

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento fija las pautas, condiciones y términos en los que “el usuario” puede acceder al servicio gratuito provisto por LR PUBLICIDAD a través de su plataforma “woowexpress.com” también llamada en este documento “página web”. La utilización del servicio por parte del usuario es una declaración formal por parte del mismo de la aceptación de todos los términos y condiciones incluidos en el presente documento.

## 1. Definición y alcance del servicio prestado

LR PUBLICIDAD a través de la plataforma “woowexpress.com” únicamente facilita al usuario el acceso gratuito a su plataforma para poner en contacto a este con personal que presta servicios de mensajería y/o transporte. LR PUBLICIDAD a través de la plataforma “woowexpress.com” y únicamente bajo la modalidad de servicios pre pagados, provee, presta, suministra o facilita servicios de Mensajería y/o Transporte.

LR PUBLICIDAD se reserva el derecho a modificar los términos y condiciones del presente documento sin previo aviso al usuario. Las modificaciones surtirán efecto a partir de su publicación en nuestra plataforma.

LR PUBLICIDAD se reserva el derecho a realizar pruebas de producto, comunicación y precio al azar y sin previo aviso dentro de su plataforma con la idea de recabar información que ayude a mejorar dicha plataforma.

## 2. Responsabilidad

LR PUBLICIDAD no es responsable por la eficiencia, efectividad, eficacia y calidad de los servicios prestados por los terceros. LR PUBLICIDAD no tiene vinculación alguna con el personal que presta los servicios de mensajería y/o transporte, en consecuencia, no se hace responsable por ningún acontecimiento o inconveniente que se presente en la ejecución del servicio. El personal con el que LR PUBLICIDAD contacta al usuario para la prestación de servicios de mensajería y/o transporte cuenta con los requisitos necesarios para la prestación del servicio.

LR PUBLICIDAD solo es responsable por la eficiencia, efectividad, eficacia y calidad de los servicios solicitados a través de la plataforma “woowexpress.com” en la

modalidad de servicios pre pagados, siempre y cuando el usuario cumpla a cabalidad con los términos y condiciones señalados para cada uno de los servicios solicitados. El personal con el que LR PUBLICIDAD provee, presta, suministra o facilita servicios de Mensajería y/o Transporte, en la modalidad de servicios pre pagados cumple con los requisitos legales señalados para prestar el servicio y con la correspondiente cobertura en seguridad social integral.

### **3. Responsabilidad por daño, deterioro o pérdida**

LR PUBLICIDAD asumiría los daños y/o pérdidas que pudiesen sufrir las mercancías sobre las cuales el usuario hubiese optado expresamente por asumir el valor adicional para cubrir este servicio, bajo los parámetros y condiciones que a continuación se estipulan: 1. Es facultativo de LR PUBLICIDAD prestar este servicio y por tanto es discrecional de LR PUBLICIDAD la aceptación de la solicitud realizada por el usuario en este sentido. 2. Las declaraciones realizadas por el usuario en la solicitud de este servicio estarán sujetas a revisión y comprobación por parte de INFINITY CORPORATION S.A.S. y las mismas se entenderán hechas bajo la gravedad del juramento. 3. En caso que LR PUBLICIDAD acepte la solicitud de este servicio realizada por el usuario, tendrá como válidas únicamente las declaraciones realizadas en la solicitud por parte del usuario. 4. en caso de daño, deterioro y/o perdida de una mercancía sobre la cual LR PUBLICIDAD hubiese aceptado prestar este servicio. LR PUBLICIDAD discrecionalmente y bajo su buen criterio, podrá reponer la mercancía perdida o dañada en su totalidad por otra en similares condiciones a la declarada y/o cancelar el valor declarado. en caso de daño y/o deterioro parcial asumirá el arreglo de la misma y/o el valor que este implique. 5. En todo caso LR PUBLICIDAD no estada obligada a asumir bajo ningún concepto ni modalidad un valor superior al declarado. 6. LR PUBLICIDAD se hará responsable a título gratuito por el daño, deterioro y/o perdida de las mercancías cuyo valor declarado no supere los quinientos mil pesos colombianos (\$600.000), siempre y cuando el usuario hubiese hecho la solicitud expresa de este servicio. 7. LR PUBLICIDAD bajo ningún evento aceptara solicitudes de este servicio por mercancías cuyo valor declarado sea superior a los dos millones de pesos colombianos (\$2.000.000). 8. El valor a cancelar por el usuario por este servicio, en caso que el mismo| sea aceptado por LR PUBLICIDAD ascenderá al 2% del valor declarado por el usuario.

### **4. Capacidad para hacer uso de la plataforma “woowexpress.com”**

El usuario al acceder a la aplicación web manifiesta ser capaz y cumplir las condiciones y requisitos para acceder al servicio que se presta a través de la plataforma “woowexpress.com”.

## **5. Propósito del uso de los servicios**

El usuario se compromete, bajo su responsabilidad, a sólo utilizar la herramienta de “woowexpress.com” con propósitos y fines permitidos por la ley. El usuario no usará a “woowexpress.com” para causar incomodidad o inconveniencia a otros. Está prohibido usar la “plataforma” para impedir, obstaculizar o bloquear el correcto funcionamiento del sistema. El usuario no usará a “woowexpress.com”, con el propósito de solicitar el transporte de elementos prohibidos, aquellos objetos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y/o legalidad. El usuario deberá a declarar la naturaleza real del envío de tal forma que el provee.

Está prohibida la copia y/o distribución total o parcial del software que hace parte de INFINITY CORPORATION S.A.S, sin permiso por escrito de los dueños de la propiedad intelectual de la “Plataforma”, inclusive si el fin de dicha copia es una actividad sin lucro económico. El software de LR PUBLICIDAD es para uso personal del usuario y en consecuencia es intransferible a cualquier título y bajo cualquier modalidad. Es obligación del usuario mantener su nombre de usuario y su contraseña secretas ya que es el usuario será responsable del mal uso que un tercero haga de la plataforma “woowexpress.com” usando el nombre de usuario y la contraseña del mismo. El usuario debe proveer al sistema las pruebas de identificación que le sean solicitadas por la “plataforma”.

## **6. Derechos y Deberes del usuario**

El uso de la “plataforma” confiere al usuario que ingrese el derecho a su uso personal, de manera no exclusiva e intransferible. El usuario no tiene derecho a licenciar, vender, revender, re-licenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la aplicación, la marca, las herramientas o el servicio que provee “woowexpress.com”, o cualquiera de sus partes. El usuario no tiene derecho a modificar o a hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca de “woowexpress.com”. El usuario no tiene derecho a hacer links, hacer espejos de los servicios de “woowexpress.com”, o prestar el servicio de “woowexpress.com” a terceros. El usuario no tiene derecho a hacer “reverse-engineering” (desarmar la aplicación en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o no lucrativos).

