



POLÍTICAS DE COMPRA

En **Sinerk** trabajamos para ofrecer una experiencia de compra segura y transparente. Esta Política de Compra explica las condiciones que regulan el proceso de compra, pago, envíos, garantías y demás aspectos relacionados con la adquisición de nuestros productos.



Documento oficial de Sinerk
Versión 1.0 • Julio 2026



www.sinerk.com



contacto@sinerk.com



+57 313 769 1347

ÍNDICE

1. Política de Compra	3
2. Disponibilidad de Productos	4
3. Precios y Formas de Pago	5
4. Envíos	6
5. Garantías	7
6. Cambios y Devoluciones	8
7. Seguridad	9
8. Atención al Cliente	10
9. Facturación	11
10. Uso del Sitio Web	12
11. Vigencia y Modificaciones	13



En Sinerk trabajamos para ofrecer una experiencia de compra segura, transparente y confiable. Estas políticas describen las condiciones que regulan nuestros procesos comerciales y buscan brindar información clara para proteger los derechos y responsabilidades tanto de nuestros clientes como de nuestra empresa.

Gracias por confiar en **Sinerk**.

1. Política de compra

En Sinerk trabajamos para brindar una experiencia de compra segura, transparente y confiable, garantizando que nuestros clientes cuenten con la información necesaria antes de realizar su pedido.

Al efectuar una compra a través de nuestros canales de venta, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado las presentes Políticas de Compra, así como los Términos y Condiciones aplicables.

Antes de confirmar el pedido, el cliente podrá revisar y validar la siguiente información:

- **Nombre y descripción del producto.**
- **Precio final de los productos seleccionados.**
- **Impuestos aplicables, cuando correspondan.**
- **Valor del envío, si aplica.**
- **Medio de pago seleccionado.**
- **Datos de facturación y de entrega.**

Una vez confirmado el pedido y verificado el pago, Sinerk enviará una confirmación de la compra al correo electrónico registrado por el cliente. Dicha confirmación contendrá la información principal del pedido y servirá como constancia del proceso de compra.

Sinerk se reserva el derecho de rechazar, suspender o cancelar cualquier pedido cuando se presenten circunstancias que impidan su correcto procesamiento, tales como errores manifiestos en los precios publicados, falta de disponibilidad del producto, indicios de actividades fraudulentas o cualquier otra situación que comprometa la seguridad o legalidad de la transacción.

En caso de que un pedido deba ser cancelado por alguna de estas circunstancias, Sinerk informará oportunamente al cliente y, cuando corresponda conforme a la legislación vigente, ofrecerá el reembolso de los valores efectivamente pagados o una solución alternativa acordada entre las partes.

2. Disponibilidad de Productos

En Sinerk nos esforzamos por mantener actualizado nuestro inventario y la información publicada en nuestros canales de venta. Sin embargo, debido a ventas simultáneas, procesos de actualización o situaciones ajenas a nuestro control, la disponibilidad de algunos productos puede variar.

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de inventario al momento de su confirmación y procesamiento.

En caso de que un producto adquirido no se encuentre disponible, Sinerk informará oportunamente al cliente y ofrecerá una de las siguientes alternativas:

- Esperar la reposición del inventario, cuando exista una fecha estimada de disponibilidad.
- Sustituir el producto por otro de características similares, previo acuerdo con el cliente. Si el nuevo producto tiene un valor superior, el cliente podrá asumir la diferencia correspondiente; si tiene un valor inferior, se realizará el ajuste económico respectivo.
- Cuando no sea posible suministrar el producto o no se alcance un acuerdo sobre una alternativa, se efectuará el reembolso de los valores efectivamente pagados, conforme a la legislación vigente y a las presentes políticas.

