

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL MARKETPLACE DE COMERCIAL PAPELERA

Los presentes Términos y Condiciones ("T&C") regulan las condiciones de participación y uso de la plataforma virtual de comercio electrónico de Comercial Papelera (en adelante, el "Marketplace" o el "Portal") tanto para los vendedores registrados (en adelante, los "Vendedores") como para los usuarios compradores (en adelante, los "Clientes").

Al registrarse y operar en el Marketplace, el Vendedor declara haber leído, comprendido y aceptado integralmente estos T&C, los cuales podrán ser modificados por Comercial Papelera con una notificación previa mínima de diez (10) días hábiles, a través del Portal u otros medios de contacto registrados. El uso continuo del Marketplace después de dicho plazo se entenderá como aceptación tácita de los nuevos términos.

1. Registro y Acceso al Marketplace

- 1.1. El registro como Vendedor es un requisito previo e indispensable para comercializar productos en el Marketplace.
- 1.2. Comercial Papelera evaluará cada solicitud y se reserva el derecho a aprobar o rechazar, sin obligación de justificación, cualquier solicitud de registro.
- 1.3. El Vendedor deberá proporcionar información completa, veraz y actualizada, siendo responsable de mantenerla vigente durante toda su permanencia en la plataforma.

2. Obligaciones del Vendedor

- 2.1. Cumplir con la legislación colombiana vigente en materia de comercio, protección al consumidor y propiedad intelectual.
- 2.2. Garantizar que los productos ofertados sean lícitos y estén descritos con precisión, incluyendo características técnicas, imágenes, condiciones de venta, garantía y precios.
- 2.3. Gestionar de forma oportuna y adecuada el despacho de productos, atención a reclamos, devoluciones y solicitudes de garantía.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cspielera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

- 2.4. El Vendedor será el único responsable de coordinar, asumir y garantizar el correcto envío de los productos adquiridos por los clientes a través del Marketplace, incluyendo los costos de envío, la elección del operador logístico, el cumplimiento de los tiempos de entrega informados y el adecuado estado del producto al momento de la entrega.
- 2.5. Actualizar regularmente el portafolio de productos en el Marketplace, conforme a los lineamientos técnicos que Comercial Papelera haya dispuesto.
- 2.6. Abstenerse de ofertar productos cuyo contenido, uso o destino sea ilegal, engañoso, ofensivo o que infrinja derechos de terceros.

3. Prohibiciones

- 3.1. Publicar artículos falsificados o que vulneren derechos de propiedad industrial o intelectual.
- 3.2. Influir de manera fraudulenta en las calificaciones, opiniones o reseñas de los Clientes.
- 3.3. Intentar canalizar ventas o comunicaciones comerciales fuera del entorno del Marketplace.

4. Comisiones y Pagos

- 4.1. Los pagos realizados por los Clientes serán procesados por medio de PayU en la cuenta designada por Comercial Papelera.
- 4.2. El Vendedor, al momento de ser aceptado, recibirá un contrato con el detalle de las comisiones aplicables, las cuales oscilan entre el 10% y 15% según la categoría del producto.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cjpapelera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

4.2.1. Tabla de comisiones por categorías:

Categorías	Comisión
Tecnología	10%
Hogar	12%
Arte	12%
Estudiantil	12%
Oficina	15%
Lectura	10%
Fiesta	12%
Snacks	10%

Nota: La comisión se calcula al valor total pagado por el cliente sin incluir el IVA.

