



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PLATAFORMA MARKETPLACE “DOMIPLACE”

1. ASPECTOS GENERALES

DIENS CREATIVE S.A.S es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT: 900.706.528-2, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., que para los efectos de los presentes términos se denominará EL OPERADOR o la COMPAÑÍA, quien bajo los presentes Términos y Condiciones actúa en calidad de intermediario facilitador a través de la operación de un portal de contacto denominado DOMIPLACE en los términos de la Ley 1480 de 2011.

2. NATURALEZA JURÍDICA

Los presentes términos y condiciones de uso regulan la relación contractual de carácter comercial bajo la cual los usuarios de la plataforma web y móvil DOMIPLACE, que son a su vez CONSUMIDORES de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO de terceros se comprometen a hacer uso correcto del sitio web www.domiplace.com y/o la aplicación móvil de DOMIPLACE en el marco que la legislación colombiana establece para el efecto.

La plataforma del OPERADOR está dedicada a la intermediación para la solicitud de domicilios a nivel nacional en el territorio de la república de Colombia por medio de la publicación y concentración de toda la información necesaria para realizar tal labor (portafolio de productos y/o servicios, horarios de establecimientos, cobertura de domicilios, precios, promociones especiales), información que es suministrada por terceros ajenos al OPERADOR, los cuales contratan los servicios de intermediación ejecutados a través de la plataforma.

La relación comercial en cuestión consiste exclusivamente en la intermediación del OPERADOR para poner en contacto a dos partes como son el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y los CONSUMIDORES de este, y en algunos casos hacer el domicilio del producto que el primero solicite del segundo.

3. DEFINICIONES

- a. CONSUMIDOR O USUARIO: Toda persona natural que, como destinatario final, use la plataforma para contactar a oferentes de productos y/o servicios con el objeto de celebrar un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, en aras de adquirir bienes o servicios.
- b. EL OPERADOR: Persona jurídica que pone en contacto o relación a dos o más personas con el fin de que celebren un negocio comercial, sin estar vinculado a las partes por relaciones de colaboración, dependencia, mandato o representación a través de la plataforma digital o portal de contacto denominado DOMIPLACE.
- c. ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: Es la persona natural o jurídica que oferta productos y/o servicios en la plataforma electrónica para su comercialización. Estos son quienes ostentan la calidad de productor y/o proveedor, por ende, son los directamente encargados de cumplir con todas las características y calidades objetivas del producto ofertado, una vez aceptado el pedido despacharlo al lugar indicado por el



consumidor y responder por todas las responsabilidades que en el marco de su calidad le son aplicables.

- d. **LA PLATAFORMA ELECTRONICA:** Aplicativo administrado por el OPERADOR, que permite la concurrencia de CONSUMIDORES y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO por medio de un portal de contacto para que las personas naturales y jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los CONSUMIDORES puedan contactarlos por este mecanismo y celebren contratos comerciales. Es una plataforma que permite su uso gratuito por varios medios, a saber: i) portal web: www.domiplace.com y ii) aplicación DOMIPLACE que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play). Los 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.
- e. **PRODUCTO:** Hace referencia a los bienes o servicios de terceros ajenos al OPERADOR que son ofertados a través de la plataforma.
- f. **DATOS PERSONALES:** Es toda información recolectada o suministrada que permite identificar o hacer identificable a una persona física o jurídica, la cual se encuentra protegida en los términos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, complementen y/o adicionen.
- g. **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 CONSUMIDORES.
- h. **MENSAJES DE DATOS:** Es aquella información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, tales como, Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax y se encuentra regido por la Ley 527 de agosto 18 1999.
- i. **CONTRATO DE COMPRAVENTA ELECTRONICO:** Contrato celebrado entre el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y el CONSUMIDOR, regulado por el código de comercio y por la ley 1480 de 2011 en virtud del cual se adquieren bienes y servicios ofrecidos a través de la plataforma digital o portal de contacto DOMIPLACE.

