



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### PORTAL DE PEDIDOS ONLINE POSTOBÓN.

#### Estimado Usuario

Gracias por visitar nuestra página web [www.pedidos.postobon.com](http://www.pedidos.postobon.com), en adelante denominada de forma común o individualizada como el Portal de Pedidos online de Postobón o simplemente el Portal.

Lo invitamos a que lea con detenimiento las siguientes disposiciones que rigen el funcionamiento del Portal, así como las condiciones del servicio ofrecido. El uso o navegación a través del Portal implica la aceptación expresa e inequívoca de los presentes términos y condiciones. Si no está de acuerdo con los mismos, usted no debe utilizar el Portal y debe proceder a abandonarlo o eliminarlo de su dispositivo móvil según corresponda.

Postobón, sociedad comercial constituida bajo las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 890903939 – 5 y domicilio principal en la dirección Calle 52 #47-42, Medellín, Antioquia, en adelante identificada como Postobón, es la propietaria del Portal, su contenido y ostenta la condición de Proveedor de Aplicación ante las Plataformas Digitales de Distribución de Aplicaciones, en adelante Tienda Virtuales, de conformidad con los términos descritos en las políticas, acuerdos y contratos de licenciamiento final de usuario aplicables.

#### DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO DEL PORTAL:

##### 1. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO:

Postobón ofrece a través de su Portales de Pedidos online de Postobón, un portafolio de productos que incluye bebidas gaseosas, jugos, aguas, bebidas de té, hidratantes, cervezas y energizantes. Los productos están disponibles para el libre acceso y serán mostrados como referencia para ser adquiridos por los usuarios y así poder celebrar un contrato de compra – venta por medio de comercio electrónico.

Para llevar a cabo la compra, los usuarios deben de registrarse creando una cuenta y cumplir los siguientes pasos:

1. Ingresar a Pedidos Postobón;
2. Seleccionar el producto a comprar y agregar las cantidades deseadas al carrito de compras;
3. Al finalizar el pedido dar clic en "Hacer el pedido";
4. Si estás registrado, debes diligenciar los datos de ingreso (e-mail y contraseña);
5. Si no estás registrado, debes ingresar a la opción "¿Nuevo usuario? Regístrate ya" e ingresar todos los datos que se solicitan;
6. Confirmar horario de entrega;

7. Confirmar el pedido seleccionando "Hacer mi pedido".

La promesa de entrega de pedidos es que se realice al siguiente día hábil de la compra, siempre y cuando el pedido se haya realizado antes de las 5:00pm. Los pedidos realizados después de la hora indicada serán entregados en la siguiente fecha disponible para entrega.

## **2. MARCO LEGAL:**

Los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma se acogen en el territorio colombiano, conforme a su normatividad general y sectorial. Su adopción implica el ejercicio de su libre voluntad y que la relación que surge de este documento se regirá en todos sus efectos por su contenido y en su defecto por la ley comercial colombiana.

### **Cláusula para el consumo de bebidas alcohólicas**

PROHÍBASE EL EXPENDIO DE BEBIDAS EMBRIAGANTES A MENORES DE EDAD. LEY 124 DE 1994. EL EXCESO DE ALCOHOL ES PERJUDICIAL PARA LA SALUD. LEY 30 DE 1986. ESTE PRODUCTO ES NOCIVO PARA LA SALUD DE LOS NIÑOS Y DE LAS MUJERES EMBARAZADAS.

EL SERVICIO ASOCIADO AL USO DEL PRESENTE PORTAL CONLLEVA LA EVENTUAL COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS EMBRIAGANTES, LAS CUALES SOLO PODRÁN SER ADQUIRIDAS POR MAYORES DE EDAD. SI USTED NO CUMPLE CON ESTE REQUISITO, DEBE ABSTENERSE DE ACCEDER A ESTA PÁGINA WEB O DESCARGAR, CONSERVAR O USAR ESTA APLICACIÓN.

### **Cláusula para el consumo de Energizantes**

NO SE RECOMIENDA EL CONSUMO DE BEBIDAS ENERGIZANTES CON BEBIDAS ALCOHÓLICAS.

