



## **Términos y Condiciones de Uso de Plataforma “Traelo Ve”**

### ASPECTOS GENERALES

#### INFORMACIÓN

SYA TECNOVA S.A.S. es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT: 901267547-1, con domicilio en la ciudad de Palmira – Valle del Cauca que para los efectos de los presentes términos se denominará EL OPERADOR.

#### NATURALEZA JURÍDICA

Los presentes términos y condiciones de uso regulan la relación contractual de carácter comercial que une a los Clientes que acceden a la plataforma virtual y al OPERADOR, especialmente en la autorización de uso que otorga éste en favor de aquel.

#### DEFINICIONES

**Mensajes de datos:** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax (Ley 527 de 1999 art. 2 lit. a).

**Comercio Electrónico:** Comprende el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica. Las dudas que surjan respecto de la eficacia y validez de los mensajes de datos y demás actividades vinculadas al comercio electrónico se interpretarán de conformidad con la ley 527 de 1999.

**Cookies:** Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso de La Plataforma por el Operador, para la consulta de las actividades y preferencias de los usuarios.

**Clientes:** Toda persona natural que, como destinatario final, use La plataforma para solicitar por medio de ésta un pedido, con el fin de adquirir productos o servicios.



**Negocio:** Encargado de administrar operativamente y funcionalmente la Plataforma como negocio, ofreciendo los productos que tenga disponibles, despachando los pedidos que han sido aceptados en el tiempo establecido.

**Contrato de mandato remunerado celebrado por medios electrónicos:** Aquel acuerdo de voluntades celebrado entre el Cliente y el Mandatario, por medio del cual el Cliente solicita, a través de la Plataforma, la gestión de un encargo al Mandatario, obligándose este último a cumplir con dicho encargo por cuenta y riesgo propio, a cambio de recibir una remuneración como contraprestación.

**Datos personales:** Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona física.

**Interacción en La Plataforma:** Facultad de acceso por parte de los Clientes para conocer los productos y servicios exhibidos por el Negocio, la publicidad puesta a disposición en la Plataforma y manifestar su voluntad de solicitar un pedido.

**Mayor de edad:** Persona natural mayor de dieciocho (18) años.

**Pasarela de donaciones:** Servicio que permite la realización de donaciones por parte de los Clientes y Negocios, a través de medios electrónicos utilizando plataformas tecnológicas (software).

**La Plataforma:** Aplicativo web administrado por el OPERADOR, que permite la concurrencia de Clientes y Negocios para que por medio del software generen un pedido el cual se encargara el Negocio de su distribución.

**Publicidad:** Es toda forma de comunicación realizada por el OPERADOR, con el fin de brindar información sobre productos, actividades comerciales y comunicar estrategias o campañas publicitarias o de mercadeo, propias o de terceros ; realizada como mecanismo de referencia y no como oferta pública.

**Producto:** Bien de consumo exhibido a través de la Plataforma.

**Chat Online:** La Plataforma cuenta con chat entre el Cliente y El Negocio al que realizo el pedido, para establecer una comunicación más asertiva y por el cual podrán reportar sus inquietudes en cuanto al pedido. El chat tendrá un tiempo establecido, pasado este será borrado del sistema y cerrado el canal de chat.



Términos y condiciones de uso de La Plataforma: Constituyen los términos que han de regular el uso que los Clientes y Negocios dan a La Plataforma, así como las relaciones contractuales que se pueden generar entre Clientes y Negocios.

Ventanas emergentes (Pop-Ups): Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento cuando se utiliza la Plataforma, especialmente utilizado para la formalización del contrato de pedido entre Clientes y Negocios.

## OBJETO

Los presentes términos y condiciones regulan la autorización de uso que otorga el Operador a los Clientes y Negocios, para que éstos ingresen a la plataforma virtual, se informen sobre los productos de consumo exhibidos, para que sean utilizados como referencia y puedan solicitar la gestión de un pedido, por medio de la plataforma.

El Negocio a través de la Plataforma realiza las siguientes acciones: I) exhibe diferentes productos y servicios de consumo de forma publicitaria para que puedan servir de referencia a los Clientes, II) facilita la entrega del pedido en el tiempo establecido previamente, III) sirve de medio de envío de comunicaciones hacia los Clientes, atendiendo las inquietudes dichas en el chat y garantizando el cumplimiento de la entrega.