4. OBJETO

Los presentes términos y condiciones regulan la autorización de uso que otorga EL OPERADOR al CONSUMIDOR, para que este ingrese a la plataforma virtual, visualice y se informe sobre los productos exhibidos, adquiera los mismos y consecuentemente solicite el correspondiente domicilio, teniéndose en cuenta que el portal denominado DOMIPLACE tiene como función primordial en ciudades de Colombia la facilitación e intermediación entre CONSUMIDORES y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO de terceros diferentes al OPERADOR, posibilitando y centralizando las relaciones y transacciones entre USUARIOS y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO a través de las herramientas puestas a disposición del CONSUMIDOR para que éste pida un domicilio por medio de la plataforma, la cual se encargará de contactar y coordinar todo el proceso de intermediación desde la recepción del pedido, hasta la efectiva entrega de los productos solicitados en el lugar designado por el CONSUMIDOR.

EL OPERADOR contactará al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, redireccionará el pedido, informará respecto de su disponibilidad o no al CONSUMIDOR de acuerdo con la información que le haya proporcionado el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.



EL OPERADOR no hace parte de la cadena de valor de los productos ofertados por los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO.

A través de la plataforma se exhiben productos que 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.

5. LICENCIA DE USO DEL MATERIAL

Los CONSUMIDORES podrán acceder a los productos y servicios ofrecidos por EL OPERADOR por medio de la plataforma virtual.

EL OPERADOR autoriza a los CONSUMIDORES a consultar, revisar y usar el material que se encuentra en la plataforma, únicamente para su uso personal y no comercial. El contenido del portal incluyendo, pero sin limitarse a los textos, gráficas, imágenes, logotipos, íconos, software y cualquier otro material está protegido bajo las leyes colombianas de derecho de autor, de propiedad industrial y otras leyes aplicables. Todo el material es de propiedad del OPERADOR o de los agentes terceros que contraten sus servicios. El uso no autorizado del material puede constituir una violación de las leyes colombianas o extranjeras sobre derecho de autor, de propiedad industrial u otras leyes. Ningún CONSUMIDOR podrá vender o modificar el material de manera alguna, ni ejecutar o anunciar públicamente el material, ni distribuirlo para propósitos comerciales. Tampoco se permitirá copiar o adaptar el código HTML que el OPERADOR crea para generar sus páginas web, ya que el mismo está protegido por derecho de autor. Todo uso no autorizado se presumirá como indebido y podrá ser sancionado por la ley.

6. ACEPTACIÓN TÉRMINOS Y CONDICIONES

Se requiere que todo CONSUMIDOR, previo a su registro y uso de la plataforma virtual, lea estos Términos y Condiciones cuidadosamente, y dé el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación. Con su registro, los CONSUMIDORES están manifestando plena aceptación voluntaria expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones de uso, de la Política de tratamiento de datos personales del OPERADOR, así como su plena capacidad legal en atención a lo establecido en el Artículo 1502 del Código Civil Colombiano.

El desconocimiento del contenido de estos Términos y Condiciones no justifica el incumplimiento de estos, y mucho menos, faculta a los CONSUMIDORES para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

En caso de que estos Términos y Condiciones no sean aceptados, EL CONSUMIDOR no deberá visitar el sitio web o la aplicación móvil, y no utilizará de ninguna manera los servicios o herramientas que EL OPERADOR provee. La indebida utilización que se lleve a cabo de la plataforma sin consentir los presentes Términos y Condiciones generará que EL OPERADOR se reserve la facultad de tomar todas las medidas pertinentes en cada caso, como pueden ser, sin limitarse: i) La eliminación del registro, iii) Informar a las autoridades pertinentes sobre situaciones en las que puedan existir riesgos sobre la integridad de menores de edad y de CONSUMIDORES en general.



7. MODIFICACION

EL OPERADOR se reserva la posibilidad de actualizar los presentes Términos y Condiciones, para lo cual siempre publicará en la plataforma la versión más reciente de estos para efectos de consulta previa a cada pedido que pretenda hacer el CONSUMIDOR. Las transacciones se registrarán por la versión más reciente la cual será siempre la publicada en la plataforma y el CONSUMIDOR reconoce como su deber revisar los Términos y Condiciones, para lo cual el uso y requerimiento de los servicios que se ofrecen constituirá la plena aceptación de estos.