LA BEBIDA ENERGIZANTE NO PREVIENE LOS EFECTOS GENERADOS POR EL CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.

ESTE PRODUCTO SOLO PODRÁ SER COMERCIALIZADO, EXPENDIDO Y DIRIGIDO A POBLACIÓN MAYOR DE 14 AÑOS.

ESTE PRODUCTO NO ES RECOMENDADO PARA PERSONAS SENSIBLES A LA CAFEÍNA. CONTENIDO ELEVADO EN CAFEÍNA" 16 MG/100ML.

### **3. ÁMBITO TERRITORIAL:**

Las compras realizadas a través del Portal solo serán entregadas dentro del territorio colombiano.

Es posible realizar compras desde el exterior, siempre y cuando la dirección de entrega se encuentra dentro del área de cobertura establecida por Postobón.

### **4. OFERTA COMERCIAL:**

La oferta comercial que se realiza a través del Portal corresponde a productos de alta calidad que hacen parte del portafolio comercial de Postobón, con precios, cantidades mínimas, sabores y presentaciones determinadas por la Compañía.

### **5. CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GARANTÍA, DEVOLUCIÓN Y RETRACTO.**

**Cambios y/o Devoluciones:** El cambio o devolución de los productos puede solicitarse a través de las líneas de servicio al cliente, donde se toma un radicado para programar la recogida del producto. El producto debe permanecer en perfecto estado y empaque original tal como se recibió.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien.

Motivos por los cuales puede solicitar una devolución:

1. Producto adquirido no sea recibido;
2. Producto entregado no sea el solicitado;
3. Producto defectuoso;
4. Derecho de retracto.

Para proceder a la devolución de dinero es necesario enviar los documentos que Servicio al Cliente solicite. Las devoluciones serán totales y aplican cuando el cliente desee cancelar la totalidad de su pedido.

### **LIMITACIONES O EXONERACIONES DE RESPONSABILIDAD**

Quienes accedan a esta página desde otros países o territorios lo hacen bajo su propia iniciativa y serán responsables del estricto cumplimiento de las Leyes Locales y/o Internacionales que resulten aplicables. Postobón no aceptará ninguna responsabilidad por el acceso de terceros a cualquier apartado o contenido de esta página, como consecuencia de enlaces a la misma.

Postobón pondrá todos los medios a su alcance y la mayor diligencia debida, para prevenir y evitar la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas informáticos. No obstante, lo anterior, Postobón no asume ninguna responsabilidad sobre los fallos de funcionamiento, errores, omisiones u otras limitaciones en el contenido del Portal.

## **PROPIEDAD Y DERECHOS**

Todo derecho, título e interés (incluyendo todo derecho de autor, marcas y cualquier otro derecho de propiedad intelectual) que se encuentre en esta página web, es propiedad de Postobón sus licenciatarios o persona autorizada según sea el caso.

Los contenidos de este sitio, sus componentes, links y cualquier contenido del mismo no podrá ser copiado, vendido, rentado, duplicado, publicado, distribuido, enlazado, almacenado o retransmitido por cualquier medio independientemente, ya sea de forma onerosa o gratuita, sin contar con la previa y expresa autorización de Postobón. La infracción de estos derechos se perseguirá civil y, en su caso, penalmente, de acuerdo con las leyes nacionales y tratados internacionales aplicables.

La protección de los derechos alcanza también a los derechos de Propiedad Industrial e Intelectual de los que sea titular Postobón, tales como nombres comerciales, logotipos o todos aquellos elementos susceptibles de utilización industrial o comercial. El usuario acepta respetar las condiciones para el acceso a esta página, así como las relativas a su uso, en los términos que aquí exponemos y de conformidad con lo estipulado en la Ley 23 de 1982, Decisión 351 de 1993, Decisión 486 de la C.A.N, Ley 545 de 1999 y demás normas concordantes.

## **RESTRICCIONES Y PROHIBICIONES**

Postobón se reserva el derecho de dar de baja a aquellos usuarios que estén haciendo un mal uso del Portal, realicen actos fraudulentos, o que perjudiquen a otros participantes, pudiendo además ejercer todas las acciones civiles y/o penales que pudieren corresponder.

