

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PLATAFORMA “FRUBANA”

ASPECTOS GENERALES

1. Información

FRUBANA S.A.S., sociedad constituida y existente de conformidad con las leyes de Colombia, identificada con NIT 901.109.174-1 (en adelante “Frubana”).

Datos de contacto:

- (a) Dirección de notificaciones: Carrera 11B # 99 – 25, Piso 8, Bogotá, Colombia.
- (b) Correo electrónico: sosporte@frubana.com
- (c) Teléfono de contacto: +57 5141393

2. Naturaleza Jurídica

Los presentes términos y condiciones de uso regulan la relación contractual de carácter comercial que une a las personas que acceden a la plataforma virtual y Frubana.

3. Definiciones

- (i) Canales de Atención: Son los siguientes canales de atención, los cuales son puestos a disposición de los Clientes y Consumidores por Frubana para realizar sus pedidos y atender sus PQR's, los cuales estarán disponibles de lunes a sábado (sin incluir festivos) de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.:
 - a. WhatsApp: 3182312294
 - b. Teléfono: 6015141393
 - c. Correo electrónico: sosporte@frubana.com
- (ii) Cliente: Toda persona jurídica o natural que use la Plataforma para adquirir los bienes o servicios que allí se ofrecen para satisfacer sus necesidades empresariales directamente ligadas a su actividad económica o que no sea el usuario final de los mismos, tales como restaurantes, cafeterías, bares, colegios, etc.
- (iii) Comercio Electrónico: Comprende las operaciones de intercambio de bienes o servicios, mediante 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.
- (iv) Cookies: Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso de la Plataforma por parte de Frubana para la consulta de las actividades y preferencias de los usuarios de la misma.
- (v) Consumidores: Toda persona jurídica o natural que, como destinatario final, use la Plataforma para adquirir bienes o servicios y que dicha adquisición no sea para satisfacer necesidades directamente ligadas a su actividad empresarial.

- (vi) Datos Personales: Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural.
- (vii) 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, los mensajes de WhatsApp, el télex o el telefax (Ley 527 de 1999 art. 2 lit. a).
- (viii) Mensajes Multimedia: Corresponde a las comunicaciones y/o notificaciones enviadas por Frubana por medio de mensaje de texto (“SMS”) que podrán ser enviados desde códigos tales como 85686, 856-68, WhatsApp, correo electrónico, llamadas que podrán ser grabadas para lo cual el respectivo agente se lo informará al Cliente o Consumidor, notificaciones y ventanas emergentes como *pop-ups* y *push notifications* dentro de aplicativos móviles para Android, iOS y la página web, y cualquier otro medio de acceso de los Clientes y Consumidores siempre y cuando estos hayan compartido la información con Frubana mediante su previa autorización. Frubana únicamente será responsable por las comunicaciones y/o notificaciones enviadas desde este número y/o canales adicionales que establezca para dicho fin. Frubana no será responsable frente a los Clientes, Consumidores o terceros, por mensajes y comunicaciones enviadas desde canales que Frubana no reconozca como propios.
- (ix) Pasarela de Pagos: Servicio que permite la realización de pagos por parte de los Clientes y Consumidores directamente a Frubana a través de medios electrónicos utilizando plataformas tecnológicas (Software).
- (x) Plataforma: Aplicativo web y móvil administrado por Frubana, que permite la concurrencia de Clientes y Consumidores para que adquieran bienes o servicios, compuesta por: (i) el portal web www.frubana.com; y (ii) la aplicación que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play).
- (xi) PQR's: Significan las preguntas, quejas y reclamos que pueden presentar los Clientes y Consumidores a Frubana en relación con los productos y servicios ofrecidos y comprados, así como con las operaciones realizadas a través de la Plataforma a través de los diferentes Canales de Atención. Las PQR's serán atendidas por el mismo medio en que se presenten y de manera inmediata, siempre y cuando se presenten dentro del horario establecido. Si se presentan por fuera de ese horario, serán atendidas el día hábil siguiente.
- (xii) Producto: Bien de consumo exhibido a través de la Plataforma.
- (xiii) Producto Defectuoso: Corresponde a Productos con las siguiente características: (i) Productos con una calidad diferente a la ofrecida por Frubana; (ii) Productos dañados; (iii) Productos incompletos que no cumplan con las características de peso, unidades y volumen del producto descritas en su empaque, etiqueta, ficha técnica o descripción del Producto publicada en la página web www.frubana.com o en la aplicación Frubana; (iv) Productos perecederos cuya fecha de vigencia se haya cumplido de forma previa a su entrega o Productos cuya fecha de vencimiento sea menor a la especificada en la ficha técnica o descripción del Producto publicada en