En caso que el usuario utilice indebidamente el servicio, no reporte los datos exactos del mismo y/o pretenda o logre que se hagan servicios sin reporte y por cuenta directa del mensajero aliado, acepta la imposición de una sanción pecuniaria equivalente a cinco veces el valor de dicho servicio, los cuales se obliga a cancelar de manera inmediata, con la sola presentación de las pruebas por parte de la empresa, autorizando a esta a que de cualquier suma de dinero que tenga en favor del usuario sea descontada. Así mismo, la empresa podrá suspenderle la prestación de los servicios.

Es obligación del usuario hacer uso de la “plataforma” de manera adecuada y a través de dispositivos electrónicos en los cuales pueda garantizar la seguridad de la información provista en la plataforma. LR PUBLICIDAD no se hace responsable de los efectos que puedan sobrevenir al usuario o a demás terceros por la información provista en dispositivos donde esta pueda estar expuesta a terceros.

El usuario acepta que al realizar el pedido de un servicio de Mensajería y/o Transporte está entrando en una relación contractual vinculante con el proveedor del servicio, con todas las implicaciones, obligaciones, deberes y derechos que contempla la ley.

Así mismo los siguientes hacer parte del buen uso de la plataforma y la red de mensajeros aliados:

- Si el servicio requiere que el mensajero aliado tenga dinero superior a 70.000 pesos para compras u otros pagos, el desplazamiento adicional que esto genere será ajustado de manera automática y se actualizará el valor a pagar por el usuario. Aplica para todos los servicios. Sí el usuario requiere la recogida del dinero, esto lo deberá notificar en la casilla de descripción de la plataforma en el momento de solicitar el servicio.
- El usuario debe responder ante cualquier eventualidad del servicio. En caso de superar los 15 minutos de intentar comunicarse sin éxito, el servicio se cancelará, y el usuario deberá responder por todos los costos en los que se haya incurrido. Aplica para todos los servicios.
- LR PUBLICIDAD (APP WOOW) no recibe dinero ni documentos de ningún tipo en sus oficinas. El usuario debe solicitar al mensajero aliado que lleve el dinero o documentos a sus oficinas como parte del servicio. El desplazamiento adicional que esto genere será ajustado de manera automática y se actualizará el valor a pagar por el usuario. Aplica para mensajería.
- El usuario no podrá solicitar al mensajero aliado la devolución de los dineros sobrantes de alguna compra u otros pagos durante el servicio. Únicamente lo solicitará si desde el principio el usuario hace la solicitud mediante la plataforma y programa un servicio de ida y vuelta.

- Para esto, se estipulan las siguientes condiciones que debe cumplir el usuario.
  1. El valor entregado deberá ser exacto.
  2. Si la cantidad no es exacta el usuario deberá solicitar servicio ida y vuelta para la devolución del dinero sobrante.
  3. Si el usuario no solicita el servicio ida y vuelta, no habrá devolución de dinero.
- El usuario debe aclarar en la casilla de descripción de la plataforma si se necesita algún implemento especial para realizar el servicio (parrilla, maleta grande, maleta pequeña)
- El usuario deberá aclarar en la descripción si necesita pruebas de entrega de los servicios realizados. En estos casos debe solicitar un servicio ida y vuelta para que el mensajero aliado entregue en sus oficinas o domicilio los comprobantes una vez finalizado el servicio. Ni LR PUBLICIDAD (APP WOOW), ni los mensajeros afiliados a la red, almacenarán física ni digitalmente pruebas de entrega. En caso de requerir una prueba de entrega en formato digital, el usuario deberá solicitarla previamente en el momento de realizar el servicio a través de la plataforma. No se hará entrega de pruebas de entrega solicitadas 12 horas después de finalizado el servicio.
- El Mensajero aliado no está en la obligación de portar uniforme o distintivo de ningún tipo.
- LR PUBLICIDAD (APP WOOW) se reserva el derecho de revisar las mercancías transportada por los mensajeros aliados.
- Los mensajeros aliados podrán prestar sus servicios en moto, bicicleta, a pie u otros medios de transporte según la distancia y características del servicio, buscando siempre el cumplimiento de los mejores tiempos.
- El usuario no podrá elegir al mensajero aliado que realizará su servicio.
- El usuario que solicite servicios directamente con un mensajero afiliado a la red sin hacer uso de la plataforma de LR PUBLICIDAD (APP WOOW) se le restringirá el acceso a la plataforma, se procederá a la cancelación de la cuenta.
- LR PUBLICIDAD (APP WOOW) ni los mensajeros aliados se harán responsable por aquellas cosas que no estén especificadas en la descripción del servicio. En caso de modificación del servicio el usuario deberá comunicarse directamente con el área de soporte.
- En caso de manifestaciones populares, desastres naturales o cualquier otra eventualidad que se configure como fuerza mayor o caso fortuito y que por ende afecte los tiempos de desplazamiento, LR PUBLICIDAD (APP WOOW) y los mensajeros aliados se exoneran del cumplimiento de los tiempos del servicio.
- En caso de lluvia, los tiempos de los servicios podrán verse alterados sin que esto deba ser considerado como incumplimiento por parte de LR PUBLICIDAD (APP WOOW) ni los Mensajeros aliados.
- El usuario se compromete a entregar la mercancía en buen estado, en el caso contrario, el mensajero aliado no aceptará la mercancía.

- El usuario se compromete a utilizar envases, recipientes, envolturas y paquetes adecuados para el transporte de la mercancía y evitar daños, en caso contrario, asume dicha responsabilidad.
- El usuario se compromete a tratar de manera respetuosa a todos los mensajeros aliados de la red, en caso de diferencias o reclamos estos deberán ser remitidos directamente a LR PUBLICIDAD (APP WOOW).
- LR PUBLICIDAD (APP WOOW) hará y mantendrá una comunicación con los mensajeros aliados para que tengan una óptima presentación personal, y presten un buen servicio al usuario.
- Aplica solo para usuarios de LR PUBLICIDAD (APP WOOW) driver.com: El punto deberá contar con los datafonos suficientes para atender los tiempos de despacho y evitar represar servicios, en caso de realizar un servicio en donde el datafono tenga una falla y no permita recibir el pago, el mensajero aliado volverá al punto para recoger un nuevo datafono y este desplazamiento tendrá que ser cubierto por el usuario.
- En caso que el usuario haya hecho entrega del producto equivocado y el mensajero aliado tenga que devolverse, este desplazamiento deberá ser asumido por el usuario.
- Si el usuario no ha solicitado un servicio a través de la plataforma, los mensajeros aliados no llevarán a cabo el servicio ni LR PUBLICIDAD (APP WOOW) responderá frente al mismo.
- El usuario no podrá exigir una hora definida para la entrega de su servicio express.
- Una vez que el usuario solicite el servicio express, el mensajero aliado tendrá un rango de hasta 45 minutos para llegar a la primera dirección de recogida.
- Cuando el servicio express sea programado por medio de la plataforma en una hora específica, el mensajero aliado tendrá un rango de hasta 60 minutos después de esta, para llegar a la primera dirección de recogida.
- El usuario no podrá de ninguna manera solicitar por ningún motivo servicios cuyos objetos a transportar sean de carácter ilícito.