El uso de cualquier robot, spider u otro dispositivo automático o proceso manual para monitorear o copiar esta página web o el contenido que aquí se encuentra está estrictamente prohibido. En este sentido, Postobón declara que ha habilitado los mecanismos y soportes tecnológicos idóneos para detectar cualquier posible actuación fraudulenta, anómala o dolosa que alterar o afectar al adecuado funcionamiento del Portal.

La elusión de las medidas tecnológicas de protección, el acceso no autorizado a los contenidos, bases de datos o servicios de Postobón, será considerado como una intromisión ilícita, conservado Postobón todas aquellas acciones legales que tanto la legislación vigente en Colombia, así como la legislación internacional aplicable puedan conferirle.

Se restringe el uso del Portal a cualquier persona menor de edad conforme a la legislación del país o localidad en que se encuentre el usuario.

## DISPOSICIONES SOBRE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La navegación y uso del Portal requerirá de la recolección, procesamiento, almacenamiento, circulación y disposición de la información personal del usuario cuyo tratamiento será realizado conforme a las políticas de protección de datos personales de Postobón, así como a las siguientes disposiciones específicas:

- Uso de información: La navegación y uso a través del portal requerirá del tratamiento de datos personales de naturaleza general, identificación, ubicación, contenido socioeconómicos y otro tipo de datos asociado nombres de usuario, contraseñas de acceso para la autenticación y acceso a la plataforma y sus servicios.
- Captura de información: La funcionalidad del Portal contempla las siguientes fuentes de captura de información personal:
  - Registro de usuario / Cliente
  - Canal de contacto

Externas al portal:

- Línea telefónica de atención al usuario.

Todos los datos personales e información que proporcione como usuario de los servicios del Portal, deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. Los tipos de datos, finalidades del tratamiento, derechos del titular, canales de contacto y la forma de acceder a la política de protección de datos personales de Postobón se especifican en el respectivo aviso de privacidad o solicitud de autorización implementada en cada una de las fuentes de recolecciones previamente descritas y accesibles por el Usuario directamente en el Portal.

- Otras fuentes de captura de información automática: Alguna información es recolectada de forma automática al hacer uso de esta plataforma a través de cookies y otras tecnologías, las cuales son utilizadas con las siguientes finalidades:
  - a) **Analíticas:** Estas cookies ayudan a mejorar los Sitios web con el tiempo, brindando información sobre cómo se utilizan las distintas secciones de los Sitios web y cómo interactúan los usuarios con dichos Sitios. La información recopilada es anónima y de carácter estadístico.
  - b) **Autenticación:** Estas cookies se emplean para identificar individualmente a los visitantes de los Sitios web. Cuando un usuario inicia una sesión en los Sitios web, estas son las cookies que permiten recordar quién es para poder darle acceso a sus preferencias o configuraciones personales. Estas cookies ayudan a preservar la seguridad del sitio.
  - c) **Sesión:** Estas son cookies diseñadas para garantizar que la visita al Portal, sean lo más agradable posible. Sus principales funciones son las siguientes:
    - Permitir identificar un dispositivo cuando acceda al Portal, para que no se considere al usuario como un visitante nuevo cada vez que acceda a otra sección de la aplicación.

- Estar seguro de que cada uno de los servidores empleados para alojar al Portal, da servicio al mismo número de usuarios, permitiendo navegar de forma más eficiente.
- Anotar las funciones de su navegador.

De igual forma, las cookies son utilizadas para recordar preferencias de los usuarios de las aplicaciones, lo cual implica:

- Si el usuario de la aplicación borra todas sus cookies, tendrá que volver a actualizar sus preferencias.
- Si el usuario usa un dispositivo, perfil de ordenador o navegador distintos, tendrá que volver a comunicar sus preferencias.

Toda la información obtenida mediante cookies está cifrada y con las mismas no se recopilan datos personales como números de tarjetas de crédito u otra información de naturaleza financiera o crediticia.