la página web www.frubana.com o en la aplicación Frubana; (v) Productos descompuestos; (vii) Productos contaminados; (viii) Productos con humedad, o (ix) cualquier otro estado del Producto que no permita su adecuado consumo, tal y como: (a) Productos con presencia de partículas, residuos u otros no propios del producto; (b) Productos sin Gas; (c) Productos con presencia de hongos o cuyo estado no sea apto para consumo humano; (d) Productos descompuestos con mal olor, color diferente al del producto o con sustancias o líquidos de color no propios al producto; (e) Productos con presencia de organismos propios de la descomposición; o (f) Productos con presencia de líquidos, desechos animales y otros no propios a la naturaleza del producto.

- (xiv) **Publicidad:** Es toda forma de comunicación realizada por Frubana 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.
- (xv) **Ventanas Emergentes:** Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento cuando se utiliza la Plataforma, especialmente utilizado para la formalización de una acción, actividad o contrato.
- (xvi) **Términos y Condiciones:** Constituyen los presentes términos y condiciones, los cuales han de regular el uso que los Clientes y Consumidores dan la Plataforma.

4. Objeto

Estos Términos y Condiciones regulan la relación entre Frubana y los Clientes o Consumidores en la adquisición de los Productos a través de la Plataforma y la autorización de uso que otorga Frubana a los Clientes y Consumidores, para que éstos ingresen a la Plataforma, se informen sobre los Productos, utilicen la misma como referencia y puedan adquirir cualquier Producto.

A través de la Plataforma, Frubana: (i) exhibe diferentes productos y servicios de consumo de forma publicitaria para que puedan servir de referencia a los Clientes y Consumidores; (ii) permite el uso de la Pasarela de Pagos; y (iii) envía comunicaciones para los Consumidores y Clientes.

5. Plataforma

Los Clientes y Consumidores 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.

6. Modificación

Frubana podrá modificar autónomamente y en cualquier momento en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Clientes y Consumidores en la Plataforma, siendo la última versión publicada la que regulará las relaciones comerciales que se generen al momento de realizarse la transacción. Así mismo, cuenta con plena autonomía para modificar los usos de la Plataforma permitidos a los Clientes y Consumidores, con el

único deber de informarlo por un medio virtual que permita su publicación y comunicación al público.

7. Detalle del Servicio

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

El Cliente o Consumidor tiene la obligación de proveer un número de documento de identidad nacional (cédula de ciudadanía/ extranjería/pasaporte/NIT) original, expedido por la autoridad competente.

8. Cuenta de registro en la Plataforma

Los Clientes o Consumidores usan la Plataforma como referencia para el encargo de compra de los Productos, teniendo como condición necesaria la creación de una cuenta de registro, donde se solicitarán datos como nombre, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y documento de identificación. Esta información se utiliza para: (i) la plena identificación de las personas que pretenden realizar el encargo y de esta manera adquirir los Productos; (ii) para el cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones; (iii) para la prevención de fraudes; (iv) para vincular al Cliente o Consumidor; y (v) en general, para los fines definidos en el acápite manejo de información.

Los Clientes o Consumidores podrán, además de suministrar 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 y Consumidores no se encuentran facultados para ceder los datos de validación para el acceso a la Plataforma, ni el uso de su cuenta a favor de ningún tipo de tercero. El incumplimiento de lo anterior acarreará la suspensión y bloqueo definitivo de la cuenta (incluye correo electrónico, número celular y número de identificación personal). En caso de olvido de los datos de validación o de usurpación de éstos, es obligación del Cliente o Consumidor informarlo a Frubana a través de la opción “*olvidó su contraseña*” o a través de comunicación enviada al correo electrónico soporte@frubana.com. Las cuentas de los Clientes y Consumidores serán administradas por Frubana 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 o Consumidores no sea veraz, completa o segura; o cuando se presente incumplimiento de las obligaciones de aquellos. En ningún momento Frubana solicitará al Cliente o Consumidor información que no resulte necesaria para la facilitación del pago y para los fines y el tratamiento establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Frubana disponible en <https://files.frubana.com/documents/co-policies-frubana.pdf>. Por lo tanto, los datos de tarjetas débito o crédito, solo se solicitarán al momento de realizar el pago virtual si ese es el método de pago deseado por el Cliente o Consumidor.

