Términos y condiciones de compra

D’Martine • dmartine.com • Colombia

Estos términos regulan el uso comercial de dmartine.com, las solicitudes de cotización y la compra de productos de D’Martine. Se entregarán antes de aceptar la operación y estarán disponibles para consulta, impresión y descarga antes y después de la compra.

Identificación del vendedor

El sitio es operado comercialmente por D MARTINE COMPANY SAS, NIT 900.013.261-7, opera bajo la marca D’Martine. Dirección principal: Carrera 7 No. 7-101, barrio Tranquilandia, Chía, Cundinamarca, Colombia. Atención al cliente y solicitudes sobre datos personales: scliente@dmartine.com. Contacto comercial: comercial@dmartine.com. Teléfonos: (+57) 320 216 5757 y (+57) 320 214 7237. Sitio web: https://dmartine.com/.

Ámbito y compradores institucionales

El catálogo incluye productos ortopédicos, insumos médico quirúrgicos y productos hospitalarios. Las personas que actúen por una institución deben tener facultades suficientes. Los contratos de suministro institucional pueden tener condiciones particulares expresamente aceptadas.

El Estatuto del Consumidor protege a personas naturales y jurídicas que cumplan su definición de consumidor. Una compra empresarial no se excluye automáticamente; se analizará si está intrínsecamente ligada a su actividad económica. Cuando no sea una relación de consumo, se aplicarán las condiciones pactadas y la legislación comercial y civil pertinente.

Información de productos y uso seguro

Cada ficha o cotización debe informar referencia, cantidad, presentación, talla o medida, material, uso previsto, fabricante u origen cuando corresponda, restricciones, instrucciones de cuidado, disponibilidad, plazo y garantía, y los demás datos pertinentes. Las imágenes deben permitir una representación fiel y la escala se indicará cuando proceda.

Los dispositivos e insumos sujetos a regulación sanitaria deberán contar con registro, permiso o soporte exigible según su clasificación; no todo producto requiere idéntico registro. Se informará el soporte aplicable por referencia, y lote, vencimiento y condiciones de conservación cuando corresponda. No se enviarán productos vencidos.

La asesoría es comercial y no sustituye diagnóstico, prescripción o evaluación profesional. Esta precisión no elimina la responsabilidad por información, seguridad o calidad. No se recomendarán usos ajenos a las indicaciones autorizadas.

Cotizaciones y formación del pedido

Solicitar información o una cotización no obliga a comprar. La cotización indicará vigencia, disponibilidad, especificaciones, precio total, costos de entrega, plazo y condiciones particulares. Toda personalización requerirá especificaciones claras y aceptación previa.

Antes de finalizar una compra se mostrará un resumen verificable de productos, cantidades, precios, impuestos, envío, cargos y total, para corregir errores o desistir. La aceptación debe ser expresa, inequívoca y verificable; no se presume por visitar la página.

Antes de confirmar la compra, el sitio o el asesor comercial informará las condiciones del pedido y permitirá su aceptación expresa y verificable. Se conservará evidencia de la aceptación. El vendedor respetará la oferta y las condiciones aceptadas; un pago recibido no lo habilita para cancelarlas libremente por razones internas. La confirmación y el resumen del pedido se remitirán a más tardar el día calendario siguiente al pedido, conforme a la ley.

Precios promociones y pagos

Los precios para consumidores se expresan en pesos colombianos e incluyen impuestos aplicables. El envío y cualquier cargo adicional se muestran antes de aceptar. Las promociones indicarán vigencia, unidades o disponibilidad, condiciones y restricciones. Los errores se gestionarán según la ley, sin una reserva general para desconocer publicidad vinculante.

La página informa tarjetas de crédito y débito, PSE y transferencias. El comprador verá los medios efectivamente habilitados para su operación. Los pagos se realizarán únicamente a cuentas o canales oficiales informados por el vendedor.