- 4.3. El porcentaje de comisión será informado al Vendedor antes de la activación de su cuenta, y dependerá de la categoría de producto. Esta comisión será aplicada sobre el valor total pagado por el cliente excluyendo el valor del IVA y será descontada automáticamente al momento de la liquidación.
- 4.4. Comercial Papelera deducirá automáticamente la comisión correspondiente de cada transacción antes de transferir el saldo al Vendedor.
- 4.5. Las transferencias de fondos al Vendedor se realizarán conforme a los ciclos de liquidación establecidos, los cuales podrán consultarse en el anexo 4.
- 4.6. El Vendedor tendrá acceso a reportes detallados sobre sus ventas, comisiones aplicadas y pagos realizados.
- 4.7. Comercial Papelera podrá retener pagos de forma temporal ante indicios de fraude, devoluciones, disputas no resueltas o por orden de autoridad competente, sin que ello implique la terminación del vínculo comercial.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cpapelera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

5. Responsabilidad y Limitación De Responsabilidad

- 5.1. Comercial Papelera actúa como intermediario entre Vendedores y Clientes, y no asume responsabilidad por la calidad, entrega o garantía de los productos ofrecidos por terceros.
- 5.2. Comercial Papelera no será responsable, directa ni solidariamente, frente al Cliente, por la calidad, idoneidad o entrega de los productos ofertados por los Vendedores, en virtud de que su rol se limita al de facilitador tecnológico e intermediario comercial, conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.
- 5.3. El Vendedor es el único responsable frente al Cliente y a las autoridades competentes por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la venta.

6. Propiedad Intelectual

- 6.1. Todos los elementos gráficos, visuales y funcionales del Marketplace son de propiedad de Comercial Papelera o de sus licenciantes.
- 6.2. El Vendedor garantiza que cuenta con derechos suficientes para comercializar los productos, así como para utilizar imágenes, marcas y demás elementos incluidos en sus publicaciones.

7. Suspensión y Terminación

- 7.1. Comercial Papelera podrá suspender o cancelar, de manera parcial o definitiva, la cuenta de un Vendedor ante cualquier incumplimiento de estos T&C o por razones operativas o legales.
- 7.2. También podrá eliminar contenidos, productos o información que considere inadecuados o ilegales.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cpapelera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

8. Tratamiento de Datos

El tratamiento de los datos personales proporcionados por el Vendedor se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de Comercial Papelera, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen o complementen.

9. Solución de Controversias

- 9.1. Cualquier desacuerdo relacionado con la interpretación o ejecución de estos T&C será resuelto bajo la legislación colombiana, por la jurisdicción competente en la ciudad de Bogotá D.C.
- 9.2. Las partes se comprometen a intentar en primera instancia la resolución amigable de conflictos mediante los canales habilitados por Comercial Papelera.

10. Disposiciones finales

- 10.1. Comercial Papelera podrá modificar estos T&C en cualquier momento, informando al Vendedor con una antelación mínima de 10 días hábiles antes de su entrada en vigencia.
- 10.2. La continuidad en el uso del Marketplace por parte del Vendedor luego de comunicadas dichas modificaciones se entenderá como aceptación tácita de las nuevas condiciones.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cspielera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

ANEXO 1: Política de Publicación y Despublicación de Productos

Este Anexo es parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso del Marketplace de Comercial Papelera y regula las condiciones para la publicación y despublicación de productos en la plataforma.

1. Objeto

Establecer los lineamientos que deben seguir los Vendedores al cargar productos en el Marketplace de Comercial Papelera, asegurando que la información brindada sea clara, veraz y útil para los Clientes.

2. Requisitos de publicación

El Vendedor se obliga a cumplir con lo siguiente:

- a. Incluir información completa y actualizada de cada producto.
- b. Redactar en idioma español, con ortografía adecuada.
- c. Usar la categoría y subcategoría correcta.
- d. Incluir especificaciones técnicas, condiciones de uso y advertencias, si aplican.
- e. Declarar peso, dimensiones y materiales en sistema métrico decimal.
- f. Cumplir con las directrices del [Manual de Fotografía](#), incluyendo fondo blanco, resolución mínima y encuadre adecuado.
- g. Incluir certificados o permisos obligatorios cuando aplique.
- h. Indicar si se incluyen accesorios o componentes adicionales.
- i. Mantener precios y niveles de inventario actualizados en tiempo real.

