

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES EMEN:**

Los presentes términos y condiciones (en adelante “Términos & Condiciones” o “T&C”) aplicarán a las operaciones realizadas a través de la página web de Emen (en adelante “Sitio Web” o “Portal”). Que tiene por objetivo la comercialización de servicios relacionados con la creación y gestión de menús digitales para bares(en adelante “Los Servicios”). Todos los datos que recolectemos y/o tratemos serán acorde a nuestra Política de Tratamiento de Datos que podrá consultar en el siguiente enlace: <https://www.emen.com/la-marca/terminos-condiciones>. En caso de que la contratación de los servicios se realice a través de nuestro Portal, por favor consulte también nuestra Política de Uso de la Página, que podrá ver en el siguiente enlace: <https://www.emen.com/la-marca/terminos-condiciones>.

Las transacciones entre el Consumidor (en adelante “Usted” o “El Cliente”) y Emen se sujetarán a los presentes T&C. Sin perjuicio de lo anterior, Emen podrá realizar promociones, ofertas, entre otros. Emen se reserva el derecho a modificar y actualizar los presentes T&C. Las condiciones comerciales serán las que estén publicadas al momento de la contratación de los servicios.

En caso de cualquier consulta respecto a los presentes Términos y Condiciones, usted podrá realizarla ante el Área de Atención al Cliente de Emen de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm en la línea de atención 3204461054, o por correo electrónico a [emen21259@gmail.com](mailto:emen21259@gmail.com) Su comunicación será resuelta en los términos previstos en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales.

Los presentes Términos y Condiciones rigen a partir del 25 de septiembre del 2023 con vigencia indefinida. En caso de que los modifiquemos, se lo notificaremos por distintas vías, como a través de un banner, un pop-up o una notificación push, entre otras. Las modificaciones realizadas surtirán efecto a partir del día de la publicación de los Términos y Condiciones en la página.

### **I. Términos y Condiciones Generales:**

#### **1. Disposiciones Varias:**

Entre Usted, quien actúa directamente si es una persona natural, o por medio de una persona debidamente facultada para actuar en nombre y representación, en caso de ser una persona jurídica, y de otro lado Emen, se realiza la contratación de los Servicios según resulte aplicable de conformidad con los términos y condiciones que se indican en el presente documento y la legislación colombiana.

Usted declara haber leído y entendido estos términos de uso y está de acuerdo en sujetarse a los mismos y cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana. Además, cuando el cliente utilice cualquier servicio que se ofrezca o llegue a ofrecer por parte de Emen, estará sujeto a las reglas, guías, políticas, términos y condiciones aplicables a dicho servicio en particular.

El contrato es vinculante tanto para usted como para nosotros, así como para nuestros respectivos sucesores, cesionarios y causahabientes.

Usted podrá transmitir, ceder, gravar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo, siempre que obtenga nuestro consentimiento previo por escrito. Nosotros también podremos transmitir, ceder, gravar, subcontratar o de cualquier otro modo transferir un contrato o alguno de los derechos u obligaciones derivados del mismo en cualquier momento durante su vigencia, sin necesidad de obtener su consentimiento, notificándole oportunamente dicha transferencia. Para evitar cualquier duda, dichas transmisiones, cesiones, gravámenes u otras transferencias no afectarán los derechos que, en su caso, usted, como consumidor, tiene reconocidos por ley, ni anularán, reducirán o limitarán de cualquier otra forma las garantías, tanto expresas como tácitas, que le hubiésemos podido otorgar.

La falta de requerimiento por nuestra parte del cumplimiento estricto por su parte de alguna de las obligaciones asumidas por usted en virtud del contrato o de las presentes Condiciones o la falta de ejercicio por nuestra parte de los derechos o acciones que nos pudiesen corresponder en virtud de dicho contrato o de las Condiciones, no supondrá renuncia ni limitación alguna en relación con dichos derechos o acciones ni le exonerará a usted de cumplir con tales obligaciones. Ninguna renuncia por nuestra parte a un derecho o acción concreto supondrá una renuncia a otros derechos o acciones derivados de un contrato o de las Condiciones. Ninguna renuncia por nuestra parte a alguna de las presentes Condiciones o a los derechos o acciones derivados de un contrato surtirá efecto, a no ser que se establezca expresamente que es una renuncia y se formalice y se le comunique a usted por escrito.