El crédito institucional requiere aprobación y acuerdo independiente con tasa, cargos, plazo y condiciones legales. Estos términos y la autorización general de datos no autorizan consultas o reportes en centrales de riesgo; para ello se requiere el régimen y documentación específicos de habeas data financiero.

Pedido mínimo entrega y disponibilidad

El pedido mínimo publicado es de $200.000 COP para Bogotá y $400.000 COP para otros destinos de Colombia. El costo de envío, los beneficios aplicables y el plazo total de entrega se informarán antes de aceptar la compra, según la Política de envíos. Se respetarán las condiciones más favorables anunciadas para su operación. No se modificarán referencias, cantidades o plazos sin consentimiento del comprador.

Si no existe plazo de entrega, rige el máximo de 30 días calendario desde el día siguiente a la comunicación del pedido. Ante falta de disponibilidad se informará inmediatamente y solo a solicitud del consumidor se pactará segunda fecha. El retraso respecto del plazo aceptado o la indisponibilidad habilita terminación unilateral y devolución íntegra dentro de 15 días calendario.

Derechos posventa

Se aplican la Política de devoluciones, el retracto legal cuando proceda, la garantía y la reversión de pagos. Los beneficios comerciales adicionales anunciados para la compra, incluido un plazo de ocho días para devoluciones cuando se haya ofrecido, se respetarán y no sustituirán esos derechos. También se cumplirán la publicidad, las promociones y las garantías ofrecidas.

Las devoluciones en dinero se harán por el medio preferido por el consumidor conforme a la Ley 2439 y las reglas especiales aplicables. No se impondrán bonos ni renuncias a derechos como condición para solucionar una reclamación.

Cuentas y seguridad

El usuario debe suministrar información veraz y proteger sus credenciales. Debe reportar accesos no autorizados. El sitio podrá aplicar medidas proporcionales para prevenir fraude o usos ilícitos, con revisión de errores y sin impedir reclamaciones o acceso a comprobantes.

No se permite suplantar identidades, interferir con el sitio, extraer datos personales ajenos o usar contenido protegido sin autorización. Las interrupciones técnicas no constituyen una exoneración general de los deberes del vendedor.

Privacidad y comunicaciones

El tratamiento de datos se rige por la Política de privacidad y las autorizaciones correspondientes. La aceptación del contrato, la autorización necesaria para la compra, la publicidad y el tratamiento sensible se gestionan de forma diferenciada. No se condiciona la compra a recibir promociones.

Las comunicaciones sobre el pedido se utilizarán para atenderlo. La publicidad respetará autorización, canales, horarios y límites legales y ofrecerá retiro sencillo.

Atención reclamaciones y ley aplicable

El consumidor puede radicar por el mismo medio de compra o por los canales informados. Se emitirá radicado con fecha y hora y mecanismo de seguimiento. La respuesta a reclamación directa se dará dentro de 15 días hábiles, sin dilatar los plazos especiales de solución.

Se aplica la ley colombiana. No se exige arbitraje ni una jurisdicción exclusiva que limite las competencias legales o el acceso del consumidor a la SIC y los jueces. Ninguna cláusula reduce derechos irrenunciables, excluye globalmente responsabilidad o autoriza modificaciones retroactivas. La Superintendencia de Industria y Comercio puede consultarse en https://www.sic.gov.co/; el sitio mantendrá un enlace visible a esta autoridad de protección al consumidor.

Esta versión rige a partir del 3 de noviembre de 2026. Las modificaciones se publicarán en el sitio y aplicarán hacia el futuro, sin alterar las condiciones de pedidos ya aceptados ni los derechos adquiridos.

Fundamento normativo

Ley 1480 de 2011 — Consultar fuente oficial | Ley 2439 de 2024 — Consultar fuente oficial | Decreto 587 de 2016 — Consultar fuente oficial | Ley 1581 de 2012 — Consultar fuente oficial | Decreto 1074 de 2015 — Consultar fuente oficial | Ley 2300 de 2023 — Consultar fuente oficial