La mayoría de los navegadores indican como rechazar nuevas cookies, cómo recibir notificaciones de nuevas cookies y cómo desactivar las cookies existentes. Sin embargo, es importante destacar que sin cookies el usuario no podrá sacar todo el partido a las prestaciones del Portal.

- Finalidades del tratamiento: Sin perjuicio de las finalidades del tratamiento previstas en la política de protección de datos personales de la Compañía, la información personal objeto de tratamiento es utilizada para las siguientes finalidades específicas asociados al funcionamiento del Portal y sus servicios:
  - a) Permitir el acceso, navegación y mejor experiencia de uso de la plataforma.
  - b) Cargue automático de pedidos habituales.
  - c) Evaluar el uso de la plataforma generando información histórica, estadística, reportes e informes para análisis interno o de terceros.
  - d) Soportar al usuario en la atención de dudas o inquietudes asociadas al servicio brindado a través de la plataforma.
  - e) Gestionar la realización de pedidos, así como los aspectos administrativos y logísticos asociados a la entrega de productos requeridos a través de la plataforma web.
  - f) Atender de manera completa y oportuna las peticiones, quejas o reclamos realizadas por los usuarios de la plataforma.
  - g) Gestionar de manera completa y oportuna la realización de los pedidos a través del canal tradicional de pedidos por línea telefónica.

- Circulación y divulgación de información:

La información personal del usuario podrá ser transferida a terceros países asegurando siempre que el destinatario de la información cuente con niveles adecuados de protección de datos personales acorde con la política de protección de datos de personales de Postobón, siempre que esa transferencia se dé en desarrollo de alguna de las finalidades establecidas en los presentes términos y condiciones.

La información personal del usuario podrá en algunos casos ser compartidas con otras sociedades relacionadas con Postobón, así como operadores, agentes o proveedores de servicios que estén vinculados a la adecuada prestación de los servicios del Portal o sus productos. En todos los casos, se exigirá a quienes se les comparta sus datos personales, tomar las medidas jurídicas, organizativas y técnicas apropiadas a fin de proteger sus datos personales y respetar la legislación correspondiente. De igual forma, la información personal del usuario podrá eventualmente ser divulgada si ello es necesario para:

- a) Dar cumplimiento a una ley u orden administrativa o judicial.
  - b) Prevenir daños o pérdidas financieras para el Portal, así como a cualquier usuario de los servicios. Reportar cualquier sospecha de actividad ilegal ante las autoridades competentes.
  - c) Garantizar el adecuado funcionamiento y el mantenimiento de la plataforma.
  - d) Impedir o poner fin a un ataque a nuestras redes y nuestros sistemas informáticos.
  - e) Exigir el cumplimiento de los términos que rigen el uso de la Plataforma.
- Derechos del titular: Conforme a las disposiciones normativas y políticas internas de Postobón, el usuario tiene derecho a solicitar la actualización, corrección, modificación, supresión de la información personal, así como a solicitar la cancelación de la autorización o parcial del tratamiento de los datos personales siempre que no persista un deber legal o contractual que obligue a su retención.

## **CANALES DE ATENCIÓN**

Para el ejercicio de sus derechos, los usuarios pueden presentar consultas o reclamos a través canales de los siguientes canales de atención:

- Correo: [cumplimiento@postobon.com](mailto:cumplimiento@postobon.com)
- Dirección física: Calle 52 No. 47 – 42 Piso 25
- Teléfono: (4)2655151

## **MODIFICACIONES A LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Los presentes términos y condiciones pueden cambiar por decisión de Postobón en cualquier momento. Se les informará a los usuarios si algún cambio ocurre respecto a lo que se encuentra hasta el momento en el presente documento. Si después de informados los cambios, los usuarios continúan usando la presente página web, o no manifiestan su inconformismo frente a dichos cambios, se entiende que se aceptan los cambios introducidos. Postobón se reserva el derecho de cambiar en cualquier momento, sin previo aviso, las condiciones de acceso y uso de este sitio web, así como de modificar, suprimir o adicionar productos y servicios ofrecidos, suprimir enlaces a productos y servicios de terceros a los que se direcciona.

## **VIGENCIA**

Los presentes términos y condiciones rigen a partir del mes de febrero del 2018.