La celebración de la relación contractual entre Clientes y Negocios, se da con Clientes que se encuentren en el territorio nacional, pagando una contraprestación económica en dinero en efectivo al momento de la recepción de los productos.

A través de la Plataforma se exhiben productos, cuya gestión de compra es encargada por los Clientes a los Negocios, siendo que los primeros buscan satisfacer una necesidad privada, personal o familiar, y en ningún momento pretenden la comercialización, reventa o cualquier otro tipo de transacción comercial o interés con los productos adquiridos.

## PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE PERMITE SU USO

Es una plataforma que permite su uso gratuito por varios medios, a saber: i) portal web: [www.traelo-ve.com](http://www.traelo-ve.com) medios que en adelante y para los efectos de los presentes términos se denominarán conjuntamente “La Plataforma”. Los Clientes podrán



utilizar La Plataforma exclusivamente para su uso personal, sin que esto implique el otorgamiento de una licencia de la tecnología de la plataforma de ningún tipo.

## MODIFICACIÓN

El Operador podrá modificar autónomamente y en cualquier momento en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones de uso de La Plataforma, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Clientes y Negocios en La Plataforma, siendo la última versión publicada la que regulará las relaciones comerciales que se generen al momento de realizarse la entrega. Así mismo, cuenta con plena autonomía para modificar los usos de La Plataforma permitidos a los Clientes y Negocios, con el único deber de informarlo por un medio virtual que permita su publicación y comunicación al público.

## DETALLE DEL SERVICIO

### CLIENTE

Toda persona natural que, como destinatario final, use La Plataforma para solicitar por medio de ésta un mandato remunerado, cuyo encargo consiste en la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes o servicios.

El uso de la Plataforma lo realiza el Cliente como persona capaz, manifestando que, para la celebración de contratos de mandato con el Mandatario, cuenta con plena capacidad legal para ser sujeto de derechos y obligaciones, calidades que refrenda al momento de generar su registro.

El Cliente tiene la obligación de: 1) proveer un documento de identidad nacional (Cédula de Ciudadanía/Extranjería/Pasaporte) original, expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil de Colombia o por la autoridad competente en su país de origen;

### NEGOCIO

Persona natural que acepta realizar la gestión del Pedido solicitado por el Cliente a través de La Plataforma, por cuenta y riesgo propio, asegurando su entrega en el tiempo establecido previamente.

## CUENTA DE USUARIO



Los Clientes usan como referencia para el encargo de compra, los productos que se encuentran exhibidos en La Plataforma, teniendo como condición necesaria la creación de una Cuenta de Usuario, donde se solicitarán datos como nombre, fecha de nacimiento, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y cédula de ciudadanía. Se encuentra prohibido tener más de una (1) cuenta relacionada a cualquiera de los datos anteriormente mencionados. Esta información se utiliza para la plena identificación de las personas que pretenden realizar el pedido al Negocio y de esta manera adquirir los productos, para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones, para la prevención de fraudes, para vincular al Cliente con el Negocio y en general para los fines definidos en el acápite manejo de información.

Podrán los Clientes, además de la información obligatoria y facultativa requerida al momento de la creación de la cuenta, suministrar voluntariamente más datos relacionados con su individualización al momento en que cree su propio Perfil dentro de La Plataforma.

El uso de las cuentas es personal e intransferible, por lo cual los Clientes no se encuentran facultados para ceder los datos de validación para el acceso a La Plataforma ni el uso de su cuenta a ningún tipo de terceros. El incumplimiento de lo anterior, acarreará la suspensión y bloqueo definitivo de la cuenta (incluye correo electrónico y número de identificación personal). En caso de olvido de los datos de validación o de usurpación de éstos, es obligación del Cliente informarlo al Operador a través de la opción “olvidó su contraseña” o a través de comunicación enviada al correo electrónico [servicioalcliente@syatecnova.com](mailto:servicioalcliente@syatecnova.com). Las cuentas de los usuarios serán administradas por el Operador o por la persona que éste designe, teniendo plena facultad para la conservación o no de la cuenta, cuando la información suministrada por los Clientes no sea veraz, completa o segura; o cuando se presente incumplimiento de las obligaciones de los Clientes. En ningún momento el Operador solicitará al Cliente información que NO resulte necesaria para su vinculación con el Negocio y para la facilitación de la entrega del pedido.