## **7. Propiedad Intelectual**

La propiedad intelectual del desarrollo de la aplicación y del servicio que se presta es de propiedad exclusiva del desarrollador, es decir INFINITY CORPORATION S.A.S. Esto incluye tanto la totalidad del software, como sus partes, así como la marca, el nombre, el logo, y/o cualquiera de sus componentes.

## **8. Terceros**

“woowexpress.com” es una herramienta que busca facilitar la comunicación con terceros que son proveedores de servicios de Mensajería y/o Transporte. Usar la app no genera ni exonera al usuario o al proveedor de los derechos, deberes y

obligaciones, a los que están obligados en virtud de la relación que se genera con ocasión de la prestación de servicios de Mensajería y/o Transporte. En todo caso INFINITY CORPORATION S.A.S. no hace parte de ninguna relación por la prestación del servicio no con el usuario ni con el tercero que presta el servicio.

## **9. Uso de la Información**

LR PUBLICIDAD se reserva el derecho al uso de la información recolectada en el registro a la plataforma y la información generada o derivada de la utilización de la herramienta. La información de registro se usa esencialmente para facilitar la comunicación y el contacto entre el usuario, el sistema y el transportador.

Básicamente explicamos el uso que le daremos a tus datos, siempre y cuando nos lo permitas a través de la aceptación de estos usos. Lo que deseamos es que tengas una buena experiencia.

## **10. Política de cancelación**

### **SERVICIOS CANCELADOS DESPUÉS DE LOS PRIMEROS 10 MINUTOS:**

La política de cancelación se aplica a todas las anulaciones realizadas luego de los primeros diez (10) minutos desde el momento de solicitud del servicio (excepto en servicios programados con una programación superior a dos horas desde el momento de la solicitud del servicio), tendrá la siguiente penalización:

Se aplicarán como gastos de cancelación, \$5.000 pesos, cargado a la tarjeta de crédito en concepto de depósito, descontado del saldo para cuentas pre pagadas, cargado al consumo mensual para cuentas post pago, o bien cobrado en efectivo en el punto de recogida; adicional a los gastos incurridos antes de que se diera a conocer la anulación del servicio (ej. compras hechas durante el servicio), para todas aquellas anulaciones realizadas fuera del plazo estipulado.

### **SERVICIOS CANCELADOS DURANTE LOS PRIMEROS 30 MINUTOS:**

Las anulaciones realizadas luego de la primer recogida, tendrá la siguiente penalización: Se aplicarán como gastos de cancelación, el valor total del servicio, cargado a la tarjeta de crédito en concepto de depósito, descontado del saldo para cuentas pre pagadas, cargado al consumo mensual para cuentas post pago, o bien cobrado en efectivo en el punto de recogida, adicional a los gastos incurridos antes de que se diera a conocer la anulación del servicio (ej. compras hechas durante el servicio), para todas aquellas anulaciones realizadas fuera del plazo estipulado.

De no cumplirse el pago de acuerdo a la política de cancelación, el acceso de dicho usuario será restringido y por lo tanto no podrá hacer solicitudes de servicios.

Queremos que sepas cuánto es el costo por cancelar nuestro servicio, sea programado o no.

### **11. Política de tiempos de espera**

Pasados los 15 minutos de espera en cualquiera y cada una de las direcciones, el sobrecosto por el tiempo adicional deberá ser cubierto por el usuario según la tarifa vigente. Aplica para todos los servicios.

Para ser más claros, si tu mensajero debe esperar más de 15 minutos en cualquiera de las direcciones, deberás pagar un costo extra por el tiempo adicional.

### **12. Peso y dimensiones**

Todos los mensajeros aliados se movilizan en moto; Para garantizar la integridad de ellos y de los objetos que transportan, sugerimos que los objetos no superen los 50 cm de Alto, Largo y Ancho. Así mismo el peso del objeto no debe ser mayor a 50 Kg.

## **Términos y Condiciones Market**

[www.woowexpress.com](http://www.woowexpress.com)

Esta página establece los “Términos y Condiciones” bajo los cuales los usuarios – consumidores - pueden usar el sitio web y la aplicación móvil dedicados principalmente a la facilitación e intermediación para pedir domicilios en Colombia, por medio de la publicación y condensación de toda la información necesaria para realizar tal labor (cartas, menús, horarios de establecimientos, cobertura de domicilios, precios, promociones especiales) así como el acompañamiento de personal dedicado y entrenado durante el desarrollo de la relación de consumo, buscando siempre la satisfacción del consumidor final, como el objetivo fundamental de la relación. Se requiere que todo usuario, previo a su registro, lea estos términos y condiciones cuidadosamente, y dé el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación. El desconocimiento del contenido de estos términos y condiciones, no justifican el incumplimiento de los mismos, y mucho menos, facultan a los consumidores para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

En caso de que estos términos y condiciones no sean aceptados, por favor no visite el sitio web o la aplicación móvil, y no utilice de ninguna manera los servicios o herramientas que proveemos, ya que estos están restringidos únicamente a quienes se comprometen a respetar los lineamientos acá informados. En este orden, lo invitamos a abstenerse de hacer pedidos por intermedio de nuestro sitio web o aplicación móvil, ya que por la complejidad de los servicios que ofrecemos, y por la diversidad de factores externos que juegan un rol determinante en la adecuada prestación de nuestros servicios, nuestra compañía únicamente puede celebrar relaciones de consumo con quienes puedan aceptar las presentes condiciones y reconocer así, que si bien la gran mayoría de nuestros servicios se ejecutan sin que se presente inconveniente alguno, pueden presentarse situaciones en las que surjan imprevistos – las cuales serán solucionadas por nosotros de la manera más rápida y eficiente posible-y pueden afectar el curso normal e ideal del servicio contratado.

Nuestra Compañía se exime de toda responsabilidad en caso de que los usuarios utilicen los servicios sin consentir los términos y condiciones del sitio web o aplicación móvil, y se reserva la facultad de tomar todas las medidas legales pertinentes en estos casos.

Nuestra compañía tiene la facultad y autonomía de modificar estos términos y condiciones de manera unilateral, en cualquier momento, y no se hace responsable por los perjuicios que dichas modificaciones puedan causar a usuarios desinformados, ya que es exclusiva responsabilidad de los usuarios revisar los términos y condiciones de manera periódica para enterarse de potenciales modificaciones.

