



Parque Industrial Santa Lucia; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

TÉRMINOS Y CONDICIONES PLÁSTICOS MQ S.A.S.

1. Identificación del proveedor

Razón social: PLÁSTICOS MQ S.A.S.

NIT: 830.098.143-7

Domicilio principal: PARQUE INDUSTRIAL SANTA LUCIA; BODEGA B - 6 KILOMETRO 3, 3; VIA FUNZA – SIBERIA

Teléfonos: + (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531; + (57) 310 3435531

Correo electrónico: facturacion2@plasticosmq.com.co

Página web: www.plasticosmq.com.co

PLÁSTICOS MQ S.A.S., en adelante "PLÁSTICOS MQ" o "la empresa", es una sociedad legalmente constituida en Colombia, dedicada a la fabricación y comercialización de muebles y productos plásticos.

2. Objeto, aceptación y capacidad legal

Estos Términos y Condiciones regulan la relación contractual entre PLÁSTICOS MQ y los usuarios que acceden, navegan y realizan transacciones comerciales a través del sitio web www.plasticosmq.com.co

Al realizar cualquier compra o transacción en nuestro sitio web, el consumidor declara haber leído, comprendido y aceptado de manera expresa e inequívoca la totalidad de estos Términos y Condiciones, así como la Política de Tratamiento de Datos Personales vigente.

La aceptación se materializa mediante la activación del checkbox obligatorio previo a la confirmación del pedido, quedando registrada la fecha y hora de dicha aceptación para efectos probatorios.

Para realizar compras en nuestro sitio web, el usuario debe ser mayor de edad y poseer plena capacidad legal para contratar conforme a la legislación colombiana. Los menores de edad



Parque Industrial Santa Lucia; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

solo podrán efectuar compras bajo la representación y responsabilidad de sus padres o tutores legales.

Estos Términos y Condiciones deben leerse de manera integrada con las políticas específicas publicadas por PLÁSTICOS MQ en su sitio web, incluyendo la Política de Envíos (<https://plasticosmq.com/co/politica-de-envios/>), la Política de Garantías y la Política de Tratamiento de Datos Personales. En caso de contradicción entre estos Términos y Condiciones y las políticas específicas, prevalecerán las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 que resulten más favorables al consumidor.

3. Modificaciones

PLÁSTICOS MQ se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor desde su publicación en el sitio web. Los usuarios serán notificados de cambios sustanciales mediante aviso destacado en la página principal durante un periodo mínimo de cinco (5) días hábiles. Las compras realizadas antes de la modificación se regirán por los términos vigentes al momento de la transacción.

4. Productos y servicios

4.1. PLÁSTICOS MQ se compromete a proporcionar información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable y comprensible sobre cada producto ofrecido, incluyendo:

- Nombre comercial y referencia del producto
- Características esenciales (dimensiones expresadas en centímetros: alto, ancho, profundidad)
- Material de fabricación (tipo de plástico, composición, propiedades)
- Capacidad de carga cuando aplique
- Peso aproximado
- Uso recomendado (interior, exterior, doméstico, comercial)
- Advertencias de seguridad y restricciones de uso
- Instrucciones básicas de cuidado y mantenimiento
- Disponibilidad del producto



Parque Industrial Santa Lucia; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

- 4.2.** Las fotografías de los productos son ilustrativas y pueden diferir levemente del producto físico en tonalidad de color debido a las características técnicas de las pantallas y monitores. PLÁSTICOS MQ garantiza que las diferencias no alteran las características esenciales del producto ni su idoneidad para el uso esperado.
- 4.3.** La disponibilidad de productos está sujeta a existencias. En caso de que un producto no se encuentre disponible después de confirmado el pedido, PLÁSTICOS MQ contactará al consumidor en un plazo máximo de dos (2) días hábiles para ofrecer alternativas equivalentes o proceder con la devolución total del dinero pagado.
- 4.4.** PLÁSTICOS MQ S.A.S. podrá anexar al momento de la compra, fichas específicas de cuidado por tipo de producto.