Con la creación de la Cuenta de Usuario, los Clientes están manifestando su voluntad de aceptación expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones de uso de La Plataforma, así como de la Política de tratamiento de datos personales de Traelo Ve.

Parágrafo. Autoriza expresamente el Cliente al momento de la aceptación de los presentes Términos, el uso de Cookies por parte del Operador en toda actividad de uso que realice de la Plataforma.

## CAPACIDAD



Es claro para el Cliente que la relación contractual que se puede llegar a generar con el Negocio por el uso de La Plataforma no vincula de ninguna manera al Operador. Lo anterior, puesto que la relación contractual será directamente con el Negocio, y consistirá en un contrato de pedido en el que el Cliente Se compromete en Pagar con totalidad el valor del pedido y el Negocio en asegurar la entrega en el tiempo establecido previamente.

En virtud de las condiciones de capacidad legal establecidas en el Código Civil Colombiano y de la validez de la manifestación de voluntad a través de medios electrónicos establecida en la ley 527 de 1999, los Clientes al momento de la creación de la Cuenta de Usuario, manifiestan expresamente tener capacidad para celebrar el tipo de transacciones que se pueden realizar usando La Plataforma; y con base en lo prescrito en la ley 1098 de 2006 de la República de Colombia los menores de edad cuentan con capacidad para celebrar éste tipo de transacciones, no obstante el Operador deberá: i) Excluir del sistema de información los datos de menores de edad que hayan utilizado La Plataforma; ii) Dar a conocer a las autoridades de cualquier situación, de la que tenga conocimiento, que ponga en peligro la integridad de un menor de edad; iii) Informar a los menores que se encuentren interesados en adquirir productos a través de La Plataforma, que deberán realizar la transacción económica con consentimiento de sus padres..

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Operador exhibe a través de La Plataforma productos de consumo como alimentos, bebidas, productos de aseo personal y productos de aseo general, que están a disposición de los Clientes para su conocimiento general. Esta comunicación de productos sirve como referencia a los Clientes para el encargo del pedido, usando La Plataforma como medio para solicitarlo, celebrándose un contrato de pedido remunerado con el Negocio.

Para el proceso de solicitud de gestión del pedido al Negocio, los Clientes deben estar plenamente identificados en su Cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento:

- a) Ingresar a la Plataforma especificando el domicilio para determinar los productos que se encuentran disponibles en este sector.
- b) Seleccionar el lugar de entrega. Se debe suministrar por el Cliente la dirección exacta donde se realizará la entrega del (los) producto (s) seleccionados, esta dirección debe encontrarse en el rango de cobertura de entrega, en caso de no encontrarse en dicho rango no se permitirá la finalización de la transacción.





c) Seleccionar el producto. Una vez seleccionado se pone a disposición del Cliente las características y valor total del producto por medio de fotografías y notas de referencias, que permiten la plena individualización del producto para el análisis detallado del Cliente.

d) Validación del producto. Cumplido el paso anterior, el Negocio deberá exhibir al Cliente un resumen del producto en cuanto a sus condiciones generales tales como la marca y la presentación suministrada. De esta manera el Cliente podrá validar y confirmar la información y el producto seleccionado.

e) Ingreso del producto al carrito de compras. Este ingreso corresponde a la voluntad inequívoca del Cliente de solicitar la gestión de un encargo consistente en adquirir un producto determinado, ya que se ha informado con suficiencia las características del mismo, teniendo la posibilidad de adquirirlo o no. El Negocio tiene total autonomía para limitar el ingreso de productos al carrito de compras con ocasión a la cantidad.

f) Valor. Una vez se han agotados los pasos precedentes, se pone a disposición del Cliente el valor a pagar por la gestión del pedido solicitado, consistente en la compra de los productos seleccionados. Dicho valor refleja: i) remuneración por la entrega (valor del servicio de domicilio); ii) la suma a reembolsar por la gestión, la cual se encuentra discriminada unitariamente y en conjunto por todos los productos, cuya adquisición fue solicitada. El valor a reembolsar corresponde al valor total de los productos adquiridos.