## **DEFINICIONES**

i. "Política de privacidad" Se refiere a la política publicada en el sitio web o aplicación móvil, la cual hace una referencia detallada de cómo recolectamos y almacenamos su información personal.

ii. "Usted", "consumidor", "usuario", "cliente" y "su" Hace referencia a todas las personas que accedan a nuestro sitio web o aplicación móvil y realizan órdenes de bienes o servicios a través de estos canales o vía telefónica.

iii. Siempre que se haga referencia a los vocablos "Nosotros", "Nuestro", y "Woowexpress.com", se está haciendo referencia directa a la compañía.

iv. "Bienes", "productos" o "pedido", hacen referencia a los bienes que pueden llegar a ser ofrecidos a través de nuestra plataforma día a día.

v. "Servicio" o "Servicios" Hace referencia a cualquier tipo de servicio que sea ofrecido o solicitado a través de nuestra plataforma.

vi. "Establecimiento Aliado" u "oferente", e incluso, "establecimiento de comercio", "Tienda Virtual" "WoowStore", se refieren a agentes terceros, que previamente han acordado cooperar con nuestra compañía aportando los procesos de preparación y entrega de los bienes y servicios que ofrecemos a través de nuestra plataforma. Estos son los directamente encargados de, una vez aceptado el pedido, despacharlo al lugar indicado por el consumidor.

vii. "Domicilios de Comida" hace referencia a los bienes perecederos y a cualquier otra forma de servicio a domicilio. Servicios que son suministrados por nuestros establecimientos aliados y por los cuales estos agentes terceros toman toda la responsabilidad ante nuestros usuarios.

viii. "Plataforma", "App" o "Portal" hace referencia a nuestro sitio web [www.woowexpress.com](http://www.woowexpress.com), y/o a nuestra aplicación móvil a través de los cuales ofrecemos los bienes y servicios.

## **USO DEL MATERIAL**

Los usuarios podrán acceder a los productos y servicios ofrecidos por nosotros por medio del PORTAL. También se podrán tramitar pedidos por vía telefónica, contactando alguno de los números que aparecen referidos en nuestro sitio web.

La Compañía autoriza a los usuarios a consultar, revisar y usar el material que se encuentra en el Sitio web, únicamente para su uso personal y no comercial. El contenido del PORTAL, incluyendo pero sin limitarse a los textos, gráficas, imágenes, logotipos, iconos, software y cualquier otro material, -al cual en adelante se hará referencia como "El Material"—, está protegido bajo las leyes colombianas de derechos de autor, leyes de propiedad industrial y otras leyes aplicables. Todo El Material es de propiedad de la Compañía o de sus proveedores. El uso no autorizado del Material puede constituir una violación de las leyes colombianas o extranjeras sobre derechos de autor, leyes de propiedad industrial u otras leyes. Ningún usuario podrá vender o modificar el Material de manera alguna, ni ejecutar o anunciar públicamente el Material, ni distribuirlo para propósitos comerciales.

Tampoco se permitirá copiar o adaptar el código HTML que la Compañía crea para generar sus páginas web, ya que el mismo está protegido por los derechos de autor. Todo uso no autorizado se presumirá como indebido y podrá ser sancionado por la ley.

## **USO AUTORIZADO DEL PORTAL**

EL PORTAL tiene como fin principal la intermediación en el proceso de pedidos de productos o servicios en ciudades de Colombia, facilitando las relaciones y transacciones entre consumidores y comerciantes en general – o demás establecimientos de comercio, debidamente certificados- por medio del cual se centralizan y otorgan al consumidor, todas las herramientas necesarias para que éste pida un domicilio de productos o servicios a través del PORTAL, donde se encargará de ejecutar todo el proceso de intermediación desde la recepción del pedido, hasta la efectiva entrega de los productos solicitados, en el lugar designado por el usuario. Woowexpress.com, contacta así al oferente directo, redirecciona el pedido, se encarga de asegurar su disponibilidad – o informar debidamente al consumidor en caso de que no estén disponibles los productos solicitados-, en múltiples ocasiones Woowexpress.com se encargará de realizar la entrega de los pedidos mediante el servicio de personal motorizado contratado con terceros, y hace un seguimiento del mismo (recibiendo requerimientos, peticiones y reclamos), hasta asegurarse que el pedido fue debidamente entregado y que la relación de consumo puede darse por terminada.

Así, EL PORTAL funge como una herramienta que facilita la interacción entre el consumidor y el oferente del producto.

Woowexpress.com siempre hará su mejor esfuerzo para que una vez el pedido haya sido confirmado por parte del establecimiento al cual ha sido solicitado, éste llegue de acuerdo a las especificaciones contratadas, incluyendo el precio exacto de los productos, el método de pago, los productos adquiridos, su tamaño y las demás características ofrecidas por medio de la publicidad e información suministradas a los consumidores, previo a la aceptación del pedido.

## **PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS Y ACLARACIONES GENERALES**

Por regla general, cuando los consumidores celebran una relación de consumo con un establecimiento o con cualquier otro tipo de establecimiento comercial, deben contactarlos directamente, y lidiar con cualquier consecuencia que resulte de su pedido, de manera directa. Sin embargo, EL PORTAL ofrece un servicio principalmente de intermediación, que, por su naturaleza, se caracteriza por tratarse de un involucramiento por parte del personal de la Compañía, desde el momento inicial del pedido hasta la entrega del mismo. El usuario accede a tener particular cuidado en el suministro de datos personales, los cuales deben ser completos y verídicos en el momento de realización de la orden. Así mismo, el usuario debe garantizar que los datos de su tarjeta de crédito, que suministra, son de su propiedad y tiene suficientes fondos para hacer el pago, cuando éste sea el método de preferencia.

Los domicilios de comida, bienes y demás servicios ofrecidos y/o adquiridos a través del PORTAL están exclusivamente destinados a satisfacer las necesidades del consumidor final – el usuario que hace la orden- y bajo ninguna circunstancia pueden ser revendidos.

En caso de que se hagan pedidos a establecimientos que entre su oferta de productos tiene gamas de licores y cigarrillos, estos solo serán ofrecidos a aquellos consumidores que cumplan con la edad legal requerida para la adquisición de estos productos, la cual se verificará de acuerdo a los datos suministrados por el usuario y contrastando dicha información con la cédula del usuario, la cual le será exigida al momento de la entrega del producto. En caso de haber suministrado información falsa, el consumidor será el responsable exclusivo de los potenciales daños que puedan causarse y estará sujeto a las acciones judiciales que puedan ser interpuestas en su contra.

Cuando el usuario se inscribe u ordena a través del PORTAL, debe suministrar una dirección de correo electrónico y una contraseña. El usuario debe propender por conservar estos datos de forma segura y no proveer esta información a un tercero. En todo caso, cuando realiza cualquiera de estos procesos, nuestro sistema lo entiende como una aceptación expresa de los presentes términos y condiciones, así como de la política de tratamiento de datos personales de nuestra Compañía.

Para el efecto, aclaramos que los usuarios no podrán registrarse en EL PORTAL hasta tanto no otorguen su autorización para el tratamiento de sus datos personales. En este sentido, nuestro PORTAL les exigirá que nos brinden su consentimiento previo, expreso e informado seleccionando la casilla que dispone lo siguiente: “He leído y estoy de acuerdo con los Términos y condiciones y con las políticas y tratamiento de datos personales”. En caso que los usuarios no seleccionen dicha casilla antes de dar “click” en el botón de “REGISTRARME”, sus datos personales no serán almacenados en nuestra base de datos.

Una vez el usuario ha ingresado al PORTAL y se ha registrado debidamente, puede proceder a ver las diferentes opciones de tiendas virtuales, sus productos y servicios, con sus detalles, etc. Para garantizar la comprensión y legibilidad se recomienda acceder a los términos y condiciones vía el sitio web [www.woowexpress.com](http://www.woowexpress.com). Todas las órdenes que se realizan a través de la plataforma son estudiadas en aras de asegurar la disponibilidad, capacidad de entrega, y aceptación por parte nuestra y del establecimiento aliado. Cuando ingresa la orden a la plataforma, el usuario puede ver su orden a través de la app en el ícono pendientes, el cual se produce de forma automática con los detalles de la orden. A partir del momento de la recepción de la información del pedido en los pendientes, el usuario tiene un plazo de cinco (5) minutos en el cual debe informar si los detalles de la orden no son correctos y/o si quiere cancelar la orden. El hecho de recibir esta información no quiere decir que la plataforma o el establecimiento aliado puedan cumplir con la solicitud del pedido. Tan pronto se envía la confirmación, y una vez pasados los cinco (5) minutos durante los cuales el consumidor podría modificar o cancelar su pedido, EL PORTAL procede a comunicarse directamente con el oferente o establecimiento aliado para asegurarse de la disponibilidad del producto, así como de la capacidad de entrega del pedido

realizado. Una vez el pedido haya sido confirmado por el establecimiento aliado, el cliente recibirá información en la cual se le informará acerca de la confirmación, así como el rango del tiempo estimado de entrega.

Dicho tiempo de entrega es exclusivamente un estimado y el cliente, al hacer su pedido, afirma conocer y aceptar que innumerables factores como el tráfico, el clima, los horarios pico y la capacidad de entrega de algunos establecimientos, pueden ser limitantes para asegurar la hora de entrega. En todos los casos, tanto Woowexpress.com como los establecimientos aliados, centrarán todos sus esfuerzos para respetar los tiempos de entrega. Los despachos de los pedidos estarán sujetos al tiempo de entrega por cada establecimiento siendo el plazo máximo de 24 horas, tiempo tras el cual el pedido puede ser cancelado sin incurrir en gasto o consecuencia alguna por parte del consumidor.. Durante el tiempo que transcurra entre la confirmación del pedido y la efectiva entrega del mismo, el usuario podrá comunicarse en cualquier momento con Woowexpress.com para efectos de hacer preguntas, presentar quejas, entre otros, casos en los cuales siempre recibirá una respuesta en el menor tiempo posible, siempre y cuando estas sean enviadas en el horario hábil, a saber, de domingo a domingo, entre las ocho de la mañana (8:00 a.m.) y las ocho de la noche (8:00 p.m.).

Principalmente, la Compañía actuará como intermediaria y centrará sus esfuerzos en resolver todas las quejas o situaciones problemáticas que se configuren con ocasión a demoras, pedidos incompletos o equivocados, etc. En todos los casos, sin excepción, las quejas deben ser presentadas en un lenguaje decente y respetuoso, atendiendo a los presupuestos mínimos de cortesía y educación. En caso contrario, EL PORTAL no estará obligado a proporcionar respuesta alguna, y por el contrario, de acuerdo con su propio criterio, podrá proceder a bloquear al usuario de su base de datos, quedando dicho usuario imposibilitado para utilizar los servicios nuevamente. Dicha acción se le hará saber a cada usuario, junto con las razones que motivaron tal decisión.

Es importante aclarar que todo usuario se compromete a pagar el precio del domicilio desde el momento en el que recibe la información del pedido en el app. Tras dicha recepción, no habrá motivo alguno por el cual el cliente pueda abstenerse de hacer el pago correspondiente a la transacción realizada.

En caso de que el pedido sea rechazado, el usuario será notificado tan pronto se haya contactado al establecimiento y este haya informado el motivo del rechazo.

Así mismo, el usuario será informado del motivo del rechazo.

Cuando el pedido es rechazado, el cliente será debidamente informado y se le proporcionará alguna de las siguientes razones:

El establecimiento está cerrado.

El producto no está disponible.

Los datos del usuario son incorrectos o están incompletos.

Fuera de cobertura del establecimiento.

Cancelado por petición del usuario.

No fue posible comunicarse con el cliente.

No cubre el costo mínimo del domicilio.

El establecimiento tiene inconvenientes en el momento.

No fue posible comunicarse con el establecimiento.

El método de pago no está disponible.

Repetido / Prueba.

Broma.

Otros.

Una vez recibido el mensaje, se intentará contactar al usuario para preguntarle si desea hacer un nuevo pedido, contactar a otro establecimiento, o hacer alguna otra modificación viable.

## **LOGÍSTICA – PERSONAL MOTORIZADO**

El reparto y entrega del pedido se realizará a través de personal motorizado. Los conductores de estos vehículos podrán ser contratados directa o indirectamente por el establecimiento al que fue realizado el pedido, o podrán ser personas contratadas por terceros para Woowexpress.com para prestar este servicio. Los terceros prestarán los servicios de coordinación, supervisión, entrega y reparto de domicilios y pedidos de los establecimientos. Los terceros contratados por Woowexpress.com, a su vez designarán el personal idóneo y debidamente capacitado, que se encargará de realizar la entrega de los domicilios y pedidos en los sitios de entrega informados.

## **PRECIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

El precio de los productos y/o servicios será presentado en EL PORTAL antes de que la transacción sea aceptada por el cliente. Dicho precio incluirá impuestos, el precio del domicilio, adiciones, etc. Deberán ser pactados con el establecimiento aliado, que sean aplicables a cada transacción. En caso de que el precio del establecimiento afiliado variase frente al precio publicado en EL PORTAL, el consumidor será contactado previamente al despacho de su orden para que dé su claro y libre consentimiento acerca del aumento en el precio. Así mismo le serán expuestos los motivos del aumento. En caso de que el cliente no sea contactado, y que por ende no medie su consentimiento, y el producto llegue a su destino, el consumidor únicamente tendrá que asumir el costo que fue consentido en la transacción inicial, a saber, el que se refleja en EL PORTAL. En caso de que el precio final sea menor a aquel consentido por el consumidor, no se contactará al

usuario sino simplemente se le hará saber ello una vez el producto sea entregado, dado que dicha situación bajo ninguna circunstancia supondría una lesividad o desmejora de los derechos del consumidor.

Si el usuario falla en la aceptación de los bienes o servicios que se le entregan en el domicilio, siempre y cuando estos se ajusten al pedido efectuado, y/o surge algún contratiempo en donde no se verifiquen datos del usuario y se rechace el pedido una vez fue confirmado por EL PORTAL y en ese sentido no se reciban correcciones una vez efectuada la confirmación, toda la responsabilidad recaerá sobre el usuario y éste deberá indemnizar a la plataforma haciéndose cargo de todos los costos que generó el error en la transacción.

Es responsabilidad del cliente asegurarse en el momento de la entrega del pedido, que éste corresponde con los productos solicitados y de que todo lo recibido sea correcto.

## **MEDIOS DE PAGO**

Los usuarios pueden elegir si desean pagar en línea, con tarjetas de crédito o débito o presencialmente al momento de la entrega de su producto. En el primer caso, los usuarios deberán pagar al momento de completar su pedido a través de la aplicación, haciendo uso directo de la pasarela de pagos de PayU. Para el efecto, los usuarios deberán ingresar una (1) sola vez la información de su tarjeta de crédito, la cual quedará guardada automáticamente en los servidores de dicha entidad. La entidad bancaria de cada usuario podrá realizar seguimientos de la transferencia para asegurar el proceso, y en todo caso, el manejo y medidas de seguridad de la información personal de los usuarios serán de responsabilidad de la Compañía y de PayU, de acuerdo con lo establecido en la ley. El usuario podrá solicitar a la Compañía, de conformidad con su Política de Tratamiento de Datos Personales, que sea revocada su autorización relativa al uso de la información de su tarjeta de crédito.

En caso que, al momento de verificar la orden con el establecimiento, no sea posible entregar el producto solicitado por el usuario por alguno de los motivos previamente mencionados o por cualquier otra contingencia que imposibilite la entrega del pedido, se notificará al usuario sobre lo sucedido, para que modifique o cancele el pedido a su preferencia. En caso de rechazo y/o cancelación del pedido, el pago realizado en línea no se debitará de la tarjeta de crédito. Sin embargo, en caso de que se debite, el usuario recibirá la reversión del pago el mismo día de la transacción antes de las siete de la noche (11:59 p.m.). Si ésta no se realiza por algún motivo, el usuario podrá solicitar la reversión del pago dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en la que tuvo noticia de este.

Para la correspondiente devolución del dinero, la Compañía reversará el pago realizado con la tarjeta de crédito, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al día que reciba la queja por parte del usuario, o bien, consignará el dinero en la cuenta bancaria que el usuario indique para el efecto, dentro de diez (10) días hábiles siguientes.

Los medios de pago habilitados están sujetos al cumplimiento de estándares de seguridad en ventas con tarjetas de crédito, enmarcados en el estándar Payment Card Industry Security Standards Council (PCI). Woowexpress.com se reserva el derecho de modificar y/o sustituir estos medios de pago en cualquier momento a su entera discreción y sin previo aviso. Los datos proporcionados relativos a las tarjetas de crédito de las entidades bancarias aceptadas en EL PORTAL, tales como fecha de emisión, caducidad, cupo, etc., serán tratados conforme a lo establecido en estos Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad para el tratamiento de datos.

Para las transacciones realizadas en línea EL PORTAL cuenta con la certificación de seguridad emitida por la autoridad de certificación COMODO ECC Domain Validation Secure Server Certificate Authority 2. Igualmente, cuenta con un servidor de conexión segura bajo el protocolo TLS con certificado SSL que permite que la información recibida, sea transmitida de forma cifrada punto a punto entre el usuario y el servidor de la entidad PayU, asegurando de este modo su integridad en las comunicaciones en el App "WOOW".

En caso de ser necesario, Woowexpress.com podrá contactar al usuario y requerir información adicional, incluyendo teléfono, monto de la transacción, número de identificación, entre otros, cuando esta sea necesaria para la verificación y validación de los datos personales. Lo anterior, con el fin de confirmar la identidad o cualquier otra información necesaria para la culminación del pago, y para mitigar el riesgo de fraude por suplantación de identidad del tarjetahabiente.

Adicionalmente, podrán ser rechazadas las transacciones online, cuando la validación y aceptación del pago no sea confirmada por Woowexpress.com o cuando la entidad bancaria del usuario o el medio de pago así lo determinen. Woowexpress.com, no se hace responsable por los trámites internos de autorización que disponga la entidad bancaria ni por los permisos que requieren los medios de pago para efectuar compras por internet.

Los usuarios se obligan a notificar oportunamente a sus entidades bancarias sobre la pérdida o robo de sus tarjetas de crédito y/o débito, así como sobre cualquier riesgo relacionado con las herramientas utilizadas para realizar transacciones como, pero sin limitarse a, las claves personales, con el fin de que éstos sean inhabilitados.

Es obligación de los usuarios otorgar información verídica sobre las tarjetas utilizadas en EL PORTAL y garantizar que quien las utiliza es el legítimo titular. Woowexpress.com emplea las medidas de seguridad y validación razonables para mitigar el riesgo de fraude por suplantación de identidad de un pagador, o el de ilegalidad de una transacción. Woowexpress.com no será responsable por los daños y/o perjuicios que terceras personas no autorizadas puedan ocasionar al realizar transacciones a través del PORTAL en situaciones tales como, pero sin limitarse a, cuando quien registra el pago en EL PORTAL no coincide con el titular de la tarjeta utilizada.

Ante un error o rechazo de las transacciones en línea, Woowexpress.com le informará al usuario lo más pronto posible sobre lo sucedido a través del sitio web, vía telefónica o por correo electrónico para que éste proceda de nuevo con el

pago, cancele el pedido, o si lo prefiere, realice el pago de manera presencial. En caso tal que el error consista en un cobro mayor al precio del producto solicitado, se optará por los mecanismos señalados anteriormente para la reversión de pago del dinero, para que la Compañía reembolse el cargo en exceso.

Cuando los pedidos sean entregados con la logística de Woowexpress.com y el pago se realice de forma presencial, podrá ser realizado en efectivo o a través de la red de datafonos dispuesta por un tercero contratado por Woowexpress.com para este fin. Este tercero, Credibanco, es la primera red de procesamiento de transacciones en Colombia. Cuenta con tecnología de alta disponibilidad, fácilmente escalable y parametrizable. Cuenta además con equipos que cumplen con las certificaciones PCI, EMV nivel 1 y nivel 2 para recibir tarjetas con Chip, y con lo estipulado en la circular 052 del 25 de octubre de 2007 de la Superintendencia Financiera. La información de la tarjeta de crédito será guardada por Credibanco.

## **REGLAS GENERALES**

Los usuarios no pueden usar EL PORTAL con el fin de transmitir, distribuir, almacenar o destruir material (i) en violación de cualquier ley aplicable o regulación, (ii) de manera que se infrinjan las leyes sobre derechos de autor, propiedad industrial, secretos comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de terceros o de manera que viole la privacidad, publicidad u otros derechos personales de terceros, o (iii) en forma que sea difamatoria, obscena, amenazante o abusiva. Esto sin perjuicio de normas particulares sobre la materia que sean imperativas en cada uno de los ordenamientos jurídicos correspondientes a los territorios en los cuales la Compañía prestará su servicio.

## **REGLAS DE SEGURIDAD**

A los usuarios les está prohibido violar o intentar violar la seguridad del PORTAL. Específicamente los usuarios no podrán (i) acceder a información que no esté dirigida o autorizada a dicho usuario o acceder a servidores o cuentas a los cuales el usuario no está autorizado a acceder, (ii) intentar probar la vulnerabilidad de un sistema o red sin la debida autorización o violar las medidas de seguridad o autenticación, (iii) intentar interferir con los servicios prestados a un usuario, servidor o red, incluyendo pero sin limitarse al envío de virus a través del PORTAL o sobre carga de tráfico para denegación del servicio, (iv) enviar correo electrónico no solicitado, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios. La violación de cualquier sistema o red de seguridad puede resultar en responsabilidades civiles y penales. La Compañía investigará la ocurrencia de hechos que puedan constituir violaciones a lo anterior y cooperará con cualquier autoridad competente en la persecución de los usuarios que estén envueltos en tales violaciones. (v) suplantar la identidad de otros usuarios o de personas naturales o jurídicas de cualquier índole. (vi) proporcionar información de identidad incorrecta, incompleta o falsa. (vii) Bajo ninguna circunstancia se tolerará la acción

de hacer pedidos falsos – también conocida como pegadas o bromas- actuar que será denunciado y estará sujeto a las persecuciones legales aplicables.

- El PORTAL puede ser usado únicamente para propósitos legales. Se prohíbe su uso en cualquiera de las siguientes formas:

- Incluir en EL PORTAL cualquier información sobre productos a vender u ofrecer, falsa o inexacta o información que no corresponda a la realidad.

- Incluir en EL PORTAL cualquier derecho de franquicia, esquema de pirámide, membresía a un club o grupo, representación de ventas, agencia comercial o cualquier oportunidad de negocios que requiera un pago anticipado o pagos periódicos, solicitando el reclutamiento de otros miembros, sub-distribuidores o sub-agentes.

- Borrar o revisar cualquier material incluido en EL PORTAL por cualquier otra persona o entidad, sin la debida autorización.

- Usar cualquier elemento, diseño, software o rutina para interferir o intentar interferir con el funcionamiento adecuado del PORTAL o cualquier actividad que sea llevada a cabo en el PORTAL.

- Intentar descifrar, compilar o desensamblar cualquier software comprendido en EL PORTAL o que de cualquier manera haga parte de este.

- Como ya se mencionó, está terminantemente prohibido incluir en EL PORTAL información falsa, inexacta, incompleta, incorrecta o engañosa.

Los passwords, contraseñas, usuarios y demás información requerida para el acceso al PORTAL, son personales e intransferibles y no puede ser compartido con nadie. Solo la persona que haya consentido a los términos y condiciones, así como a la política de tratamiento de datos personales, y se haya registrado debidamente, está autorizada para hacer uso de dicha información y acceder al PORTAL. Cada usuario es responsable por mantener la confidencialidad de su password o contraseña y por todos los usos de su registro en EL PORTAL, sean o no autorizados por el usuario. En caso de cualquier irregularidad, el usuario acuerda notificar inmediatamente a la Compañía acerca de cualquier uso no autorizado de su registro y password o contraseña.

## **INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS**

Cada vez que un usuario se registre en EL PORTAL, se le solicitará que suministre a la Compañía cierta información, incluyendo, pero sin limitarse a nombre completo con apellidos, identificación, fecha de nacimiento y una dirección válida de correo electrónico. En adición a los términos y condiciones que puedan ser previstos en otras Políticas de Privacidad en EL PORTAL, los usuarios entienden y consienten que la Compañía puede revelar a terceras personas, sobre bases anónimas, cierta información contenida en su solicitud de registro, como sería siempre el caso de la dirección de entrega y el nombre del cliente, información requerida por todos los establecimientos afiliados.

La Compañía no revelará a terceras personas, distintas al establecimiento al cual se le está haciendo el pedido, el nombre, dirección, dirección de correo electrónico o número telefónico sin el consentimiento expresado a través de las diferentes herramientas o sistemas previstos en EL PORTAL, salvo en la medida en que sea necesario o apropiado para cumplir con las leyes aplicables o con procesos o procedimientos legales en los que tal información sea pertinente.

Woowexpress.com ha establecido medidas razonables y diligentes de seguridad para la protección de datos personales suministrados a los establecimientos, (incluyendo estipulaciones contractuales). Adicionalmente, Woowexpress.com se ha encargado de informar adecuadamente a los establecimientos sobre la única finalidad que tiene la transmisión de datos personales, la cual es concretar la relación de intermediación entre los usuarios y los establecimientos sobre los pedidos. No obstante, Woowexpress.com no se hace responsable de la violación de las estipulaciones legales y contractuales que el establecimiento transgreda en el marco de la protección de los datos personales de los usuarios.

La Compañía se reserva el derecho de ofrecer sus servicios o productos o de terceras personas, basados en las preferencias que cada usuario haya identificado en su solicitud de registro o en cualquier momento posterior a la misma, incluyendo, pero sin limitarse, a gustos y/o preferencias que EL PORTAL pueda inferir por cantidad de pedidos realizados o por tendencias particulares de cada usuario.

Dado que EL PORTAL no puede verificar la información suministrada por los usuarios, en particular, la veracidad y actualidad de la misma, es obligación de cada usuario suministrar información cierta, completa, verificable y real, y será responsabilidad de cada usuario, de manera exclusiva, las consecuencias jurídicas o extra jurídicas que se puedan generar con ocasión a la información suministrada. Woowexpress.com se libera de toda responsabilidad por daños y/o perjuicios a cargo de un usuario que infrinja esta obligación.

EL PORTAL se reserva el derecho de expulsar a los usuarios o de prohibir su acceso futuro al PORTAL por violación de estos Términos y Condiciones o de la ley aplicable.

Toda información que sea suministrada por usuarios o clientes será guardada en un servidor externo y un back up en el sistema de la Compañía, salvo la información de la tarjeta de crédito, que será guardada por la entidad Credibanco.

Esta se guardará de forma indefinida y conforme a las leyes de tratamiento y protección de datos vigentes, ninguna persona natural o jurídica tendrá acceso a esta información, distinta al personal autorizado y designado por Woowexpress.com, salvo que medie una clara autorización por parte del usuario para volver la información pública o permitir el acceso a esta por parte de otras personas naturales o jurídicas.

La Compañía utilizará todos los medios posibles para velar por la seguridad de la información.

Cada usuario es responsable por sus propias comunicaciones e información y por las consecuencias de incluir o colocar dicha información o comunicaciones en EL

PORTAL. Ningún usuario podrá: (i) incluir o colocar en la PLATAFORMA material que esté protegido por las leyes sobre derechos de autor, a menos que se sea el propietario de tales derechos o haya obtenido permiso del propietario de tales derechos para incluir tal material en Sitio web, (ii) incluir o colocar en la PLATAFORMA material que revele secretos industriales o comerciales, a menos que se sea el propietario de los mismos o haya obtenido autorización del propietario, (iii) incluir en la PLATAFORMA material que de cualquier forma pueda implicar una violación de derechos de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro derecho, (iv) incluir material en la PLATAFORMA que sea obsceno, difamatorio, abusivo, amenazante u ofensivo para cualquier otro usuario o cualquier otra persona o entidad, (v) incluir en la PLATAFORMA imágenes o declaraciones pornográficas o que incluyan sexo explícito o que sea considerada pornografía infantil en los términos del Decreto 1524 de 2002 (vi) incluir o colocar en la PLATAFORMA publicidad o anuncios publicitarios sin la debida autorización de la Compañía, cadenas de cartas, virus, caballos de troya, bombas de tiempo o cualquier programa de computador o herramienta con la intención de dañar, interferir, interceptar o apropiarse de cualquier sistema, datos o información.

### **PROHIBICIÓN DE REVENTA, CESIÓN O USO COMERCIAL NO AUTORIZADO**

Los usuarios acuerdan no revender o ceder sus derechos u obligaciones al aceptar estos Términos y Condiciones. También se comprometen a no hacer un uso comercial no autorizado de este PORTAL.

### **TERMINACIÓN**

Woowexpress.com se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de borrar toda la información que se haya incluido en EL PORTAL y de terminar inmediatamente su registro y acceso a este o a determinados servicios, ante el incumplimiento de estos Términos y Condiciones por parte de los usuarios o ante la imposibilidad de verificar o autenticar cualquier información que estos hayan presentado en el registro para acceder al PORTAL.

### **RESPONSABILIDAD DEL PORTAL**

Conforme a la normatividad nacional en materia de derecho del consumo, en particular la Ley 1480 de 2011 y sus disposiciones particulares relativas a la especial protección de los derechos de los consumidores, EL PORTAL cumple a cabalidad con tal normatividad y tiene como fin principal proporcionar un excepcional servicio al consumidor. Sin embargo, cada usuario debe tener en cuenta que existen riesgos que incluyen, pero no se limitan a, la imposibilidad de verificar de manera absoluta la identidad de las personas por tratarse de un medio virtual y en ese orden, los riesgos inherentes a tratar con extraños, menores de edad o personas que actúan bajo falsas pretensiones.

Los usuarios asumen todos los riesgos asociados a tratar con otros usuarios con los cuales se entre en contacto a través del PORTAL. El cumplimiento de términos y condiciones de toda relación externa, que tenga una finalidad distinta al cumplimiento del objeto social de la Compañía, se escapa de la esfera de acción de ésta y, por ende, no está regulada por los presentes Términos y Condiciones. Woowexpress.com no se involucra en las relaciones o tratos entre sus usuarios ni controla el comportamiento de estos, por tanto no tendrá responsabilidad alguna en el evento en que exista una disputa entre uno o más usuarios del PORTAL, y será liberado (junto a sus empleados y agentes) de cualquier reclamación, demanda o daño de cualquier naturaleza, que surja de dicha disputa o que de cualquier otra forma se relacione con esta.

## **PUBLICIDAD**

Woowexpress.com cuenta con un servicio de publicidad por medio del cual ésta se hace llegar a los clientes a través de banners, correos electrónicos y/u otros medios. La Compañía será solidariamente responsable por toda publicidad emitida o que se encuentre en EL PORTAL. Sin embargo, los links o vínculos que dirigen a otros sitios web de propiedad de terceras personas, se suministran para su conveniencia únicamente y la Compañía no respalda, recomienda o asume responsabilidad alguna sobre el contenido de estos, siendo solidariamente responsable únicamente frente a la información que proporcione de manera directa acerca de los establecimientos afiliados. Los usuarios acceden a través de los links o vínculos a los sitios web de terceras personas, bajo su propio riesgo.

## **PROMOCIONES, CONCURSOS Y EVENTOS**

Las promociones, concursos, sorteos y eventos que se implementen a través del PORTAL estarán sujetas a las reglas y condiciones que en cada oportunidad se establezcan, de manera anticipada por Woowexpress.com. Bajo ningún motivo esto implica que la Compañía está obligada a realizar algún tipo de sorteo, pues simplemente regula una situación con anterioridad (ex ante), en caso de que Woowexpress.com de manera voluntaria, decida llevar a cabo tales actividades.

En caso de que se realice alguna de las mencionadas actividades será requisito mínimo para acceder a tales oportunidades o beneficios comerciales, que el Usuario se encuentre debidamente registrado en EL PORTAL.

## **INFORMACIÓN ADICIONAL**

LA COMPAÑÍA NO GARANTIZA QUE EL PORTAL OPERE LIBRE DE ERRORES O QUE SU SERVIDOR SE ENCUENTRE LIBRE DE VIRUS DE COMPUTADORES U OTROS MECANISMOS DAÑINOS. SI EL USO DEL PORTAL O DEL MATERIAL RESULTA EN LA NECESIDAD DE SOLICITAR SERVICIO DE REPARACIÓN O MANTENIMIENTO A SUS EQUIPOS O INFORMACIÓN O DE REEMPLAZAR SUS

EQUIPOS O INFORMACIÓN, WOOWEXPRESS.COM NO ES RESPONSABLE POR LOS COSTOS QUE ELLO IMPLIQUE.

EL PORTAL Y EL MATERIAL SE PONEN A DISPOSICIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTREN. NO SE OTORGA GARANTÍA ALGUNA SOBRE LA EXACTITUD, CONFIABILIDAD U OPORTUNIDAD DEL MATERIAL, LOS SERVICIOS, LOS TEXTOS, EL SOFTWARE, LAS GRÁFICAS Y LOS LINKS O VÍNCULOS.

EN NINGÚN CASO, LA COMPAÑÍA, SUS PROVEEDORES O CUALQUIER PERSONA MENCIONADA EN EL PORTAL, SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS DE CUALQUIER NATURALEZA, RESULTANTES DEL USO O LA IMPOSIBILIDAD DE USARLOS.

## **RETRACTO**

Conforme a la normatividad actual, los usuarios no tienen el derecho de retracto, contemplado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en el caso de bienes perecederos (alimentos) y de que cada bien es especialmente fabricado para el consumidor que lo pide.

## **GARANTÍA**

Si los productos no se ajustan a la calidad, idoneidad o seguridad propias y necesarias, el cliente podrá solicitar el cambio del mismo, siempre que haya fundamento jurídico y racional para ello. La garantía solo aplica para características objetivas de los productos y/o servicios que sean informados de manera clara a los consumidores y bajo ninguna circunstancia, procederá en casos subjetivos.