por LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ para tal efecto.

Los productos objeto de la compraventa serán entregados en la dirección del domicilio que el comprador diligencie al realizar su oferta de compra, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, en el Valle de Aburrá( los pedidos serán enviados los días lunes, miércoles y viernes ) Dicho plazo será contado a partir de la fecha en que LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ acepte la correspondiente oferta de compra, siempre que no se presenten causas ajenas a la voluntad de LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ que retrasen la entrega, como cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor.

Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, se encuentra debidamente autorizada por el comprador para recibir su pedido. Por consiguiente, LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realiza, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en el Sitio Web.

---

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar  
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,  
sector El Tambo  
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

**Pbx: (57 4) 4 44 29 79**





De no recibirse el pedido en el domicilio señalado, LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ procederá a la devolución de los productos y/o servicios al respectivo centro de distribución.

El comprador estará en la obligación de contactar a la CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ en un término máximo de tres (3) días calendario, para que se proceda a su reenvío, en cuyo caso los gastos generados por el mismo, correrán por cuenta del comprador, y hasta tanto los mismos no sean cancelados, LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ no estará en obligación de hacer nuevamente el despacho.

Si el comprador no procede a solicitar el reenvío en el término indicado, o no realiza el pago del valor adicional por el reenvío, LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ podrá desistir del negocio, y estará obligado sólo a restituir el monto pagado por los productos, descontando el valor de los gastos incurridos por transporte.

### ¿CÓMO REALIZAR UN CAMBIO?

A través del correo electrónico: [comercial@parquearvi.org](mailto:comercial@parquearvi.org), se debe hacer la solicitud de cambio de producto, ya sea este por talla, color u objeto. Los pasos para seguir son los siguientes:

1. Validar si el producto que desea esta en la talla y el color disponible, solo se podrán realizar cambios por productos y/o servicios de igual valor o mayor.
2. Luego se debe hacer llegar el producto a la dirección de envíos de la Corporación Parque Arví, la cual es la siguiente: Corregimiento de Santa Elena, vereda Piedras Blancas sector el Tambo a 500 metros subiendo de la cl 86 con la cr 42), a nombre de LA CORPORACION PARQUE ARVÍ. Luego se validará el estado del producto; el cual debe llegar en perfectas condiciones (empaque original). Si el producto no cumple con las condiciones de cambio se informará al interesado a través de un correo electrónico la razón por la cual no realizamos el cambio y se enviará el producto nuevamente a la direccion de entrega inicial.
3. El producto debe estar debidamente embalado. En este caso los gastos de envío corren por cuenta del comprador.

### ¿CÓMO REALIZAR UNA DEVOLUCIÓN POR GARANTÍA?

Para realizar una devolución de producto por garantía, éste debe ser entregado en las condiciones en las que se encuentre, puede estar usado y sin etiquetas. El producto no debe estar modificado por el comprador o alterado de su estado original, además debe estar en buen estado y limpio.

---

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar  
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,  
sector El Tambo  
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

**Pbx: (57 4) 4 44 29 79**





Es importante resaltar que los productos tendrán una garantía de 15 días hábiles a partir de la fecha de compra.

La devolución podrá realizarse en las instalaciones de la tienda (Física) de la Corporación Parque Arví ubicada en la dirección: Corregimiento Santa Elena, vereda Piedras Blancas sector el Tambo a 500 metros subiendo de la cl 86 con la cr 42), (Medellin -Colombia) cuando se realice la apertura al público a través de una solicitud siguiendo estos pasos:

1. Realizar la solicitud de cambio/devolución y enviarla al correo electrónico: [comercial@parquearvi.org](mailto:comercial@parquearvi.org)
2. Coordinar con servicio al cliente, la recogida del producto. Si el defecto no cumple con las condiciones de las devoluciones por garantía se informará al interesado a través de un correo electrónico la razón por la cual no se realizará la devolución y se enviará el producto nuevamente a la dirección de entrega inicial.

El producto debe estar debidamente embalado.

Luego de la revisión del producto y que, del estudio de la garantía, se obtenga como resultado que efectivamente el producto tuvo defectos de calidad, idoneidad o funcionalidad no atribuibles al comprador, el costo de envío de este producto será asumido por la Corporación Parque Arví.

Si tiene alguna duda comuníquese al WhatsApp: +57 3218996204 (en horario de lunes a viernes de 9:00 a. m. — 4:30 p. m.).

### ¿Cómo solicitar un reembolso en caso de que este aplique?

A través del correo electrónico: [comercial@parquearvi.org](mailto:comercial@parquearvi.org), se debe hacer la solicitud de reembolso de la siguiente manera:

1. Describir la solicitud
2. Adjuntar cédula de ciudadanía o documento legal de identificación, de la persona que realizó la compra
3. Copia de certificación bancaria con la que se realizó la compra

---

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar**  
**Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,  
sector El Tambo  
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

**Pbx: (57 4) 4 44 29 79**





Las devoluciones se realizarán a más tardar dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó la reclamación y se hará a la cuenta bancaria del titular de la compra.

Si el reembolso se va a realizar a una cuenta diferente a la del titular de la compra, deberá ser este quien asuma el costo de dicha transferencia, la cual tiene un valor de dos mil pesos (\$2.000).

Nota: en caso de solicitar la devolución del dinero a otro banco diferente de Bancolombia, el cliente deberá asumir el costo de la transferencia, la cual tiene un costo de siete mil quinientos pesos \$7.500.

---

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar**  
**Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,  
sector El Tambo  
(cerca a la estación de llegada del Cable Turístico Arví)

**Pbx: (57 4) 4 44 29 79**