5. Precios y formas de pago

Todos los precios publicados en el sitio web incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) cuando aplique, y están expresados en pesos colombianos (COP). Los precios no incluyen costos de envío salvo que se indique expresamente lo contrario.

PLÁSTICOS MQ se reserva el derecho de modificar los precios en cualquier momento. El precio aplicable será el vigente al momento de la confirmación del pedido por parte del consumidor.

En caso de detectarse un error manifiesto en el precio publicado (error tipográfico, falla técnica del sistema), PLÁSTICOS MQ notificará al consumidor antes de procesar el pedido, ofreciendo la opción de aceptar el precio correcto o cancelar la compra con devolución inmediata del pago si este ya se efectuó. El error manifiesto se configura cuando el precio publicado sea evidentemente inferior al valor de mercado del producto o contenga inconsistencias técnicas obvias.

5.1. Medios de pago aceptados:

PLÁSTICOS MQ acepta los siguientes medios de pago: (1) Tarjetas de crédito (Visa, MasterCard, American Express, Diners); (2) Tarjetas débito con habilitación de compras por internet; (3) Pasarelas de pago seguras (PSE, otros medios electrónicos como Wompi).



Parque Industrial Santa Lucia; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

La transacción se procesa a través de plataformas de pago certificadas que garantizan la seguridad de la información financiera del consumidor.

6. Proceso de compra

- 6.1.** El consumidor selecciona los productos deseados y los agrega al carrito de compras. Puede modificar cantidades o eliminar productos antes de finalizar la compra.

Antes de confirmar la compra, el sistema presentará un resumen completo del pedido que incluye: (i) Nombre, referencia y cantidad de cada producto; (ii) Precio unitario de cada producto; (iii) Subtotal de productos; (iv) Impuestos aplicables (discriminados); (v) Costo de envío (discriminado por destino); y (vi) Total a pagar.

Es responsabilidad del consumidor verificar cuidadosamente esta información antes de proceder.

- 6.2.** A continuación, el consumidor debe: (i) Activar el checkbox indicando que ha leído y acepta estos Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales; (ii) Proporcionar información completa, suficiente y veraz para la facturación y entrega del pedido; (iii) Seleccionar el medio de pago; y (iv) Confirmar el pedido mediante el botón "Confirmar compra" o equivalente.

Una vez confirmado el pedido, PLÁSTICOS MQ enviará al correo electrónico registrado la confirmación del pedido con número de orden, detalle de productos, valor total y plazo estimado de entrega.

7. Envíos y entregas

PLÁSTICOS MQ ha establecido una política integral de envíos que regula zonas de cobertura, tiempos de entrega, costos de transporte y procedimientos de recepción. Para conocer los términos completos y actualizados sobre envíos y entregas, el consumidor debe consultar la Política de Envíos disponible en: <https://plasticosmq.com/co/politica-de-envios/>



Parque Industrial Santa Lucia; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

A continuación, se presentan los aspectos generales del servicio de entrega, sin perjuicio de las condiciones específicas establecidas en la política mencionada:

- 7.1.** PLÁSTICOS MQ realiza entregas a nivel nacional en Colombia. La cobertura específica y los tiempos de entrega varían según la ubicación geográfica del destinatario. Para verificar la disponibilidad de entrega en su zona, consulte la Política de Envíos.
- 7.2.** Los tiempos de entrega son aproximados y se encuentran detallados en la Política de Envíos según la zona geográfica del destinatario. Estos plazos pueden verse afectados por situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, condiciones climáticas adversas, paros, bloqueos viales o situaciones de orden público que escapen al control de PLÁSTICOS MQ.
- 7.3.** Los costos de envío se calculan según el peso, volumen, destino y valor del pedido. El monto exacto se informa al consumidor en el resumen del pedido antes de confirmar la compra. Para más información sobre las tarifas y condiciones aplicables, consulte la Política de Envíos.
- 7.4.** Al momento de la entrega, el consumidor o quien reciba el producto debe verificar que el paquete se encuentre en buen estado externo, que la cantidad de productos corresponda a lo ordenado, identificar correctamente sus datos, y firmar el comprobante de entrega (si aplica). Si el empaque presenta daños evidentes, el consumidor debe dejar constancia en el documento de entrega y rechazar el paquete, comunicándose de inmediato con PLÁSTICOS MQ para gestionar el reenvío sin costo adicional.
- 7.5.** Una vez firmado el comprobante de entrega sin observaciones, se entenderá que el producto fue recibido conforme.

8. Propiedad intelectual

Todos los diseños comercializados por PLÁSTICOS MQ S.A.S. son creaciones originales protegidas por el régimen de propiedad intelectual, incluyendo, pero sin limitarse a los derechos de autor. Así mismo, todos los contenidos del sitio web www.plasticosmq.com.co, incluyendo textos, gráficos, logotipos, iconos, imágenes, videos, archivos de audio, software y compilación de datos, son propiedad exclusiva de PLÁSTICOS MQ o de sus licenciantes.



Parque Industrial Santa Lucia; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

La adquisición de cualquier producto del catálogo ofrecido no confiere al comprador ningún derecho de uso, reproducción, distribución, transformación ni explotación de dichos diseños.

Cualquier reproducción o imitación sin autorización constituirá infracción de derechos de propiedad intelectual y podrá ser perseguida legalmente.

9. Garantías.

Conforme al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y el Decreto 735 de 2013, PLÁSTICOS MQ S.A.S. ofrece garantía legal sobre todos sus productos contra defectos de fabricación, calidad, idoneidad y seguridad. Esta garantía cubre defectos de fabricación, vicios ocultos o cuando el producto no corresponda a las calidades e idoneidad esperadas.

PLÁSTICOS MQ ha desarrollado una Política de Garantías detallada (Documento T9-GG, Versión 6) que establece los términos completos, procedimientos, plazos y condiciones para hacer efectivo el derecho de garantía. Esta política se encuentra disponible en el sitio web www.plasticosmq.com en la sección de garantías y constituye parte integral de estos Términos y Condiciones.

Para conocer los términos específicos de garantía aplicables a cada línea de productos, procedimientos de reclamación, exclusiones y soluciones disponibles, el consumidor debe consultar la Política de Garantías vigente publicada en el sitio web.

La garantía NO cubre situaciones derivadas de uso inadecuado, maltrato, desgaste normal, modificaciones no autorizadas, ni daños causados por fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer la lista completa de exclusiones, consulte la Política de Garantías vigente.

PLÁSTICOS MQ podrá ofrecer garantías comerciales extendidas adicionales a la garantía legal, cuyas condiciones específicas se pactarán por escrito y de forma separada a estos Términos y Condiciones.

La Política de Garantías de PLÁSTICOS MQ se fundamenta en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 735 de 2013.



Parque Industrial Santa Lucia; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

10. Derecho de retracto, cambios y devoluciones

Conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor podrá ejercer el derecho de retracto de una compra realizada por medios electrónicos dentro de los cinco (5) días hábiles contados desde la entrega del producto.

Para ejercer este derecho, el consumidor debe:

- 10.1.** Comunicar su deseo de ejercer el retracto por escrito a los medios autorizados, a saber:

Correo electrónico: calidad@plasticosmq.com.co

Teléfonos: + (57) 601 826 71 30

- 10.2.** En dicha comunicación, el consumidor debe identificar: (i) número de orden de compra / pedido, (ii) fecha de entrega; (iii) descripción del producto o los productos sobre los cuales se desea ejercer el derecho de retracto; (iv) datos de contacto personal específicos para completar el proceso de devolución.
- 10.3.** El producto deberá ser devuelto en las mismas condiciones en que fue recibido, conservando empaques, etiquetas, accesorios y manuales originales, y sin señales de uso que excedan la mera verificación de su naturaleza, características y funcionamiento. No se aceptarán productos con daños, alteraciones o deterioros imputables al consumidor.
- 10.4.** El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios en que lo recibió o por el medio acordado con PLÁSTICOS MQ. Los costos de transporte y demás que conlleve la devolución serán asumidos por el consumidor, salvo cuando: (i) el producto presente defectos, (ii) no corresponda a lo solicitado, (iii) exista error atribuible a PLÁSTICOS MQ; casos en los cuales la empresa asumirá la totalidad de los costos asociados.
- 10.5.** Una vez recibido el producto y verificado el cumplimiento de las condiciones legales, PLÁSTICOS MQ procederá a devolver la totalidad del dinero pagado,



Parque Industrial Santa Lucía; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

incluidos los costos de envío inicialmente cobrados, sin realizar descuentos, retenciones o penalidades, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al ejercicio del derecho.

El reembolso se efectuará por el mismo medio de pago utilizado o por transferencia bancaria a la cuenta indicada por el consumidor.

- 10.6.** El derecho de retracto no aplica en los siguientes casos: (i) Productos personalizados o fabricados bajo especificaciones particulares del consumidor; (ii) Bienes de uso personal o que, por razones de higiene o salubridad, no puedan ser devueltos una vez abiertos; (iii) Bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez; y (iv) Servicios cuya prestación haya comenzado con el consentimiento expreso del consumidor.

Adicionalmente al derecho de retracto y a la garantía legal descritas en párrafos anteriores, PLÁSTICOS MQ ofrece al consumidor la posibilidad de solicitar el cambio del producto por razones distintas a defectos de fabricación, tales como talla, color o modelo, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la entrega.

Para que proceda el cambio: (i) el producto no debe haber sido utilizado, (ii) debe conservar su estado original, empaques, etiquetas y accesorios, (iii) debe presentarse la factura o comprobante de compra, (iv) el producto debe encontrarse disponible en inventario; y (v) los costos de transporte derivados del cambio voluntario serán asumidos por el consumidor.

En caso de no existir disponibilidad del producto solicitado para cambio, el consumidor podrá optar por otro producto de igual o mayor valor pagando la diferencia, o recibir una nota crédito para una compra futura.

11. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)

PLÁSTICOS MQ pone a disposición de los consumidores los siguientes canales para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones:

- Correo electrónico: calidad@plasticosmq.com.co
- Formulario web: Disponible en la sección <https://plasticosmq.com/co/contacto/>



Parque Industrial Santa Lucía; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

- Teléfono: +57 318 5840003
- Dirección física: Km 3.3 vía Funza-Siberia - Parque Industrial Santa Lucía, Bodega 6B, Funza, Cundinamarca
- WhatsApp: +57 318 5840003

Para procesar eficientemente las PQR, se recomienda suministrar: (i) datos completos de identificación y contacto, (iii) número de pedido, factura o cualquier información que permita identificar la compra, (iv) descripción clara y detallada de los hechos que motivan la PQR, (v) documentos o fotografías de soporte, si los tiene, que permitan entender de la mejor manera lo descrito; y (vi) petición concreta.

La ausencia de alguno de estos datos no impedirá la recepción y análisis de la solicitud cuando sea posible identificar razonablemente la situación.

PLÁSTICOS MQ dará respuesta de fondo a las peticiones, quejas o reclamos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con lo previsto en la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables. En caso de requerirse información adicional para resolver la solicitud, se informará oportunamente al consumidor.

Todas las respuestas serán remitidas al canal autorizado por el consumidor en la solicitud.

Si el consumidor no está conforme con la respuesta emitida, podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de sus funciones administrativas o jurisdiccionales, conforme a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011.

12. Tratamiento de datos personales

PLÁSTICOS MQ S.A.S., en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, respeta la confidencialidad y seguridad de la información personal de sus clientes y usuarios, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad aplicable en materia de protección de datos personales en Colombia.

PLÁSTICOS MQ ha adoptado una Política de Tratamiento de la Información y Protección de Datos Personales (Documento T2-GG, Versión 1) que regula de manera integral y detallada



Parque Industrial Santa Lucia; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

todos los aspectos relacionados con la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, rectificación y supresión de datos personales.

Esta política se encuentra disponible y permanentemente actualizada en el sitio web www.plasticosmq.com y constituye parte integral de estos Términos y Condiciones. Todo consumidor o usuario que proporcione sus datos personales a PLÁSTICOS MQ acepta que estos serán tratados conforme a los términos establecidos en dicha política.

13. Uso del sitio web y limitación de responsabilidad

El consumidor se compromete a utilizar el sitio web de forma lícita, y que no atente contra la integridad de terceros o del sitio web en sí, respetando estos Términos y Condiciones y la legislación aplicable.

PLÁSTICOS MQ se esfuerza por mantener el sitio web operativo y accesible de forma continua, pero no garantiza que estará libre de interrupciones, errores o fallas técnicas. La empresa no será responsable por daños derivados de la indisponibilidad temporal del sitio causada por mantenimiento programado, fallas técnicas, ataques informáticos o circunstancias fuera de su control.

El sitio web puede contener enlaces a sitios de terceros (proveedores de pago, redes sociales). PLÁSTICOS MQ no controla ni se responsabiliza por el contenido, políticas de privacidad o prácticas de estos sitios externos.

14. Promociones y descuentos

Las promociones, descuentos, cupones o campañas comerciales que ofrezca PLÁSTICOS MQ estarán sujetas a términos y condiciones particulares que serán informados de manera clara, previa y suficiente al consumidor, conforme a lo dispuesto en los artículos 23, 24 y 29 de la Ley 1480 de 2011.

En cada promoción, se informará, por lo menos:

- Vigencia (fecha y hora de inicio y finalización)
- Productos incluidos y excluidos



Parque Industrial Santa Lucia; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

- Restricciones de uso (por ejemplo, no acumulable, primera compra, medios de pago específicos, etc.)
- Cantidades disponibles o indicación expresa de que aplica hasta agotar existencias
- Condiciones para redención de cupones o beneficios.

PLÁSTICOS MQ podrá dar por terminada una promoción antes del vencimiento inicialmente informado únicamente en casos de agotamiento real de existencias, fuerza mayor o circunstancias objetivas no imputables a la compañía, previo aviso a los consumidores a través del sitio web o los mismos medios a través de los cuales se publicitó la promoción.

15. Aplicación del estatuto del consumidor y disposiciones varias

Las disposiciones de estos Términos y Condiciones deberán interpretarse de manera armónica con la normativa de protección al consumidor y bajo el principio de buena fe contractual. Así mismo, la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes términos estipulados, se someten a lo dispuesto por las Leyes de la República de Colombia.

En caso de duda sobre el alcance de alguna estipulación, prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor.

La eventual declaratoria de nulidad, ineficacia o abusividad de alguna de las cláusulas aquí previstas por parte de autoridad competente no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán produciendo plenos efectos jurídicos en lo que no resulten contrarias a la ley.

El consumidor tiene derecho a acudir en cualquier momento a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para presentar quejas y reclamaciones relacionadas con la protección de sus derechos.

Estos Términos y Condiciones, junto con los documentos que hacen parte integral de él, mencionados a lo largo de las cláusulas previas, constituyen el acuerdo completo entre PLÁSTICOS MQ y el consumidor respecto al uso del sitio web y la compra de productos.

La falta de ejercicio por parte de PLÁSTICOS MQ de cualquier derecho o disposición contenida en estos Términos y Condiciones no constituirá renuncia a dicho derecho.



Parque Industrial Santa Lucia; Bodega B - 6
Kilometro 3,3; vía Funza – Siberia
+ (57) 601 8267130; + (57) 310 3435531
servicioalcliente@plasticosmq.com.co

Para cualquier consulta, inquietud o ejercicio de derechos relacionados con estos Términos y Condiciones, el consumidor puede contactar a PLÁSTICOS MQ a través de:

Correo electrónico: calidad@plasticosmq.com.co

Teléfono: +57 318 5840003

Dirección: Km 3.3 vía Funza-Siberia - Parque Industrial Santa Lucía, Bodega 6B, Funza, Cundinamarca

Sitio web: www.plasticosmq.com.co sección "contacto"

PLÁSTICOS MQ S.A.S.
FEBRERO, 2026