g) Pago. El Cliente realizará el pago directamente al Negocio bien sea en efectivo o a través de las plataforma virtuales de pagos que tiene contratadas el Negocio para este fin. La orden/compra se entiende finalizada y por lo tanto realizada, una vez el Negocio entrega los productos al Cliente y siempre y cuando tramite y finalice la orden.”.

i) Registro. El Usuario (Cliente) debe crear su cuenta personal en la cual se requerirán los datos personales que permitan su identificación, más no su individualización, además de los datos para la identificación de su ubicación para la entrega del pedido

j) Resumen. Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe a través de una ventana emergente al Cliente un resumen detallado de la transacción y la información completa del Negocio que ha aceptado gestionar el pedido solicitado y con el cual se celebra el contrato de mandato. Dicho resumen será mostrado en la plataforma al Cliente con ésta información de forma detallada.



k) Resumen del pedido. En todo caso, sea que el pago se realice en dinero en efectivo. Traelo Ve no emite facturas toda vez que solo es una plataforma virtual que no comercializa productos ni servicios directamente. El vendedor directo de los productos y servicios es el Negocio, con quien el Cliente celebra un contrato por cuenta y riesgo propio. De esta manera, en caso de requerir la factura de compra de los productos, el usuario deberá informar al Negocio, bien sea por el chat de la plataforma virtual o por vía telefónica, que desea recibir la factura de los productos que el Negocio despachara. Traelo Ve no será responsable por la entrega de facturas y el usuario deberá entenderse directamente con el Negocio, toda vez que es éste quién realiza el pedido solicitado por el Cliente.

l) Entrega. Verificados todos los datos correspondientes a la transacción y al ámbito de cobertura de entrega de productos, el Negocio entregará en la dirección suministrada y en el término definido al finalizar la operación, los productos comprados en virtud del pedido solicitado. En caso de no poderse realizar la entrega por razones imputables al Cliente, deberá el Negocio dejar constancia de este hecho.

#### DEBERES DEL CLIENTE

Con la aceptación de los presentes términos El Cliente se obliga a: (1) Suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su Cuenta de Usuario; (2) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (nombre de usuario y contraseña); (3) Abstenerse de utilizar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra del Operador, los Negocios o de terceros; (4) Pagar oportunamente al Negocio la contraprestación económica definida en el contrato de pedido; (5) Informar inmediatamente al Operador en caso de olvido o usurpación de los datos de validación; (6) Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de La Plataforma; (7) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Clientes; (8) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de La Plataforma o de cualquiera de sus partes; (9) Habilitar la utilización de ventanas emergentes durante la operación; (10) En general todas aquellas conductas necesarias para la ejecución del negocio jurídico, como i) la recepción de los productos solicitados, ii) exhibir la identificación en caso de venta de productos de uso restringido, iii) verificar al momento de la validación que los productos seleccionados sí corresponden a los necesitados, iv) informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos.

#### DEBERES DEL NEGOCIO





En virtud de los presentes términos el Operador, se obliga a (1) Suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que exhibe; (2) Indicar las características generales del producto para que sirvan de referencia a los Clientes, para el efecto son marca y presentación; (3) Informar suficientemente sobre los medios habilitados para que los Clientes realicen el pago; (4) Informar en el momento indicado y con suficiencia los datos de los Mandatarios con los cuales los Clientes han de celebrar el contrato de pedido; (5) Poner a disposición de los Clientes los términos y condiciones de uso de La Plataforma de forma actualizada; (7) Utilizar la información únicamente para los fines establecidos en los presentes términos; (8) Utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes (Pop Ups), que permitan al Cliente aceptar o no cada paso del proceso de compra.

## DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos y servicios exhibidos por el Operador son productos de consumo doméstico como alimentos, bebidas, productos de aseo personal, productos de aseo general, entre otros. Todos los productos cuentan con una descripción general; esta descripción se realiza por el Negocio a partir de prácticas legales de visualización, que en todo caso dependen del dispositivo en donde el Cliente observe el producto. La disponibilidad será definida por el Negocio.

Es claro para el Cliente que el Operador no es productor, proveedor, expendedor, agente, distribuidor y en general ningún tipo de comercializador de los productos que exhibe, ya que opera solo como una plataforma tecnológica que permite el encuentro de Clientes y Negocios para la gestión de pedidos.