3. Promociones especiales

Comercial Papelera podrá invitar a los Vendedores a participar en campañas promocionales, para lo cual establecerá condiciones particulares sobre descuentos, vigencia o stock mínimo.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51

4. Despublicación de productos

Comercial Papelera podrá despublicar productos de forma automática o manual si:

- a. Contienen información falsa, incompleta o engañosas.
- b. Incumplen regulaciones legales.
- c. Corresponden a categorías prohibidas.
- d. Registran bajo desempeño (malas calificaciones, alto nivel de devoluciones).
- e. Usan imágenes que no cumplen con los estándares definidos.
- f. No se actualiza el stock o el precio por más de 15 días.
- g. No registran ventas durante seis (6) meses consecutivos.

5. Prohibiciones

Está prohibido:

- a. Publicar precios irreales o descuentos falsos.
- b. Simular comentarios o valoraciones.
- c. Contactar directamente al Cliente por fuera del Portal.
- d. Usar los datos del Cliente para fines distintos a la entrega.
- e. Subir imágenes con marcas de agua, logotipos externos o sin calidad mínima.

6. Liberación de responsabilidad

El Vendedor acepta que Comercial Papelera podrá despublicar productos sin previo aviso si infringe esta política, sin generar derecho a indemnización.

7. Modificaciones

Este Anexo podrá ser ajustado por Comercial Papelera, notificando a los Vendedores por los canales establecidos.

ANEXO 2: Productos Prohibidos

Este Anexo es parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso del Marketplace de Comercial Papelera y establece la lista de productos cuya comercialización está prohibida en la plataforma.

1. Objeto

Establecer las categorías de productos cuya venta está restringida o prohibida dentro del Marketplace.

2. Declaraciones del Vendedor

El Vendedor declara conocer la normativa aplicable al tipo de producto que comercializa y será responsable exclusivo ante cualquier incumplimiento.

3. Categorías prohibidas

No se permite publicar ni vender:

- a. Animales vivos o partes de animales.
- b. Cosméticos vencidos, medicamentos sin registro sanitario.
- c. Dinero, cheques, criptomonedas o tarjetas prepago.
- d. Suplementos que prometan curas no aprobadas por autoridades competentes.
- e. Dispositivos médicos no certificados.
- f. Tejidos u órganos humanos.
- g. Dispositivos de interferencia, hackeo o acceso ilícito.
- h. Vehículos sin papeles o de origen no claro.
- i. Armas de fuego, explosivos o pirotecnia.
- j. Alimentos vencidos o sin rotulación.
- k. Contenidos que inciten odio o discriminación.
- l. Sustancias peligrosas no reguladas.
- m. Sustancias controladas, incluyendo drogas ilícitas, psicotrópicos, estupefacientes o cualquier sustancia sujeta a fiscalización según la normativa vigente.



- n. Documentos falsificados o bases de datos con datos personales.
- o. Productos usados sin certificación o reempaque oficial.
- p. Rélicas o copias de marcas registradas.

4. Sanciones

La infracción de esta política podrá conllevar suspensión de productos, bloqueo temporal o cancelación definitiva de la cuenta del Vendedor, así como notificación a autoridades si aplica.

5. Actualizaciones

Comercial Papelera podrá modificar esta lista sin necesidad de aprobación previa.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá.Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cpapelera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

ANEXO 3: Devoluciones, Garantías y Cancelaciones

Este Anexo es parte integrante de los Términos y Condiciones de Uso del Marketplace de Comercial Papelera y establece los lineamientos para la gestión de devoluciones, garantías y cancelaciones de productos.

1. Objeto

Definir de forma clara las responsabilidades y procedimientos que deben seguir los Vendedores frente a solicitudes de devoluciones, garantías y cancelaciones, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y la protección de los derechos del consumidor.