8. CUENTA DE USUARIO

Cuando el CONSUMIDOR se inscribe u ordena a través de la plataforma, debe suministrar una dirección de correo electrónico y una contraseña. El CONSUMIDOR debe propender por conservar estos datos de forma segura y no proveer esta información a un tercero. En todo caso, cuando realiza cualquiera de estos procesos, se entiende como una aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones, (así como de la política de tratamiento de datos personales de nuestra Compañía y el almacenamiento de Cookies durante la utilización del Portal de Contacto por parte de los usuarios), aceptación que se dará de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999.

Para el efecto, aclaramos que los CONSUMIDORES no podrán registrarse en la plataforma hasta tanto no otorguen su autorización para el tratamiento de sus datos personales. En este sentido, la plataforma le exigirá que brinde su consentimiento previo, expreso e informado.

El uso de las cuentas es personal e intransferible, por lo cual los CONSUMIDORES no están 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 CONSUMIDOR accede a tener particular cuidado en el suministro de datos personales, los cuales deben ser completos y verídicos en el momento de realización de la orden. Así mismo: (i) el CONSUMIDOR debe garantizar que los datos que suministra de su tarjeta de crédito son de su propiedad y tiene suficientes fondos para hacer el pago, cuando éste sea el método de preferencia; (ii) que su identidad corresponde con la información contenida en la identificación oficial y original otorgada por las Autoridades Colombianas.

EL OPERADOR se reserva el derecho a: (i) rechazar las solicitudes que haga un CONSUMIDOR cuando existan indicios suficientes para considerar que la identificación suministrada es falsa o no corresponde a la persona que se hace identificar al solicitar el servicio; y (ii) autorizar a no realizar los domicilios de los productos cuando, a juicio del domiciliario, quien recibe el producto no está autorizado por la ley colombiana para recibir ese producto. Entre los productos que dan lugar a esta autorización se encuentran bebidas alcohólicas y cigarrillos, respecto de los cuales al domiciliario se le instruye para que solicite el documento de identificación con el fin de verificar la edad del potencial CONSUMIDOR, caso en el cual, de encontrarse que es un menor de edad, no deberá entregar los productos y tramitará la reversión de la operación.



9. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y PROCESO DE LOS PEDIDOS:

EL OPERADOR exhibe a través de la plataforma productos que están a disposición de los CONSUMIDORES para su conocimiento general. Esta visualización de productos sirve como referencia a los CONSUMIDORES para la celebración del contrato de compraventa electrónico con los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO.

Para el proceso de la adquisición de los productos y/o servicios de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, los CONSUMIDORES deben estar plenamente identificados en su Cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento:

- a) El CONSUMIDOR deberá Ingresar a la plataforma especificando el domicilio para determinar los productos que se encuentran disponibles en el sector.
- b) El CONSUMIDOR deberá seleccionar el lugar de entrega. Se debe suministrar 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) El CONSUMIDOR deberá seleccionar el producto. Una vez seleccionado se pone a disposición del CONSUMIDOR 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 CONSUMIDOR.
- d) Acceso al carrito de compras. Este ingreso corresponde a la voluntad expresa e inequívoca del CONSUMIDOR de adquirir un producto determinado.
- e) Valor. Una vez EL CONSUMIDOR haya cumplido con los pasos anteriormente mencionados, EL OPERADOR pone a disposición del CONSUMIDOR los siguientes valores a pagar: i) valor del servicio de domicilio; ii) valor del producto y/o servicio solicitado, incluyendo costos de transacción.
- f) Pago. El CONSUMIDOR realizará el pago bien sea en efectivo o a través de las plataformas virtuales de pagos que tiene contratadas el OPERADOR para este fin. El CONSUMIDOR tendrá la obligación de verificar cada tarjeta de crédito/débito que registre al interior de su cuenta en la plataforma virtual conforme al procedimiento estipulado y disponible en esta.
- g) Resumen y Correo electrónico. Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe al CONSUMIDOR un resumen detallado de la transacción.
- h) Posteriormente, el OPERADOR procede a comunicarse directamente con el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para asegurarse de la disponibilidad del producto, así como de la capacidad de entrega del pedido realizado. Una vez el pedido haya sido confirmado por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, el CONSUMIDOR recibirá un correo o una notificación PUSH tras haberse realizado el pedido, en la cual se le informará acerca de la confirmación, así como el rango del tiempo estimado de entrega, el cual también dependerá de la información que brinde el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de acuerdo a su disponibilidad y demás factores que puedan influir en la entrega efectiva de los productos como tráfico, clima, disponibilidad de domiciliarios, entre otros.
- i) EL OPERADOR 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 tercero.