Los productos de uso restringido, como tabaco y bebidas embriagantes, solo podrán ser adquiridas, en virtud del encargo realizado por Clientes que cuenten con mayoría de edad, quienes manifiestan expresamente esta calidad al momento de registrarse en la plataforma o de seleccionar el producto. En caso de no cumplir con ésta obligación, el Negocio no entregará el producto y en el evento de haber pagado por el producto, deberá solicitar la devolución de su dinero. En el evento de haber solicitado junto con los productos de uso restringido otros de diferente calidad e igualmente se incumpla la obligación acá descrita, aplicarán las mismas consecuencias jurídicas aquí definidas, pero solo en relación con los productos de uso restringido.

Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos en la Plataforma, que evidentemente resultan desproporcionados, comparativamente con el precio del producto en el mercado, el Negocio podrá cancelar la(s) ordenes realizadas de productos con dichos precios, a su libre discreción y con plena autonomía.



El Negocio se reserva el derecho de actualizar, modificar y/o discontinuar los productos exhibidos en La Plataforma.

## GARANTÍA

Entiende y acepta el Cliente que la relación jurídica de entrega se genera directamente con los Negocios, por lo tanto, las reclamaciones por garantía se deben realizar directamente a los Negocios, quienes tienen la obligación de responder por la gestión del pedido.

## CONSIDERACIONES FINALES

### CONTENIDOS

A través de la Plataforma el Operador podrá poner a disposición de los Clientes y Negocios información de carácter comercial y publicitario, propio o de terceros de conformidad a las buenas costumbres comerciales. En estos casos el Operador no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a los servicios y/o productos que se comercialicen por estos terceros, ya que la Plataforma sirve como canal de comunicación y publicidad, mas no como herramienta de prestación de servicios. En consecuencia, es total responsabilidad de los Clientes el acceso a los sitios que remite la publicidad, asumiendo la obligación de verificar y conocer los términos de los servicios ofrecidos por los terceros.

Toda la información puesta a disposición en la Plataforma como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual; son utilizados legítimamente por el Operador, sea porque son de su propiedad, porque tiene autorización para ponerlos a disposición, o porque se encuentra facultado para hacerlo en virtud de las decisiones 351 de 1993 y 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones y la ley 23 de 1982.

### FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

El Operador no administra directamente la Plataforma. En ningún caso responderá por daños directos o indirectos que sufra el Cliente o Negocio por la utilización o incapacidad de utilización de La Plataforma.

La plataforma se encuentra disponible las 24 horas del día para su acceso y consulta., dependiendo de la disponibilidad de los Negocios. El Operador realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación La Plataforma, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de La Plataforma.



El Operador se reserva el derecho de cancelar las cuentas de usuarios y/o de prohibir el acceso a La Plataforma a los Clientes o negocios que realicen conductas violatorias de los presentes términos o que incumplan las obligaciones contraídas.

## DERECHO DE RETRACTO

Traelo Ve no comercializa productos directamente a los Clientes. Todos los productos que ves reflejados y exhibidos en la plataforma son comercializados por Negocios independientes del operador.

Para todos los productos que adquieras a través de Traelo Ve, podrás ejercer tu derecho de retracto frente al Negocio del producto por medio de los medios establecidos.

## MANEJO DE INFORMACIÓN

La información recolectada por el Negocio para la solicitud del pedido, es suministrada por los Clientes de forma libre y voluntaria, para que esta sea administrada por el Operador o por quien éste designe para el cumplimiento de los deberes adquiridos, lo que implica su recolección; almacenamiento en servidores o repositorios del Operador o de terceros; circulación de los mismos dentro de la organización del Operador; comunicación a los Clientes información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial.

Así mismo, los datos recolectados serán objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios del portal web, apoyada en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación.

El Cliente podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, modificar y suprimir los datos personales existentes en las bases de datos asociadas a la Plataforma.

El Operador no es responsable del tratamiento de la información personal recolectada a través del portal web, responsabilidad que podrá delegar en un tercero, en calidad de responsable o encargado de la información, asegurando contractualmente adecuado tratamiento de la misma.

## DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE

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.

## ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS

El Cliente manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar La Plataforma y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con los Negocios. Así mismo, manifiesta haber suministrado información real, veraz y fidedigna; por ende de forma expresa e inequívoca declara que ha leído, que entiende y que acepta la totalidad de las situaciones reguladas en el presente escrito de Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma, por lo que se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas.