Términos y condiciones de venta y uso

Cómo te vendemos, qué te informamos antes de que aceptes una cotización y qué derechos tienes después. Aplican a lo que compras en nuestra sede, por WhatsApp, por teléfono o por correo, y al uso de esta web.

Versión del 23 de octubre de 2026

En corto

Compras en la sede o a distancia, por WhatsApp, teléfono o correo. La compra existe cuando aceptas una cotización; tu silencio nunca cuenta como aceptación.

Retracto: si compras a distancia, aunque recojas en la sede, tienes 5 días hábiles desde la entrega para arrepentirte. Un color a la medida puede no tenerlo; si es tu caso, te lo decimos antes de que aceptes.

Garantía: todo producto que fabricamos la tiene, también si lo compraste en una ferretería o a un distribuidor. Si no anunciamos otro plazo, es de un año desde la entrega.

Reclamos: en PQRS (https://pantoncolor.com/pqrs/) recibes un número de radicado. Te respondemos en máximo 15 días hábiles.

Autoridad: la Superintendencia de Industria y Comercio protege tus derechos como consumidor.

1 Quién te vende

Panton Color es el nombre comercial con el que Helmer Hernando Beltran Clavijo, persona natural comerciante, fabrica y vende pintura, revestimiento texturizado y mastik en Fusagasugá. Cuando en esta página decimos «nosotros», hablamos de él y de su negocio.

Quién te vende	**Helmer Hernando Beltran Clavijo**, persona natural comerciante, con el nombre comercial Panton Color

NIT	79.215.314-9
Registro mercantil	Matrícula 1230236, Cámara de Comercio de Bogotá
Actividad	Fabricación de pinturas, barnices y revestimientos similares (CIIU 2022)
Dirección de notificación judicial	Calle 11 # 5-45, Fusagasugá, Cundinamarca
Sede y horario	Cl. 11 # 5-45, esquina, Fusagasugá Lunes a viernes, 7 a. m. a 5 p. m. · Sábado, 8 a. m. a 2 p. m.
Teléfono y WhatsApp	313 431 2484
Correo de ventas	ventas@pantoncolor.com
Correo de PQRS	pqrs@pantoncolor.com
Correo de datos personales	pqrs@pantoncolor.com
Sitio web	pantoncolor.com (https://pantoncolor.com/)

2 A qué compras aplican

Estos términos aplican a todo lo que te vendemos directamente, en la sede o a distancia, y al uso de pantoncolor.com.

- **Si compras para tu casa o para tu propio uso**, eres consumidor y te protege el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011). Nada de lo que dice esta página te quita los derechos que la ley te da.
- **A ferreterías, depósitos, constructoras y conjuntos** les damos la misma información. Con ellos podemos acordar por escrito condiciones comerciales propias, como volúmenes, crédito o entregas en obra; en lo que no se acuerde, aplican estos términos.
- **Si compraste un producto Panton Color en una ferretería o a un distribuidor**, ese negocio te vendió con sus propias condiciones, pero la garantía del producto también la respaldamos nosotros (ver punto 10).

3 Cómo compras

En la sede

Ven a Cl. 11 # 5-45, esquina, en Fusagasugá. Atendemos lunes a viernes, 7 a. m. a 5 p. m. · sábado, 8 a. m. a 2 p. m. Ves el producto, pagas y te lo llevas.

A distancia: WhatsApp, teléfono o correo

1. Nos dices qué necesitas. Puedes escribirnos directo o armar «Tu lista» en esta web. La lista solo prepara un mensaje de WhatsApp: enviarla es pedirnos una cotización, no una compra, y no te obliga a nada.
2. Te enviamos la cotización con el producto, el color, la presentación, la cantidad, el precio total, la disponibilidad, la entrega, la forma de pago y hasta cuándo vale.
3. Si estás de acuerdo, la aceptas de forma expresa: por ejemplo, respondiendo que la aceptas o confirmando el pedido. Si no respondes, no hay compra.
4. A más tardar el día calendario siguiente te confirmamos el pedido por el mismo medio, con el tiempo de entrega, el precio total con impuestos, el costo del envío y la forma de pago.
5. Pagas como lo acordamos y recibes tu pedido en la sede o en la dirección acordada.

A distancia vendemos a personas mayores de edad. Si quien nos escribe es menor, le pedimos que un adulto responsable siga la conversación: solo le vendemos con la autorización expresa de su mamá, su papá o su representante, y la guardamos con el soporte de la compra (Ley 1480, art. 52).