Si alguna de las presentes Condiciones o alguna disposición de un contrato fuera declaradas nulas y sin efecto por decisión en firme dictada por autoridad competente, los restantes términos y condiciones permanecerán en vigor, sin que queden afectados por dicha declaración de nulidad.

Las presentes Condiciones y todo documento a que se haga referencia expresa en las mismas constituyen el acuerdo íntegro existente entre usted y nosotros en relación con el objeto de las mismas y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida entre usted y nosotros verbalmente o por escrito. Usted y nosotros reconocemos haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte o que pudiera inferirse de cualquier declaración o escrito en las negociaciones entabladas por los dos antes del mismo, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones. Ni usted ni nosotros dispondremos de acción frente a cualquier declaración incierta realizada por la otra parte, verbal o escrita, con anterioridad a la fecha de un contrato (salvo que se hubiera hecho tal declaración incierta de forma fraudulenta) y la única acción de que dispondrá la otra parte será por incumplimiento de contrato de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

El cliente declara expresamente, dentro del ejercicio libre de su voluntad que los dineros con los cuales desarrollan su objeto social y/o actividad, proviene de actividades lícitas, es decir, que no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal colombiano o en cualquier otra norma concordante o que la modifique o adicione, por lo cual se exonera y releva Emen de cualquier tipo de responsabilidad penal, civil, tributaria y/o financiera en este sentido.

Igualmente garantiza que directamente, ni sus socios, accionistas, ni vinculados o beneficiarios reales, tratándose de una persona jurídica: (i) han estado, o se encuentran incluidos en alguna de las listas que administra la Oficina de Control de Activos del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América u otra similar; (ii) no tienen investigaciones en curso, ni han sido sindicados o condenados por narcotráfico lavado de activos o financiación del terrorismo; y, (iii) sus bienes, negocios y los recursos, al igual que los de sus accionistas, provienen de actividades lícitas.

Para el perfeccionamiento del Contrato es necesario que usted nos suministre de forma veraz, actualizada y completa algunos datos personales los cuales y serán recolectados, almacenados y tratados exclusivamente para los fines esenciales del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, nosotros podremos solicitarle autorización expresa para que dichos datos sean utilizados con otros fines.

## **1. Garantía:**

Las políticas descritas a continuación aplican para los clientes de tiendas del canal de Retail y canal online.

Usted tiene derecho solicitar sin costo la constancia de cualquier operación de consumo que realice con nosotros, la presentación de la constancia no es necesaria para hacer valer los derechos que tiene como consumidor. Sin perjuicio de lo anterior, todo cambio o devolución por garantía requiere la validación que la compra se realizó con nosotros para corroborar dicha situación podremos solicitar: La factura de compra,

canal y/o lugar de la compra, cédula de ciudadanía y/o referencia de los productos, número de orden o correo electrónico.

Se aceptan cambios en garantía de productos que presenten algún defecto por motivos de calidad, idoneidad, seguridad o funcionamiento, y que estén dentro del tiempo establecido para aceptar el cambio. Para realizar ejercer el derecho de garantía es indispensable la presentación del producto.

El término de garantía de todos los productos es de un (1) mes, sin embargo, los productos de la marca Emen podrán tener un término de garantía mayor.

En el siguiente texto se describen los motivos de calidad para cada tipo de producto y el tiempo establecido.

siguientes a la fecha de compra que aparece indicada en su factura.

Una vez aprobada la garantía usted podrá elegir entre la reposición del producto, o la devolución del dinero por un monto igual al producto registrado en la factura.

La devolución del dinero se realizará en el mismo medio de pago de la compra. En los casos de pago en efectivo y/o tarjeta débito la devolución se realizará a la cuenta bancaria que usted nos indique, para lo cual es necesario que nos adjunte certificación bancaria vigente.

Las devoluciones de dinero a las tarjetas de crédito o consignaciones las cuentas bancarias pueden tomar hasta 30 días hábiles dependiendo de los procesos de tu entidad financiera.

Parágrafo único – Alergias: En caso de alergia por favor dejar inmediatamente de usar el producto, en caso de que lo requiera se podrá comunicar con nuestro servicio al cliente. En reclamaciones por alergia de producto, todos los casos serán enviados a servicio al cliente a través de [emen21259@gmail.com](mailto:emen21259@gmail.com), quienes darán la orden para consultar con la marca. La respuesta a la reclamación efectuada debe ser enviada al cliente dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud. Se le devolverá el dinero en el mismo medio de pago de la compra original por el precio registrado en la factura.