Las fotografías, imágenes, colores, medidas y demás elementos gráficos publicados tienen un carácter ilustrativo. Aunque Sinerk procura que representen fielmente los productos ofrecidos, pueden presentarse ligeras variaciones de color, tonalidad, textura o acabados debido a la configuración de las pantallas de los dispositivos, procesos de fabricación o actualizaciones realizadas por el fabricante, sin que ello constituya un defecto del producto.

3. Precios y Formas de Pago

Todos los precios publicados por Sinerk están expresados en pesos colombianos (COP) e incluyen los impuestos aplicables de conformidad con la legislación colombiana vigente, salvo que se indique expresamente lo contrario.

Los precios publicados corresponden únicamente al valor de los productos y no incluyen el costo del envío, el cual será calculado e informado al cliente antes de finalizar la compra, cuando corresponda.

Sinerk acepta los siguientes medios de pago:

- **Tarjetas débito.**
- **Tarjetas crédito.**
- **Transferencias bancarias.**
- **PSE.**
- **Pago en efectivo, únicamente para compras con un valor inferior a \$200.000 COP (doscientos mil pesos colombianos).**

El procesamiento del pedido y la preparación para su despacho iniciarán una vez el pago haya sido autorizado y confirmado por la entidad financiera o el proveedor del medio de pago correspondiente.

Los precios, promociones y condiciones comerciales podrán ser modificados por Sinerk en cualquier momento y sin previo aviso. No obstante, dichas modificaciones no afectarán los pedidos cuyo pago haya sido confirmado y aceptado por Sinerk, los cuales conservarán las condiciones vigentes al momento de la compra.

4. Envíos

Sinerk realiza envíos a todo el territorio colombiano a través de empresas transportadoras debidamente autorizadas.

El costo del envío es adicional al valor de los productos y se calcula de acuerdo con el destino, el peso, el volumen del pedido y las tarifas vigentes de la empresa transportadora. El valor correspondiente será informado al cliente antes de la confirmación de la compra.

Los tiempos de entrega son estimados y podrán variar dependiendo de factores como:

- **Ciudad o municipio de destino.**
- **Cobertura, disponibilidad y tiempos de la empresa transportadora.**
- **Condiciones climáticas.**
- **Festivos nacionales o regionales.**
- **Situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra circunstancia ajena al control de Sinerk.**

Una vez el pedido sea entregado a la empresa transportadora, el cliente recibirá el número de guía o el medio de seguimiento correspondiente, tan pronto como esta información se encuentre disponible.

Es responsabilidad del cliente verificar que los datos de entrega suministrados sean correctos, completos y permitan la ubicación del destino sin inconvenientes.

Si el pedido no puede ser entregado debido a errores u omisiones en la dirección proporcionada por el cliente, por ausencia de una persona autorizada para recibirlo o por cualquier otra causa atribuible al destinatario, los costos derivados de un nuevo envío, almacenamiento, devolución o cualquier gestión logística adicional podrán ser asumidos por el cliente.

Al momento de recibir el pedido, el cliente deberá verificar que el empaque se encuentre en buen estado. Si observa daños visibles, alteraciones o señales de manipulación que puedan comprometer la integridad del producto, deberá dejar la respectiva anotación en la guía de la transportadora o informar la novedad de manera inmediata a Sinerk, con el fin de gestionar la reclamación correspondiente.

5. Garantías

En Sinerk, todos los productos comercializados cuentan con la garantía legal prevista en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y, cuando corresponda, con las condiciones de garantía ofrecidas por el fabricante.

La garantía cubre los defectos de calidad, idoneidad, funcionamiento o fabricación que se presenten durante el período de garantía y siempre que el producto haya sido utilizado conforme a su finalidad, instrucciones de uso y recomendaciones del fabricante.

La garantía no será aplicable cuando el daño o la falla sea consecuencia de:

- Golpes, caídas o impactos.
- Uso inadecuado o diferente al previsto para el producto.
- Instalación, manipulación o reparación realizada por personal no autorizado.
- Modificaciones o alteraciones del producto.
- Desgaste natural derivado del uso normal.
- Daños ocasionados por accidentes, sobrecargas eléctricas, humedad, líquidos, incendios, fenómenos naturales u otras causas externas no atribuibles a defectos del producto.

Una vez recibida la solicitud de garantía, Sinerk realizará la verificación técnica correspondiente para determinar si la falla se encuentra cubierta por la garantía legal o por la garantía del fabricante.

Cuando la garantía sea procedente, Sinerk aplicará la solución que corresponda de conformidad con la legislación vigente, la cual podrá consistir en:

- Reparación del producto.
- Reposición o cambio por un producto igual o de características equivalentes.
- Devolución del dinero, únicamente cuando legalmente corresponda o cuando no sea posible ofrecer otra solución conforme al Estatuto del Consumidor.

Los tiempos de atención y respuesta dependerán de la evaluación técnica, la disponibilidad de repuestos, los procesos del fabricante y las condiciones propias de cada caso. En todo momento, Sinerk procurará atender las solicitudes dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable.

6. Cambios y Devoluciones

En Sinerk, los cambios, devoluciones y el ejercicio del derecho de retracto se atenderán de conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y las presentes políticas.

Derecho de retracto

Cuando la compra se haya realizado a través de medios no presenciales o de comercio electrónico, el cliente podrá ejercer el derecho de retracto en los casos permitidos por la legislación colombiana y dentro de los plazos establecidos por esta.

Para ejercer este derecho, el producto deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- **Encontrarse en perfecto estado.**
- **No presentar señales de uso, instalación o manipulación.**
- **Conservar su empaque original, cuando este haga parte integral del producto.**
- **Incluir todos los accesorios, manuales, piezas y demás elementos con los que fue entregado.**

No será procedente el derecho de retracto en los casos excluidos por la legislación colombiana ni cuando el producto presente daños, alteraciones o deterioro atribuibles al cliente.

Cuando el retracto sea procedente, los costos de transporte y demás gastos asociados a la devolución podrán ser asumidos por el consumidor, de conformidad con la legislación vigente.

Cambios de productos

Los cambios por motivos diferentes a una garantía legal o a un derecho de retracto estarán sujetos a la disponibilidad del producto y a la aprobación de Sinerk. En caso de aprobarse un cambio, el cliente deberá asumir cualquier diferencia de valor que exista entre los productos, así como los costos de transporte que correspondan.

7. Seguridad

En Sinerk, la seguridad y la protección de la información de nuestros clientes son una prioridad.

Implementamos medidas técnicas, administrativas y organizacionales orientadas a proteger la información personal y comercial suministrada durante el proceso de compra, con el fin de prevenir accesos no autorizados, alteraciones, pérdidas o usos indebidos.

Todas las transacciones realizadas a través de nuestra tienda virtual se procesan mediante conexiones seguras y plataformas de pago autorizadas, las cuales cumplen con los estándares de seguridad aplicables para el tratamiento de la información financiera.

Sinerk no solicita ni solicitará por ningún medio contraseñas bancarias, claves de seguridad, códigos de verificación, números de tarjetas completos ni cualquier otra información confidencial que pueda comprometer la seguridad de nuestros clientes.

En caso de recibir comunicaciones sospechosas en nombre de Sinerk, recomendamos no suministrar información personal o financiera y reportar inmediatamente la situación a través de nuestros canales oficiales de atención.

8. Atención al Cliente

En Sinerk estamos comprometidos con brindar una atención oportuna y un acompañamiento adecuado antes, durante y después de la compra.

Nuestro equipo de atención está disponible para resolver consultas relacionadas con:

- **Información sobre productos.**
- **Estado de pedidos.**
- **Garantías.**
- **Facturación.**
- **Cambios y devoluciones.**
- **Cualquier otra inquietud relacionada con nuestros productos o servicios.**

Canales de atención:

- **WhatsApp.**
- **Correo electrónico.**
- **Línea celular.**
- **Formulario de contacto disponible en nuestro sitio web.**

Los horarios de atención serán los publicados en los canales oficiales de Sinerk y podrán ser actualizados cuando las condiciones operativas lo requieran.