2. Devoluciones

2.1. Devolución por Derecho de Retracto

- a. El Cliente podrá ejercer su derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto.
- b. El producto debe devolverse en su empaque original, sin señales de uso, y en condiciones aptas para su comercialización.
- c. No aplica para productos perecederos, de uso íntimo, personalizados o que por su naturaleza no puedan ser devueltos.

2.2. Devolución por Satisfacción Garantizada

- a. Aplica exclusivamente para productos fuera de las categorías de Tecnología, Muebles y Colchones.
- b. El Cliente podrá solicitar la devolución hasta treinta (30) días calendario después de la entrega.
- c. Las causas válidas incluyen errores en el color, modelo o talla, incumplimiento de especificaciones o demoras en la entrega.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cpapelera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

2.3. Proceso de Devolución

- a. El Cliente deberá iniciar el trámite a través de los canales dispuestos por Comercial Papelera.
- b. El Vendedor contará con un plazo máximo de setenta y dos (72) horas para aceptar o rechazar la solicitud.
- c. Si no hay respuesta dentro del plazo, se considerará aceptada la devolución.
- d. En caso de rechazo, el Vendedor deberá sustentar su decisión con pruebas válidas (fotografías, videos, registros de entrega, etc.).
- e. Comercial Papelera podrá intervenir como mediador y tomar una decisión definitiva cuando sea necesario

3. Garantías

3.1. Cobertura y Vigencia

- a. La garantía cubre defectos de fabricación, funcionamiento o materiales dentro del plazo definido por el fabricante o, en su defecto, por la normativa aplicable.
- b. No cubre daños por mal uso, desgaste natural, intervención de terceros no autorizados o negligencia del Cliente.

3.2. Procedimiento para Garantías

- a. El Cliente deberá contactar directamente a Comercial Papelera, indicando el inconveniente y adjuntando pruebas cuando sea posible.
- b. Comercial Papelera le informa al vendedor para que gestione las garantías directamente con el cliente.
- c. El Vendedor tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para responder con una solución.
- d. Si procede la garantía, el Vendedor deberá gestionar la reparación, reposición o reembolso del producto.
- e. En caso de inacción, Comercial Papelera podrá asumir el trámite y resolver el caso en favor del Cliente.

Javeriana Calle 46 #7 - 19

Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52

Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43

Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cpapelera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

4. Cancelaciones

- 4.1. El Cliente podrá cancelar un pedido antes del despacho sin penalización alguna.
- 4.2. Si el producto ya fue enviado, deberá gestionarse como una devolución.
- 4.3. El Vendedor deberá notificar de inmediato a Comercial Papelera cualquier imposibilidad de cumplimiento por falta de inventario o cancelación, para que se proceda con el reembolso correspondiente, el vendedor deberá enviar una solicitud de reembolso al correo: dayana.valero@comercialpapelera.com.co con la siguiente información: ID del pedido, referencia de pago, valor del pedido, referencia bancaria del cliente que solicita la cancelación del pedido y el motivo del reembolso.
- 4.4. El proceso de reembolso por cancelación o falta de inventario se demora máximo 15 días hábiles el cual corren desde que se envía la solicitud al correo con toda la información anteriormente mencionada.

5. Responsabilidad y Sanciones

- 5.1. Los Vendedores están obligados a cumplir con esta política y responder con diligencia frente a las solicitudes de los Clientes.
- 5.2. El incumplimiento podrá derivar en sanciones administrativas, suspensión temporal o definitiva de su cuenta, según la gravedad del caso.

6. Modificaciones

Este Anexo podrá ser modificado por Comercial Papelera en cualquier momento. La continuidad en el uso del Marketplace por parte del Vendedor constituirá aceptación tácita de las modificaciones introducidas.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cspielera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

ANEXO 4: Liquidaciones y Pagos Al Vendedor

Este Anexo hace parte integral de los Términos y Condiciones del Marketplace de Comercial Papelera y tiene por objeto establecer las reglas aplicables al proceso de liquidación de ventas y pagos que Comercial Papelera realiza a los Vendedores por transacciones efectuadas en la plataforma.