## **1. Límite de Responsabilidad:**

Sin perjuicio de lo determinado en las normas de orden público aplicables de la legislación Colombiana. Los riesgos de los productos estarán a cargo de usted a partir del momento de su entrega. Emen no se hace responsable de casos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, hechos de terceros, uso indebido de los Productos. En todo caso Emen no responderá por daños o perjuicios ocasionados a terceros, lucro cesante y/o daño emergente. Los productos ofrecidos por Nosotros van dirigidos exclusivamente al cliente final.

Usted reconoce y acepta haber recibido información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensiva, precisa e idónea respecto a los Productos. Todos nuestros Productos tienen indicaciones y contraindicaciones, conservación, cantidad, peso, volumen, fecha de vencimiento

En caso de cualquier duda no dude en acercarse a uno de nuestros puntos físicos o contactarnos por correo electrónico [emen21259@gmail.com](mailto:emen21259@gmail.com) antes de beber cualquier Producto.

Nosotros hacemos nuestros mejores esfuerzos por asesorar al Cliente según sus necesidades, sin embargo, los recursos relacionados con la salud no tienen como objetivo ni deben interpretarse como asesoramiento o la prestación de servicios médicos, de enfermería o de cuidado de la salud profesional ni como la práctica de la

medicina, la enfermería o el cuidado de la salud profesional, ninguna recomendación se podrá entender como un consejo médico o de salud. Emen no se hace responsable del inadecuado funcionamiento de un Producto que se irrite de las características individuales de las personas como lo son alergias, PH de la piel entre otros.

Los medicamentos, cambios hormonales entre otros pueden variar el funcionamiento de los Productos en caso de notar los siguientes síntomas inflamación, rojez, picazón, ardor y/o protuberancias, por favor abstenerse de usar el Producto. El contenido de la Página no debe usarse para determinar el tratamiento de ningún tipo de afección, enfermedad o similares.

Nosotros presumimos la buena fe que está contratando directamente con el cliente o con su representante legal debidamente facultado para efectuar este tipo de operaciones y ninguna responsabilidad deberá asumir Emen por suplantación personal que realice cualquier cliente. En caso de no estar facultado por favor abstenerse de realizar cualquier operación con nosotros.

## **I. Términos del Canal Online:**

### **1. Sitio- Web:**

Emen que nos permite promocionar, comercializar y promover entre otros, los Bienes y Servicios (en adelante "Bebidas") ofertados por Emen para Colombia., así como información que consideremos relevante, importante u oportuna.

Las compras que se realicen a través del punto físico que deberán ser efectuadas por personas mayores de (18) años,

Nosotros exhibimos las imágenes de los Productos con la mayor nitidez y precisión posible, y se indica en la Página la escala en que está elaborada dicha representación. No obstante, la visualización del color de los empaques dependerá del monitor desde el que el Usuario acceda a la Página. Los precios del Sitio Web pueden ser diferentes a los informados en el punto de venta donde se comercializan los Productos. La descripción de los Productos se hará conforme a las normas vigentes y aplicables del ordenamiento jurídico colombiano. En consecuencia, en la Página se suministran las características y propiedades de los Productos de forma clara, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, sin embargo, en relación con cualquier información adicional que requiera el Usted, podrá contactarse al correo electrónico: [emen21259@gmail.com](mailto:emen21259@gmail.com) Emen se encarga de la actualización de la Página y la revisión constante de los Productos que se exhiben en el Sitio Web. No obstante, Emen puede modificar los Productos y actualizar su disponibilidad en cualquier momento, sin contraer ninguna responsabilidad frente a los Usuarios de la Página por el efecto. Por lo tanto, los Productos que no cuenten con disponibilidad de inventario serán marcados como "no disponible" o "si disponible" en el Sitio Web.

La información que reposa en nuestro Sitio puede no representar y señalar toda la información disponible sobre un tema, debido a acontecimientos subsecuentes o cambios en las circunstancias que al no ser actualizadas inmediatamente por parte de nosotros pueden hacer que la información disponible y existente en nuestro Sitio sea inexacta o incompleta.