9. Facturación

Todas las ventas realizadas por Sinerk se facturarán de conformidad con la legislación tributaria colombiana vigente y las disposiciones expedidas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Cada compra dará lugar a la emisión de la correspondiente factura electrónica de venta, la cual será generada y transmitida de acuerdo con los requisitos establecidos por la normativa tributaria aplicable.

Antes de finalizar la compra, el cliente deberá verificar que la información suministrada para la facturación sea correcta, completa y actualizada. Una vez emitida la factura electrónica, cualquier modificación, corrección o anulación solo podrá realizarse conforme a los procedimientos y requisitos establecidos por la DIAN y la legislación vigente.

Cuando una operación esté sujeta a retenciones, autorretenciones, impuestos, contribuciones o cualquier otra obligación tributaria prevista por la legislación colombiana, estas se aplicarán de acuerdo con la normativa vigente y serán asumidas por la parte a la que legalmente corresponda.

En caso de que el cliente requiera información adicional relacionada con la facturación o soporte tributario de una compra, podrá comunicarse con Sinerk a través de los canales oficiales de atención.

10. Uso del Sitio Web

El sitio web de Sinerk, incluyendo su diseño, estructura, imágenes, fotografías, logotipos, marcas, textos, gráficos, videos, documentos, software y demás contenidos, se encuentra protegido por las normas de propiedad intelectual y derechos de autor aplicables. Estos contenidos son propiedad de Sinerk o de sus respectivos titulares y se utilizan con las autorizaciones correspondientes cuando sea necesario.

Salvo autorización previa, expresa y por escrito de Sinerk, no está permitido:

- Copiar, reproducir, distribuir, publicar o comercializar total o parcialmente el contenido del sitio web.
- Modificar, adaptar o crear obras derivadas del contenido publicado.
- Utilizar el nombre comercial, logotipo, marcas o cualquier otro signo distintivo de Sinerk sin autorización.
- Utilizar el contenido del sitio con fines comerciales o que puedan generar confusión respecto a la titularidad de la información.

Los usuarios se comprometen a utilizar el sitio web de forma responsable, lícita y de conformidad con la legislación colombiana vigente, absteniéndose de realizar actividades que puedan afectar el funcionamiento de la plataforma, comprometer su seguridad, vulnerar los derechos de terceros o interferir con la prestación de los servicios ofrecidos por Sinerk.

El uso indebido del sitio web, de sus contenidos o de cualquiera de los derechos de propiedad intelectual podrá dar lugar a las acciones administrativas, civiles o penales que resulten procedentes, de conformidad con la legislación aplicable.

11. Vigencia y Modificaciones

Las presentes Políticas de Compra entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación en los canales oficiales de Sinerk y permanecerán vigentes hasta que sean modificadas, actualizadas o reemplazadas.

Sinerk podrá revisar, actualizar o modificar estas políticas en cualquier momento, con el fin de adaptarlas a cambios en la legislación colombiana, a mejoras en sus procesos internos, a la incorporación de nuevos servicios o productos, o a cualquier otra circunstancia que lo haga necesario.

Las modificaciones serán publicadas oportunamente en los canales oficiales de Sinerk y entrarán en vigencia desde la fecha de su publicación, salvo que se indique expresamente una fecha diferente.

Las actualizaciones de estas políticas no afectarán los derechos y obligaciones derivados de las compras que hayan sido confirmadas con anterioridad a su entrada en vigor, las cuales continuarán rigiéndose por las condiciones aceptadas al momento de realizar la compra.

Se recomienda a los clientes consultar periódicamente la versión vigente de estas Políticas de Compra antes de realizar un pedido, con el fin de conocer las condiciones aplicables a cada transacción.