1. Objetivo

Definir las condiciones, plazos y procedimientos que regulan las liquidaciones de ventas y pagos a los Vendedores, asegurando transparencia, trazabilidad y cumplimiento normativo.

2. Facturación

- 2.1. El Vendedor deberá emitir una factura al cliente por cada venta.
- 2.2. La factura debe coincidir con el valor del producto vendido y cumplir con las normas vigentes de facturación.

3. Liquidación de Pagos

- 3.1. Los montos a liquidar se calcularán con base en las ventas efectivamente entregadas al Cliente.
- 3.2. A los ingresos brutos del Vendedor se descontarán:
 - a. Comisiones por uso del Marketplace. (ver tabla de Comisión).
 - b. Tarifas de pasarela de pago: 3.49% + 800 pesos.
 - c. Retenciones fiscales e impuestos aplicables.
- 3.3. Ajustes por devoluciones, reclamos, o reembolsos procesados.
- 3.4. El Vendedor podrá solicitar el detalle de la liquidación con una solicitud al correo antonio.caro@comercialpapelera.com.co

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cpapelera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

4. Calendario de Pagos

- 4.1. Los pagos se efectuarán los días 10 y 20 de cada mes, únicamente sobre las órdenes que hayan sido entregadas de forma exitosa al cliente. Las órdenes entregadas entre el día 20 del mes anterior y el día 9 del mes en curso se pagarán el día 10 del mes en curso. Las órdenes entregadas entre el día 10 y el día 19 del mes en curso se pagarán el día 20.
- 4.2. Los pagos se realizarán a la cuenta bancaria registrada por el Vendedor, la cual debe estar a nombre del titular del RUT vinculado al Marketplace.

5. Obligaciones del Vendedor

- 5.1. Enviar el reporte de ventas en el archivo de "[REGISTRO DE PEDIDOS PARA PAGO](#)" donde deberán llenar toda la información requerida para su liquidación según el corte que corresponda.
- 5.2. El formulario de ventas deberá enviarse el día 10 y 20 de cada mes a más tardar a las 10:00am. Formulario enviado después de esta hora será tomado en cuenta para pago en el siguiente ciclo sin excepción.
- 5.3. No acumular ventas sin facturar por más de dos (2) ciclos sin causa justificada.
- 5.4. Mantener actualizada su información bancaria y tributaria.
- 5.5. Reportar cualquier error o inconsistencia relacionada con los pagos en los plazos establecidos.

6. Reclamos y Ajustes

- 6.1. El Vendedor cuenta con un plazo máximo de sesenta (60) días calendario desde la fecha de liquidación para solicitar aclaraciones o correcciones.
- 6.2. Las comisiones aplicadas no serán objeto de devolución, salvo error material comprobado en el cálculo.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cspielera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C

- 6.3. Pasado ese plazo, se entenderá que el Vendedor acepta los valores liquidados y no habrá lugar a reclamaciones posteriores.
- 6.4. Comercial Papelera podrá retener pagos temporalmente en casos de disputa, error operativo, posibles fraudes o incumplimientos detectados.

7. **Modificaciones**

Este Anexo podrá ser modificado por Comercial Papelera en cualquier momento. Las actualizaciones serán comunicadas oportunamente a los Vendedores a través del Portal. La continuidad en el uso del Marketplace implicará la aceptación de los nuevos términos.

Javeriana Calle 46 #7 - 19
Colina Av. Boyacá #134 - 15

Chicó Calle 98 #15 - 52
Cedritos Cra 16A #140 - 04

Stá. Bárbara Calle 122 #15A - 43
Meridiano Calle 18 #77 - 51



www.comercialpapelera.com.co



cpapelera24h



Comercial Papelera



PBX 601-2150623



Principal Cra 7 #156 - 78 Of. 1001 Bogotá D.C