### **2. Registro y Formación del Consentimiento:**

Asimismo, durante el proceso de compra de los Productos por parte del Usuario, según el medio de pago seleccionado, será necesario que el Usuario provea su información financiera, incluyendo, entre otras, información específica de su tarjeta débito y/o crédito. El proceso de cobro y facturación será realizado por nosotros, de conformidad con lo indicado en la Política de Tratamiento de Datos

El consentimiento por parte del Usuario se manifiesta en los pasos establecidos en el Sitio Web, aceptando cada uno de ellos y se perfecciona con la manifestación final, en los casos de compra después de haber revisado el resumen del pedido de los Productos objeto de la compra, con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total, los impuestos (si aplica), los costos y gastos que deba pagar el Usuario por cualquier otro concepto, incluyendo gastos de envío, en el caso de aplicar, y la sumatoria total que deba cancelar. Antes de la confirmación final de compra, el Usuario podrá cancelar la orden en cualquier momento dentro del establecimiento. Este resumen estará disponible para su impresión y/o descarga

Siempre que no se haya notificado oportunamente por parte del Usuario la existencia de una violación a su información personal o cuando el Usuario no haya procedido a notificar la pérdida, uso indebido, sustracción o hurto de los instrumentos que haya utilizado para realizar las transacciones en este Sitio Web, o cuando se realice un uso indebido de sus datos de registro por parte del Usuario, Emen no asume ninguna responsabilidad por tales acciones.

### **3. Disponibilidad de Productos y Limitaciones:**

La disponibilidad de los Productos podrá variar, de acuerdo con la rotación e inventario señalado por este canal y según el punto de alistamiento asignado para atender el pedido. La disponibilidad de los Productos para el canal de venta digital (Sitio Web) puede ser diferente a la de otros canales de venta. El Usuario entiende y acepta que este canal de comercialización es dinámico, razón por la cual, la información sobre disponibilidad fluctúa. Emen realizará las actualizaciones de la información de la disponibilidad de los Productos a que haya lugar, sin embargo, teniendo en cuenta que el Sitio Web permite llevar a cabo transacciones simultáneas, el Usuario entiende y acepta que los datos sobre la disponibilidad de unidades pueden variar durante la transacción que está realizando, por tanto, el Producto objeto de pedido puede no encontrarse dentro del stock destinado para este canal de comercialización, en esa medida, Emen informará mediante correo electrónico o cualquier medio de comunicación eficaz, sobre este hecho, en caso de haberse perfeccionado el pago y procederemos, a elección del cliente, con el proceso de reversión ante la pasarela de procesamiento de pago o con la reprogramación de la entrega, una vez se encuentre disponible el inventario del respectivo Producto o el cambio del Producto por otro disponible que no sobrepase el monto del producto no disponible..

Emen podrá, a su exclusivo criterio, limitar o cancelar las cantidades compradas por el Usuario a través de la Página, cuando la compra no cumpla con las condiciones y restricciones informadas al momento de la compra. En tal caso, Emen rechazará de plano las compras que no alcancen el número mínimo de unidades autorizadas en el Sitio Web. Lo anterior significa que un Usuario podrá realizar la orden mediante el código Qr, por la cantidad que el usuario desee. Dichas restricciones pueden incluir pedidos realizados a partir de la misma cuenta, pagos realizados con el mismo medio de pago y ordenes realizadas

### **4. Medios de Pago:**

Para su comodidad nuestro Sitio Web tiene una pasarela de pagos que incluye las siguientes opciones:

- Tarjeta Crédito: Visa, Diners,
- MasterCard, American Express, Codensa, Éxito.
- Tarjeta Débito: Visa y MasterCard.
- PSE
- Otros medios de pago: Nequi, Daviplata

ya que el mismo es un beneficio entregado a discreción de Emen a un destinatario específico.

Emen hace el enlace entre su portal y el portal de la pasarela de pago. Usted deberá aceptar los T&C de la pasarela de pago, la inclusión de una pasarela de pago en la página de Emen no lo hace responsable de la misma y no se debe interpretar como una validación de la misma. Emen no se hace responsable de ningún fallo de comunicación o vulneración en el proceso de la transacción. Una vez la pasarela de pago confirme que la transacción fue exitosa, Emen le enviara a su correo la factura con su orden realizada con el preciso tiempo de entrega, precio exacto pagado, impuestos, gastos de la orden y el método de pago seleccionado. Los tiempos estimados para la confirmación del pago según el medio seleccionado por usted son:

| Medio              | Tiempo         |
|--------------------|----------------|
| Tarjeta de Crédito | Pago Inmediato |
| Tarjeta Debito     | Pago Inmediato |
| PSE                | Pago Inmediato |