Con la creación de la cuenta de registro, los Clientes y Consumidores están manifestando su voluntad de aceptación expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones

y el uso de Cookies por parte de Frubana en toda actividad de uso que el Cliente o Consumidor dé a la Plataforma.

9. Capacidad

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 y Consumidores, al momento de la creación de su cuenta de registro, 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, Frubana 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 usando medios de pago electrónico, que deberán realizar la transacción económica de carácter electrónico a través de sus padres o representantes legales, previo registro en la Plataforma por parte de éstos; (iv) informar al momento de seleccionar Productos de comercialización restringida o prohibida para menores de edad, para que de manera expresa se confirme la edad del Cliente o Consumidor .

10. Descripción del servicio ofrecido en la Plataforma

Frubana 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 y Consumidores para su conocimiento general. Esta exhibición sirve como referencia a los Clientes y Consumidores para el encargo de compraventa, usando la Plataforma como medio para adquirir los bienes o servicios ofrecidos. Los Clientes y Consumidores aceptan que el proceso de adquisición de productos a través de la Plataforma implica un pedido tentativo sujeto a disponibilidad, la cual será confirmada por Frubana dentro de las 24 horas siguientes. Por lo tanto, Frubana no será responsable por la falta de disponibilidad de los productos.

Para iniciar el proceso, los Clientes y Consumidores deben estar plenamente identificados en su cuenta de registro y seguir el siguiente procedimiento:

- (a) Domicilio: Ingresar a la Plataforma especificando el domicilio para determinar los Productos que se encuentran disponibles en este sector.
- (b) Lugar de entrega: Se debe suministrar por el Cliente o Consumidor 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 el Producto se pone a disposición del Cliente o Consumidor las características de calidad y cantidad y el valor total del producto por medio de fotografías y notas de referencias, así como la información cuantitativa y cualitativa del mismo, que permiten la plena individualización del

producto para el análisis detallado del Cliente o Consumidor, quien tendrá plena libertad para escoger los Productos que mejor se ajusten a sus necesidades.

- (d) Validación del producto: Cumplido el paso anterior, Frubana deberá exhibir al Cliente o Consumidor un resumen del producto en cuanto a sus condiciones generales tales como la marca y la presentación suministrada. De esta manera el Cliente o Consumidor podrá validar y confirmar la información y el Producto seleccionado.
- (e) Ingreso del Producto a la canasta de compras: Este ingreso corresponde a la voluntad inequívoca del Cliente o Consumidor de adquirir un Producto determinado, ya que se ha informado con suficiencia las características del mismo, teniendo la posibilidad de adquirirlo o no. Frubana 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 o Consumidor el valor a pagar por la compra de los Productos seleccionados, que coincidirá con el precio unitario expuesto anteriormente. Dicho valor refleja el valor total a pagar, que incluye: (i) costo de envío; y (ii) el precio de los Productos, la cual se encuentra discriminada unitariamente y en conjunto por todos los Productos, cuya adquisición fue solicitada. El valor a pagar corresponde al valor total de los Productos adquiridos, incluyendo costos de transacción e impuestos.
- (g) Pago: El Cliente o Consumidor realizará el pago directamente a Frubana a través de cualquiera de los canales de pago dispuestos por Frubana. El Cliente o Consumidor acepta que algunos Productos exhibidos en la Plataforma no tienen el mismo valor que otros competidores. Frubana se reserva el derecho de fijar precios diferentes a los del punto de venta de otras plataformas virtuales. Al momento de solicitar y aceptar la orden, el Cliente o Consumidor reconoce y acepta pagar el valor fijado por Frubana.
- (h) Forma de pago: El Cliente o Consumidor debe seleccionar el medio de pago que desea utilizar, teniendo como posibilidades: (i) el pago contra entrega a través de dinero en efectivo; (ii) pago electrónico a través de la Pasarela de Pagos; (iii) cupo de crédito previamente autorizado por Frubana; o (iv) a través de Frubonos.
- (i) Resumen y correo electrónico: Una vez completados los pasos anteriores, a través de una Ventana Emergente, se le exhibe al Cliente o Consumidor un resumen detallado de la transacción realizada. Dicho resumen será enviado también por correo electrónico al Consumidor o Cliente con la misma información.
- (j) Resumen del encargo: Independientemente del medio de pago escogido por el Consumidor o Cliente, se le enviará, vía correo electrónico, el resumen del encargo solicitado, con el detalle de la transacción, siendo Frubana la responsable por la emisión y entrega de la respectiva factura. Teniendo en cuenta que el servicio ofrecido por Frubana se basa en pronósticos de venta, y este es el principal atractivo para el Cliente o Consumidor, ya que permite tener mayor disponibilidad de los Productos, dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del encargo, Frubana confirmará al Cliente o Consumidor la disponibilidad de los Productos.

- (k) Entrega: Verificados todos los datos correspondientes a la transacción y al ámbito de cobertura de entrega de los Productos, y confirmada su disponibilidad, los mismos se entregarán en la dirección suministrada y en el término definido al finalizar la operación. En caso de no poderse realizar la entrega por razones imputables al Cliente o Consumidor, Frubana deberá dejar constancia de este hecho y no tendrá responsabilidad alguna.

11. Deberes del Cliente o Consumidor

Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Cliente o Consumidor se obliga a: (i) suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su cuenta de registro así como también en cualquier momento en que el que se le solicite confirmar cierta información para efectos de realizar una orden (p. ej. confirmar su documento de identificación, datos de contacto, entre otros); (ii) abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (nombre de usuario y contraseña); (iii) abstenerse de utilizar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra de Frubana o de terceros; (iv) pagar oportunamente a Frubana la contraprestación económica por los Productos; (v) informar inmediatamente a Frubana en caso de olvido o usurpación de los datos de validación; (vi) abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de la Plataforma; (vii) abstenerse de suplantar la identidad de otros Clientes o Consumidores; (viii) abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Plataforma o de cualquiera de sus partes; (ix) habilitar la utilización de ventanas emergentes durante la operación; y (x) todas aquellas conductas necesarias para la ejecución del negocio jurídico, tales como (a) la recepción de los Productos solicitados: (b) exhibir la identificación en caso de venta de Productos de uso restringido, (c) verificar al momento de la validación que los Productos seleccionados sí corresponden a los necesitados, y (d) informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los Productos.

12. Deberes de Frubana

En virtud de los presentes Términos y Condiciones, Frubana se obliga a: (i) suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los Productos; (ii) indicar las características generales del Producto para que sirvan de referencia a los Clientes y Consumidores; (iii) informar suficientemente sobre los medios habilitados para que los Clientes y Consumidores realicen el pago; (iv) enviar al correo electrónico suministrado por el Cliente o Consumidor resumen del encargo, su confirmación y la constancia de la transacción; (v) poner a disposición de los Clientes y Consumidores estos Términos y Condiciones de forma actualizada; (vi) utilizar la información únicamente para los fines establecidos en los presentes Términos y Condiciones; (vii) utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como Ventanas Emergentes (*Pop Ups*) o e-mails, que permitan al Cliente o Consumidor estar informado sobre cualquier novedad presentada.

13. Descripción de los Productos

Los productos y servicios exhibidos por Frubana son productos alimenticios, bebidas y productos de aseo general, entre otros. Todos los Productos cuentan con una descripción general, la cual se realiza por Frubana a partir de prácticas legales de visualización, que en todo caso dependen del dispositivo en donde el Cliente o Consumidor observe el respectivo Producto.

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, Frubana podrá cancelar la(s) órdenes realizadas de Productos con dichos precios, a su libre discreción y con plena autonomía. Frubana se reserva el derecho de actualizar, modificar y/o discontinuar los Productos en cualquier momento.

14. Funcionamiento de la Plataforma

Frubana administra directamente o por medio de terceras personas la Plataforma. Toda la información que se comunica allí corresponde a información cierta y actualizada. Frubana no responderá por daños directos o indirectos que sufra el Cliente o Consumidor 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. Para la realización de transacciones la disponibilidad de la Plataforma es de lunes a sábado (sin incluir festivos). Frubana realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación la Plataforma, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de la Plataforma.

Frubana se reserva el derecho de cancelar las cuentas de usuarios y/o de prohibir el acceso a la Plataforma a los Clientes y Consumidores que realicen conductas violatorias de los presentes Términos y Condiciones o que incumplan las obligaciones contraídas. De igual forma, en caso que Frubana encuentre comportamientos inusuales y repetitivos por parte de Clientes o Consumidores que, a consideración exclusiva de Frubana, puedan ser considerados como fraudulentos, se podrá bloquear la cuenta del respectivo Cliente o Consumidor y negarse a realizar cualquier tipo de cambio, devolución o compensación.

15. Adquisición de productos alcohólicos o de uso restringido:

Todos los Productos de uso restringido, como las bebidas alcohólicas, solo podrán ser solicitados por el Cliente o Consumidor que acredite ser mayor de edad, lo cual deberá ser declarado con veracidad y de forma expresa tanto al momento de registrarse en la Plataforma, como también al momento en el que se seleccione un Producto restringido para adicionar a la orden de compra.

Se recuerda a los Clientes y Consumidores que *“El alcohol es nocivo para la salud, la convivencia y la seguridad vial”* y que *“Se prohíbe la venta de bebidas alcohólicas a menores de edad”*. Los menores de edad deberán abstenerse de realizar pedidos de Productos de uso restringido.

En el evento en el que un repartidor encargado identifique que quién está recibiendo una orden que contenga uno o más Productos de uso restringido no es mayor de edad, no realizará la entrega. En este caso Frubana no tendrá responsabilidad alguna por la no entrega de los Productos.

16. Derecho de retracto

A. Aspectos generales:

De conformidad con lo consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el derecho de retracto **no aplica** en el caso de los siguientes Productos que sean incluidos en una orden de compra:

- i. Productos perecederos;
- ii. Productos para el uso personal; y
- iii. Productos que, por su naturaleza, no pueden ser devueltos o pueden deteriorarse o caducar con rapidez, como las frutas y las verduras.

Tratándose de otros Productos nuevos que no ingresen en ninguna de estas categorías, al momento de la entrega o dentro de los cinco (5) días siguientes, los Consumidores podrán ejercer su derecho de retracto a través de los Canales de Atención y se procederá con el reembolso del precio cuando este hubiese sido pagado, conforme a lo establecido en la Sección 17 de los presentes Términos y Condiciones.

B. Devolución del Producto

Para que el Consumidor pueda ejercer el derecho de retracto deberá devolver el Producto a Frubana por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. El procedimiento que deberá seguir para tales efectos será el siguiente:

- i. Ponerse en contacto con Frubana para coordinar la devolución del Producto a una de las instalaciones de Frubana;
- ii. Enviar la documentación señalada en la Sección 17C a Frubana.
- iii. Enviar una copia de la guía de remisión del Producto a Frubana a través del correo electrónico de los Canales de Atención;

El valor total de los gastos relativos al transporte y los demás que implique la devolución del bien deberán ser asumidos por el Consumidor.

17. Garantía de los Productos

A. Aspectos generales

El cambio, devolución o compensación de uno o varios Productos incluidos en una orden de compra **únicamente** procederá cuando los mismos correspondan a Productos Defectuosos.

B. Plazo para aplicar la garantía

El plazo en el cual el Cliente o Consumidor podrá solicitar la garantía de un Producto Defectuoso que se encuentre incluido en una orden de compra variará dependiendo de:

- iv. Si se trata de frutas, verduras y demás Productos que requieren de un consumo rápido, el Cliente o Consumidor deberá ejercer la garantía al momento de la entrega del Producto Defectuoso, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Sección 17C.
- v. Si se trata de Productos perecederos, el Cliente o Consumidor deberá ejercer la garantía desde el momento de la entrega del Producto Defectuoso hasta antes de la fecha de vencimiento o expiración del mismo, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Sección 17C.

- vi. Si se trata de Productos no perecederos nuevos: el Cliente o Consumidor deberá ejercer la garantía dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, de acuerdo con el procedimiento establecido en la Sección 17C.

C. Cambios, devoluciones y compensaciones

Para proceder con el cambio, devolución o compensación de cualquier clase o categoría de Producto Defectuoso por garantía, el Cliente o Consumidor deberá enviar a Frubana, a través de los Canales de Atención y dentro del plazo de garantía establecido en la Sección 17B, para cada tipo o categoría de Producto, una comunicación en la que indique:

- i. Solicitud de cambio, devolución o compensación;
- ii. Registro fotográfico del Producto Defectuoso en la que se evidencie (a) el defecto; y (b) la fecha en la que se está tomando la foto, la cual debe corresponder con la fecha de entrega del Producto Defectuoso al Cliente o Consumidor;
- iii. Fecha de compra y comprobante de pago;
- iv. Celular, correo electrónico y número de identificación del Usuario;
- v. Lote y fecha de vencimiento del Producto Defectuoso (de ser aplicable); y
- vi. Marca del Producto Defectuoso.

El Cliente o Consumidor también podrá presentar la solicitud de cambio, devolución o compensación al momento de recibir los Productos Defectuosos. Para tal efecto, cuando el repartidor encargado se acerque a realizar la entrega, deberá revisar el estado de los Productos, incluyendo pero sin limitarse al peso, marca, características, y reportar cualquier anomalía al repartidor, quien de manera inmediata reportará dicha situación a Frubana con el respectivo registro fotográfico y se seguirá el procedimiento establecido en esta Sección.

Una solicitud de cambio, devolución o compensación por garantía será procedente siempre y cuando el Producto Defectuoso conserve las características originales de empaque y conservación en el que fue entregado. No se aceptarán cambios o devoluciones respecto de Productos que hayan sido abiertos o modificados, ni reportados después del tiempo indicado anteriormente.

No será viable realizar un cambio, devolución o compensación de Productos Defectuosos, cuando se presente alguno de los siguientes casos:

- i. El cambio, devolución o compensación se solicite después del plazo establecido en la Sección 17B para cada tipo o categoría de Producto;
- ii. Se haya hecho uso total o parcial de los Productos;
- iii. No se aporte evidencia del estado de los Productos; y/o
- iv. Los Productos se encuentren en mal estado por el uso o manipulación del Cliente o Consumidor.

Las solicitudes de devolución de Producto con ocasión de condiciones externas al Producto y atribuibles a decisiones del Cliente o Consumidor únicamente serán recibidas cuando sean reportadas al momento de la entrega al repartidor y la solicitud corresponda a que el Producto recibido es de una marca diferente a la solicitada.

Cuando un Cliente o Consumidor firme la remisión de entrega de los Productos, estará aceptando el estado de los Productos recibidos y no tendrá la posibilidad de realizar ninguna

solicitud de cambio, devolución o compensación, salvo que deje la respectiva constancia y observe el procedimiento aquí establecido.

Se deja expresa constancia que si la solicitud de cambio, devolución o compensación no es presentada dentro de los términos antes señalados para cada tipo de Producto, la misma no será atendida por Frubana y será descartada por haberse presentado fuera de tiempo.

D. Procedimiento

Una vez recibida la solicitud de devolución, cambio o compensación de Productos Defectuosos por garantía, junto con la documentación soporte, el equipo de Servicio al Cliente de Frubana (“SAC”) se encargará de revisar la solicitud y determinar la viabilidad de realizar el cambio, devolución o compensación, para que, de ser el caso, se ofrezca alguna de las siguientes soluciones al Consumidor o Cliente, a su elección:

- i. Cambio de los Productos Defectuosos por Productos de buena calidad con características similares o iguales a los originalmente enviados;
- ii. Devolución del valor pagado por el Usuario por los Productos Defectuosos devueltos;
o
- iii. Entrega de Frubonos equivalentes al valor de los Productos Defectuosos devueltos.

Una vez el Cliente o Consumidor escoja la alternativa que más le convenga, se procederá de la siguiente forma:

- (a) Para los cambios de Productos, Frubana programará el envío de los mismos con el Cliente o Consumidor asumiendo los costos de envío, sin generar costos adicionales. En cualquier caso, el envío de los nuevos Productos se hará dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al momento en el que Frubana haya acordado el envío de los nuevos Productos con el Cliente o Consumidor.
- (b) Para la devolución del dinero en efectivo o ajustes de la orden se seguirán las siguientes reglas:
 - (i) Si la orden de compra se pagó en efectivo y el Cliente o Consumidor manifiesta que la misma no está completa y el repartidor todavía se encuentra en el lugar de entrega, se descontará el valor de los Productos del total de la orden en el momento de la entrega.
 - (ii) Si la orden de compra se pagó en efectivo y el Cliente o Consumidor manifiesta que la misma no está completa y el repartidor se no se encuentra en el lugar de entrega, el Cliente o Consumidor podrá solicitar la devolución del valor de los Productos no entregados a una cuenta de ahorros o corriente a nombre del titular de la cuenta Frubana. En estos casos, el reembolso puede tardar hasta treinta (30) días hábiles después del envío de la información bancaria.
 - (iii) Si la orden de compra se pagó con PSE, enlace de pagos o cualquier otra pasarela de pagos, se hará el reembolso del valor de los Productos devueltos a la cuenta de ahorros o corriente a nombre del titular de la cuenta Frubana. En estos casos, el reembolso puede tardar hasta treinta (30) días hábiles después del envío de la información bancaria, de

acuerdo con lo estipulado por los operadores de la respectiva Pasarela de Pagos.

- (iv) Si la orden de compra se pagó con tarjeta de crédito y la devolución se está haciendo sobre el total de los Productos de la orden, se hará la reversión del valor total de la misma a la tarjeta de crédito con la que se hizo el pago. En estos casos, la reversión puede tardar hasta treinta (30) días hábiles en verse reflejada en tarjeta del Consumidor o Cliente.
 - (v) Si la orden de compra se pagó con tarjeta de crédito y la solicitud de reversión se está haciendo sobre una parte de la misma, se hará el reembolso de dicha parte a la cuenta de ahorros o corriente a nombre del titular de la cuenta Frubana que para tal efecto indique el Cliente o Consumidor. En estos casos, la devolución puede tomar hasta treinta (30) días hábiles contados a partir de la fecha en que el Cliente o Consumidor haya remitido a Frubana su información bancaria.
 - (vi) Si la orden de compra se pagó a plazo a través de cualquiera de las facilidades de pago puestas a disposición de los Cliente o Consumidor por parte de Frubana por intermedio de terceros, se emitirá una nota crédito a favor del Cliente o Consumidor reflejando el valor de los Productos devueltos.
- (c) Para la devolución del dinero pagado por los Productos devueltos en su equivalente en Frubonos, se cargarán los mismos a la cuenta del Cliente o Consumidor dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la solicitud por parte del Cliente o Consumidor a través de los Canales de Atención.

E. Exclusión a la garantía para Productos que fueron ofrecidos con imperfectos:

De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1480 del 2011, cuando un Producto que fue incluido en una orden de compra posee imperfectos y/o deterioros que fueron informados al Cliente o Consumidor en la factura de venta, no podrá ser exigible la garantía de dicho Producto respecto a tales imperfectos o deterioros que fueron aceptados.

18. Frubana Capital

Frubana podrá ofrecer a sus Clientes y Consumidores la posibilidad de financiar el valor de sus compras en la Plataforma mediante el sistema de financiación bien sea directamente a través de Frubana Capital o a través de cualquier tercero que realice las mismas actividades de financiamiento. Frubana o el tercero (según sea el caso) podrá determinar libremente las condiciones de acceso y disponibilidad del método de financiamiento, sin que exista ninguna obligación o garantía de acceso al sistema de financiación o de permanencia del mismo.

De estar disponible esta opción, el Cliente o Consumidor será libre de decidir si financia sus compras mediante el sistema de financiación a su entera discreción, previa comunicación por parte de Frubana de toda la información relevante en relación con el crédito, de acuerdo con lo que en adelante se señala. El Cliente o Consumidor será responsable de analizar y comprender las condiciones del crédito para decidir, libremente, si decide continuar con la opción de la compra mediante el sistema de financiación.

Las compras financiadas mediante el sistema Frubana Capital se sujetarán a las siguientes condiciones, las cuales se entienden conocidas y aceptadas por el Cliente y Consumidor con la sola aceptación de estos Términos y Condiciones y la realización de compras financiadas mediante Frubana Capital:

- i. Los créditos otorgados por Frubana Capital serán de la modalidad de consumo y ordinarios.
- ii. La financiación se podrá realizar por periodos de 7 o 15 días, o los plazos que determine Frubana y acepte el Cliente o Consumidor, el cual será expresamente informado al Cliente o Consumidor antes de aceptar el pago de la compra a plazo.
- iii. La tasa de interés remuneratoria aplicable será informada al Cliente o Consumidor antes de aceptar el pago de la compra a plazo y estará expresada en términos efectivos anuales y en término nominal periódica. En ningún caso la tasa de interés será superior a la tasa de usura certificada por la Superintendencia Financiera para los créditos de consumo y ordinarios para cada período.
- iv. La tasa de interés moratorio será equivalente a la tasa de usura certificada por la Superintendencia Financiera para los créditos de consumo y ordinarios para cada período.
- v. Todos los créditos se encuentran garantizados por contratos de fianza celebrados por Frubana, en calidad de acreedor garantizado, y FGA Fondo de Garantías S.A. ("FGA"), en calidad de fiador del Cliente o Consumidor. El Cliente o Consumidor que decida hacer compras en Frubana mediante el sistema de financiación Frubana Capital expresamente reconoce y acepta que:
 - a. FGA le servirá de fiador ante Frubana para garantizar el pago de las sumas no pagadas por el Cliente o Consumidor;
 - b. El Cliente o Consumidor será responsable por asumir el valor de la comisión cobrada por FGA para servirle de fiador, más IVA, la cual será comunicada por Frubana antes de realizar la compra a plazo y será pagada directamente a Frubana;
 - c. En caso de que el Cliente o Consumidor incumpla con el pago a Frubana y este sea asumido por FGA, FGA podrá iniciar las acciones legales correspondientes contra el Cliente o Consumidor para lograr el pago del valor pagado por este como su fiador.
- vi. En las compras mediante el sistema de financiación Frubana Capital, el Cliente o Consumidor cuenta con la posibilidad de ejercer el derecho de retracto, en los términos indicados en la Sección 16 de estos Términos y Condiciones.
- vii. El Cliente o Consumidor podrá realizar pagos anticipados, totales o parciales, del crédito obtenido con Frubana mediante el sistema de financiación Frubana Capital, sin que esto genere ninguna sanción ni el pago de intereses no causados. En los casos de pagos anticipados, sí se deberá pagar la comisión de FGA.
- viii. El Cliente o Consumidor podrá solicitar a Frubana, en cualquier momento durante la vigencia del crédito, la información relacionada con el monto adeudado, la tasa de interés, el valor la comisión de FGA y otros aspectos del crédito mediante los Canales de Atención en los días y horarios previamente definidos.

Si el Cliente o Consumidor no está de acuerdo con los términos y condiciones generales del sistema de financiación Frubana Capital aquí explicados o con las condiciones particulares del crédito indicadas por Frubana antes de realizar la compra a plazo (plazo para el pago, tasa de interés, comisión de FGA y valor total a pagar) deberá abstenerse de realizar compras a plazo en la Aplicación.

19. Comercio electrónico

En cumplimiento de las disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según la Ley 527 de 1999, se comunica que la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los Clientes y Consumidores que, mediante el cruce de Mensajes de Datos, los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su resorte exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

La transacción comercial que nace por este medio entre Clientes o Consumidores y Frubana, es la celebración de un contrato por medios electrónicos, el cual se describe en la Ventana Emergente que acepta el Cliente o Consumidor al momento de la celebración del respectivo negocio jurídico.

20. Domicilio y legislación aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se acogen en el territorio colombiano. Su adopción implica el ejercicio de su libre voluntad y que la relación que surge de los mismos se regirá en todos sus efectos por su contenido y en su defecto por la ley comercial colombiana.

21. Consideraciones finales

A través de la Plataforma, Frubana podrá poner a disposición de los Clientes o Consumidores información de carácter comercial y publicitario, propio o de terceros de conformidad a las buenas costumbres comerciales. En estos casos, Frubana no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a los servicios y/o productos que se comercialicen por estos terceros. En consecuencia, es total responsabilidad de los Clientes o Consumidores el acceso a los sitios que remite la publicidad, asumiendo la obligación de verificar y conocer los términos de los servicios ofrecidos por dichos 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 Frubana, 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. Los Clientes y Consumidores no tienen ninguna autorización para descargar, utilizar o de cualquier forma explotar las como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual de Frubana o de terceros que se exhiban en la Plataforma.

22. Aceptación total de los términos

El Cliente y Consumidor manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar la Plataforma y para celebrar las transacciones comerciales. 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 los presentes Términos y Condiciones, por lo que se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas.

En caso de que Clientes o Consumidores de otros países utilicen la Plataforma para solicitar productos y servicios en Colombia, se sujetan completamente a lo aquí dispuesto.

23. Vigencia

Los presentes Términos y Condiciones estarán vigentes y serán aplicables a partir de su publicación el 26 de junio de 2023.