Precios

- Están en pesos colombianos e incluyen todos los impuestos, como el IVA cuando aplica. Si hay costo de envío, lo verás aparte y con su valor (Ley 1480, arts. 26 y 50).
- Esta web no publica precios: el precio de cada compra es el de tu cotización.
- Si para un mismo producto te informamos dos precios distintos, pagas el menor (art. 26).
- Cada cotización dice hasta qué fecha valen el precio y la disponibilidad. Si no lo dice, vale por 15 días calendario.
- Nuestras ventas no tienen renovación automática ni permanencia mínima.
- Si hacemos una promoción, diremos sus condiciones, desde y hasta cuándo va y, si aplica, cuántas unidades hay (art. 33).

4 Lo que te informamos antes de que aceptes

En las ventas a distancia, la ley nos pide darte doce datos antes de que aceptes una oferta (Decreto 1074 de 2015, art. 2.2.2.37.8). Aquí ves dónde está cada uno. Si alguno falta en tu cotización, pídenoslo antes de aceptar.

#	Dato	Dónde lo encuentras
1	**Quién te vende y cómo contactarnos**	Punto 1 de esta página y cada cotización
2	**Características esenciales del producto**	La cotización: producto, color, acabado, presentación y cantidad
3	**Precio total, con impuestos**	La cotización
4	**Costo de entrega o transporte**	La cotización. Si recoges en la sede, no tiene costo
5	**Formas de pago**	Punto 7 y la cotización
6	**Cómo se entrega**	Punto 6: recoges en la sede o, si aplica, a domicilio
7	**Disponibilidad**	La cotización
8	**Fecha de entrega**	La cotización
9	**Derecho de retracto**	Punto 8
10	**Derecho a la reversión del pago**	Punto 9
11	**Hasta cuándo valen la oferta y el precio**	La cotización
12	**Renovación automática o permanencia mínima**	No aplica: no las tenemos

5 Colores, muestras y cantidades

- **Los colores en pantalla son aproximados.** Cambian según la pantalla, su brillo y la luz del lugar. Antes de comprar, confirma el tono con la carta de colores o con una muestra en la sede.
- **El color a la medida** lo preparamos con una fórmula propia y la guardamos en nuestro sistema, para que puedas pedirlo otra vez. Si lo sacamos de tu muestra o de una foto, es un color aproximado al tuyo. Entre una preparación y otra el tono puede variar un poco: para una misma pared o fachada, te recomendamos pedir de una vez toda la pintura que vas a usar.
- **Tiempo para preparar un color:** unas 2 horas, según la demanda del momento.
- **Las herramientas de esta web son ayudas para decidir, no ofertas.** El visualizador y «Tu foto» simulan el color sobre una foto; «Color de una foto» saca un color de tu foto y te sugiere uno parecido; «Tu plan» sugiere qué productos usar y calcula el área. Cuánto producto necesitas depende de la superficie, de cómo la prepares y de cómo lo apliques: te lo confirmamos en la cotización.

6 Entrega

Recoger en la sede	Sin costo, en Cl. 11 # 5-45, esquina, Fusagasugá, en el horario de atención.
A domicilio	Por el momento no tenemos servicio de domicilio.
Plazo	El que acordemos en la cotización. Si no acordamos uno, es de máximo 30 días calendario, contados desde el día siguiente a tu pedido (Ley 1480, art. 50, modificado por la Ley 2439 de 2024).

Si no tenemos el producto, te avisamos de inmediato. Puedes pedirnos una nueva fecha de entrega o terminar la compra. Si la terminas, o si no entregamos en el plazo acordado o en los 30 días, te devolvemos todo lo que pagaste, sin descuentos, en máximo 15 días calendario y por el medio de pago que prefieras.

Al recibir, revisa que el producto, el color, la presentación y la cantidad sean los de tu pedido y que los envases lleguen cerrados. Si algo no corresponde, escríbenos de una vez.

7 Formas de pago y factura

Medios de pago: efectivo, tarjeta débito y crédito, transferencia bancaria, Nequi, Daviplata.

Esta web no recibe pagos ni guarda datos de tarjetas. Si te enviamos un enlace de pago, llegará desde nuestro WhatsApp (313 431 2484) o desde un correo que termina en @pantoncolor.com. Si tienes dudas, llámanos antes de pagar.

Por cada compra te entregamos factura.

8 Derecho de retracto

Si compras a distancia, puedes arrepentirte de la compra sin dar explicaciones (Ley 1480 de 2011, art. 47). Tomamos como compra a distancia la que aceptas sin estar en la sede, por WhatsApp, por teléfono o por correo, aunque después la pagues o la recojas en la sede.

Plazo	5 días hábiles, contados desde que recibes el producto. Para este plazo no contamos sábados, domingos ni festivos.
Cómo nos avisas	Por WhatsApp (313 431 2484), por correo a pqrs@pantoncolor.com o radicando una solicitud en PQRS (https://pantoncolor.com/pqrs/).
Qué devuelves	El producto, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibiste: sin abrir y sin usar.
Transporte de la devolución	Lo pagas tú, como dice la ley. Si nos lo traes a la sede, no tiene costo.
Reembolso	Todo lo que pagaste, sin descuentos ni retenciones, en máximo 15 días calendario desde que ejerces el derecho, nos das los datos para devolverte el dinero y nos entregas el producto. Te lo devolvemos por el medio de pago que prefieras (Ley 2439 de 2024, arts. 3 y 5).

Cuándo no aplica

- A lo que compras en persona: vienes a la sede, ves el producto y lo compras y pagas en el mostrador, aunque antes nos hayas pedido la cotización por WhatsApp. Si un producto que compraste así tiene un defecto, te cubre la garantía.
- A productos que ya abriste o usaste, porque no se pueden devolver en las mismas condiciones en que los recibiste.

Color a la medida. La ley excluye del retracto los bienes «confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados» (art. 47, num. 3). Un color a la medida, preparado con una fórmula hecha para ti (por ejemplo, a partir de tu muestra o de una foto), se fabrica según lo que nos pides; por eso puede quedar por fuera del retracto.

Si es tu caso, te lo diremos por escrito en la cotización, antes de que aceptes, y guardaremos la fórmula como soporte. Los colores de nuestra carta y los demás productos que nos devuelvas cerrados sí tienen retracto.

9 Reversión del pago

Hoy esta web no recibe pagos. Si en una compra a distancia pagas con tarjeta de crédito, tarjeta débito, PSE u otro medio de pago electrónico, puedes pedir que se reverse el pago (Ley 1480 de 2011, art. 51) cuando:

- fuiste víctima de fraude o no hiciste ni autorizaste la operación;
- no recibiste el producto;
- el producto que recibiste no es el que pediste o está defectuoso.

Tienes 5 días hábiles desde que supiste del fraude o de la operación no autorizada, o desde el día en que debiste recibir el producto o lo recibiste defectuoso o distinto. Para tu queja ante nosotros no contamos sábados, domingos ni festivos. En ese plazo:

1. Preséntanos tu queja por PQRS (https://pantoncolor.com/pqrs/), WhatsApp o correo.
2. Devuélvenos el producto, si aplica.
3. Avisa a la entidad que emitió tu tarjeta o tu medio de pago, sin esperar al último día: puede contar los días hábiles de otra forma. Ella, con los demás participantes del pago, reversa la transacción; el Decreto 587 de 2016 le da 15 días hábiles para hacerlo.

Si después una autoridad decide la controversia a nuestro favor, la entidad puede volver a cargar la transacción.

10 Garantía

Respondemos por la calidad, la idoneidad, la seguridad y el buen estado de todos los productos que fabricamos (Ley 1480 de 2011, art. 7).

Qué productos cubre	Todo producto Panton Color, sin importar dónde lo compraste: en nuestra sede, a distancia o en una ferretería, depósito o distribuidor. Ante ti respondemos junto con quien te lo vendió: puedes reclamarnos a nosotros o a ese negocio (art. 10).
Plazo	[por confirmar: término de garantía que anuncia la fábrica para cada producto] Mientras no anunciemos otro, la garantía legal es de un año, contado desde la entrega del producto (art. 8).

Qué hacemos	Si el producto tiene un defecto, te lo reponemos sin costo o te devolvemos el dinero (art. 11). Para que aplique, basta con demostrar el defecto (art. 10). Si un defecto del producto causa daños, respondemos por ellos como manda la ley.
Cuándo no aplica	Solo si demostramos que el defecto viene de fuerza mayor o caso fortuito, del hecho de un tercero, del uso indebido del producto o de no seguir las instrucciones de uso que te hayamos entregado en castellano, en la etiqueta o en la ficha técnica. Probar esa causa y que fue la que produjo el defecto nos corresponde a nosotros (art. 16).

Cómo la reclamas

1. Escríbenos por PQRS (https://pantoncolor.com/pqrs/), WhatsApp o correo, o ven a la sede. Si reclamas en persona, te damos una constancia escrita con la fecha y el motivo.
2. Cuéntanos qué producto es, cuándo y dónde lo compraste y qué defecto tiene. Envíanos fotos y, si los tienes, la factura y el lote que trae el envase.
3. Te respondemos en máximo 15 días hábiles, con las pruebas en que basamos la respuesta (Ley 1480, art. 58).

Si no estás de acuerdo con la respuesta, o si no te respondemos, puedes acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio o a un juez. Tienes hasta un año después de vencida la garantía para demandar, y debes poder probar que nos reclamaste mientras estaba vigente (art. 58).

Para que la garantía funcione bien: lee la etiqueta antes de aplicar, prepara la superficie como allí se indica y guarda la factura y el envase hasta terminar tu obra.

11 Peticiones, quejas y reclamos

Para cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia usa el formulario de PQRS (https://pantoncolor.com/pqrs/). Al enviarlo recibes un número de radicado con la fecha y la hora de tu solicitud, para hacerle seguimiento (Ley 1480, art. 50, modificado por la Ley 2439 de 2024).

También puedes reclamar por WhatsApp (313 431 2484), por correo a pqrs@pantoncolor.com o en la sede. Te respondemos en máximo 15 días hábiles.

Las solicitudes sobre tus datos personales siguen los plazos de nuestra política de datos (https://pantoncolor.com/privacidad/#consultas-y-reclamos): consultas en 10 días hábiles y reclamos en 15.

12 Copia de estos términos y soporte de tu compra

- Puedes leer, descargar e imprimir estos términos cuando quieras, aunque no hayas comprado: al principio de esta página están «Descargar PDF» e «Imprimir», y también sirve el menú de tu navegador (Ley 1480, art. 50).
- Guardamos el soporte de cada compra a distancia: la cotización, la conversación o el correo en que la aceptaste, la factura, el pago y la entrega. Lo conservamos el tiempo que la ley exige para los documentos de comercio, que hoy es de diez años (Ley 962 de 2005, art. 28).
- Si nos pides una copia de las condiciones con las que se hizo y se cumplió tu compra, te la enviamos dentro de los 3 días siguientes a tu solicitud, también si la pides por PQRS (Decreto 1074 de 2015, art. 2.2.2.37.10).

13 Propiedad intelectual

- Salvo lo que indicamos en Créditos y licencias (https://pantoncolor.com/licencias/), los textos, el nombre y el logo de Panton Color, los dibujos de los envases, las imágenes 3D y el diseño de esta web son de Panton Color. Puedes compartir enlaces y capturas para uso personal; para un uso comercial, pídenos permiso.
- Las fotos de los espacios del visualizador son de sus autores, que las liberaron con la licencia CC0, y no son obras nuestras. Los logos de las constructoras son de sus dueños.
- No uses nuestro nombre ni nuestro logo de forma que haga creer que un producto es nuestro sin serlo.

14 Uso de esta web

- Usar esta web es gratis y no necesitas registrarte.
- Las fotos que usas en «Tu foto» y en «Color de una foto» se procesan en tu navegador y no se suben a ningún lado. Cuando pones una foto en «Tu foto», tu navegador descarga desde esta misma web un modelo de inteligencia artificial de unos 28 MB para seleccionar la pared; si usas datos móviles, tenlo en cuenta.
- Lo que anunciamos en esta web nos compromete (Ley 1480, art. 29). Si ves un dato que no corresponde, avísanos y lo corregimos.
- Los enlaces a WhatsApp, Google Maps, Waze o la Superintendencia te llevan a servicios de otras empresas o entidades, que tienen sus propias condiciones.
- No uses la web para fines ilegales ni para intentar entrar a sistemas o datos que no son tuyos, y no envíes por el formulario de PQRS información falsa o datos de otra persona sin su permiso.

Lo que hacemos con tus datos está en la política de tratamiento de datos personales (https://pantoncolor.com/privacidad/).

15 Nuestra responsabilidad

Respondemos por nuestros productos, por la información que te damos y por la seguridad de los medios que usamos para venderte, sean propios o de otras empresas (Ley 1480, arts. 23 y 50).

Nada de lo que dice esta página limita esas responsabilidades, te hace renunciar a tus derechos ni pasa a ti o a otra persona obligaciones que la ley nos pone a nosotros. Si alguna frase pudiera leerse así, no aplica (arts. 42 y 43).

16 Ley aplicable y autoridad

Estos términos se rigen por las leyes de Colombia, en especial la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 2439 de 2024, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 527 de 1999 (comercio electrónico) y la Ley 1581 de 2012 (datos personales).

La autoridad de protección al consumidor es la Superintendencia de Industria y Comercio (https://sedeelectronica.sic.gov.co/temas/proteccion-al-consumidor). Antes de demandar ante ella o ante un juez, la ley pide que nos hayas reclamado directamente; también puedes intentar una conciliación (Ley 1480, art. 58).

17 Cambios y vigencia

Esta es la versión del 23 de octubre de 2026 y rige desde el 23 de octubre de 2026.

Si cambiamos estos términos, publicaremos aquí la nueva versión con su fecha y guardaremos en PDF la anterior. Cada compra se rige por los términos vigentes el día en que aceptaste la cotización.