## 5. Promociones

Las promociones del Sitio Web pueden ser diferentes a las que se encuentran en otros puntos de venta que comercializan nuestros Productos. Para el Sitio Web únicamente serán válidas las campañas, descuentos y promociones que se indiquen de forma expresa que aplican para el Sitio Web. Cada promoción estará sujeta a los términos y condiciones que se informen para dicha promoción, los cuales estarán a disposición de los Usuarios a través del Sitio Web. Las promociones y actividades comerciales estarán sujetas al arbitrio de - Emen Para los Productos a los cuales les aplique alguna oferta, promoción o descuento, éstos estarán indicados en la información del Producto y tendrán la marca respectiva de la promoción vigente.

- En caso de que el pago no sea confirmado, la orden será cancelada.

Al momento de la entrega de la orden, el cliente deberá verificar que se encuentre debidamente sellado y sin ninguna alteración. En caso de presentarse alguna novedad durante la orden llamar al administrador del establecimiento.

## 6. Reversión del Pago

En los casos que usted haya sido objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Usted deberá comunicárnoslo al [emen21259@gmail.com](mailto:emen21259@gmail.com) dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha que tuvo conocimiento de los hechos y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico. Cuando proceda usted igualmente deberá devolver el Producto. Para esta solicitud del cliente deberá suministrar fotocopia de su cédula o documento de identificación, certificado bancario de la cuenta, una descripción de los hechos y las pruebas que quiera hacer valer como material audiovisual y la denuncia interpuesta cuando proceda.

## 7. Derecho de Retracto:

El cliente tendrá derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto. Para su efectividad, el cliente deberá devolver el producto en los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió durante dicho plazo (5 días) asumiendo los costos de transporte y los demás que conlleve a la devolución del

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

- En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
- En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
- En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
- En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
- En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

## **8. Proceso de Garantía y de solicitud de Cambio:**

Para hacer valida la garantía usted deberá comunicarse al mail de atención al cliente [emen21259@gmail.com](mailto:emen21259@gmail.com), dentro del término señalado en el producto y adjuntar todos los datos personales que registraste al realizar la compra y el motivo de la garantía. Una vez aprobada la garantía usted podrá elegir entre la reposición

### **II. Términos del Canal Retail:**

Sin perjuicio de las normas generales las compras por el canal Retail tendrán las siguientes particularidades:

#### **1. Datos que debe entregar el Usuario:**

Para la adquisición de cualquier orden el cliente deberá como mínimo suministrar los siguientes datos:

- Nombre Completo.
- Cédula de Ciudadanía.
- Correo electrónico.

#### **2. Formación del Consentimiento:**

Nosotros presumimos la buena fe que está contratando directamente con el cliente o con su representante legal debidamente facultado para efectuar este tipo de operaciones y ninguna responsabilidad deberá asumir Emen por suplantación personal que realice cualquier cliente. En caso de no estar facultado por favor abstenerse de realizar cualquier operación con nosotros.

El Contrato se perfeccionará con el pago y la entrega de los productos. Con la compra de cualquiera de nuestros productos el cliente admite haber leído y entendido estos términos de uso y está de acuerdo en sujetarse a los mismos y cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana.

#### **3. Proceso de Garantía y solicitud de cambio:**

Para hacer valida la garantía usted deberá acercarse a cualquiera de nuestros puntos físicos, dentro del término señalado en el producto, suministrar los datos personales, el motivo de la garantía y el producto objeto de garantía. Una vez aprobada la garantía, este proceso puede tardar hasta tres (3) días hábiles, usted podrá elegir entre la reposición del Producto, la expedición de un bono por el valor del producto registrado en la factura o la devolución del dinero por un monto igual al producto registrado en la factura. La devolución del dinero se

realizará en el mismo medio de pago de la compra. En los casos de pago en efectivo y/o tarjeta débito la devolución se realizará a la cuenta bancaria que usted nos indique, para lo cual es necesario que nos adjunte certificación bancaria vigente. Las devoluciones de dinero a las tarjetas de crédito o consignaciones las cuentas bancarias pueden tomar hasta 30 días hábiles dependiendo de los procesos de tu entidad financiera.

#### **4. Horario de Atención:**

Lunes a Domingos  
9:00 Pm (No  
tenemos horario  
de cierre