En caso de que se hagan pedidos a ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO de terceros que entre su oferta de productos tengan gamas de licores y cigarrillos, estos solo serán entregados a aquellos CONSUMIDORES que de conformidad con la legislación colombiana cumplan con la edad legal requerida para la adquisición de estos productos. Los tiempos de entrega suministrados al CONSUMIDOR son exclusivamente un estimado y el CONSUMIDOR, al hacer su pedido, afirma conocer y aceptar que innumerables factores como el tráfico, el clima, los horarios pico y la capacidad de entrega de algunos ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, pueden ser limitantes para asegurar la hora de entrega.

Todo CONSUMIDOR se compromete a pagar el precio del domicilio desde el momento en el que recibe el correo de confirmación del pedido. Tras dicha recepción, no habrá motivo alguno por el cual el CONSUMIDOR pueda abstenerse de hacer el pago correspondiente a la transacción realizada.

Los pedidos podrán ser cancelados por el OPERADOR en los siguientes casos: i) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO está cerrado; ii) El producto no está disponible; iii) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO no cuenta actualmente con domiciliarios; iv) Los datos del CONSUMIDOR son incorrectos o están incompletos; v) Fuera de cobertura del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO; vi) Cancelado por petición del CONSUMIDOR; vii) No fue posible comunicarse con el CONSUMIDOR; viii) No cubre el costo mínimo del domicilio; ix) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO tiene inconvenientes en el momento; x) No fue posible comunicarse con el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO; xi) El método de pago no está disponible; xii) Repetido / Prueba; xiii) Otros.

En caso de que el pedido sea rechazado, el CONSUMIDOR será notificado tan pronto el OPERADOR haya recibido tal información del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO informando el motivo del rechazo.

PARÁGRAFO: EL CONSUMIDOR libera y exonera al OPERADOR de cualquier tipo de responsabilidad que se genere por la realización de pagos en efectivo y/o contraentrega.

EL CONSUMIDOR podrá interponer sus peticiones, quejas y reclamos ya sea directamente frente al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y a través de sus canales de atención al cliente o por intermedio del OPERADOR, quien deberá trasladar al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dentro de las doce (12) horas hábiles siguientes la respectiva PQR para su resolución. El responsable de atender oportunamente las peticiones, quejas y reclamos de los Usuarios es el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

EL OPERADOR en ninguna circunstancia se hace responsable por el uso de datos y por la realización de transferencias y/o transacciones bancarias, las cuales serán de exclusiva responsabilidad del CONSUMIDOR y del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

10. DOMICILIARIOS

El domicilio del pedido se realizará a través de domiciliarios, quienes podrán ser contratados directa o indirectamente por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO del tercero oferente al que fue realizado el pedido, o podrán ser prestadores de un servicio creado por alianzas de tipo logístico con empresas y comercios dedicados a dicha actividad. Estos prestarán los servicios de coordinación, supervisión y entrega de los domicilios de pedidos de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO de terceros.



Siempre se buscará que los DOMICILIARIOS contratados por EL OPERADOR, sean personal idóneo y debidamente capacitado, que se encargará de realizar los domicilios en los sitios de entrega informados; los DOMICILIARIOS están facultados por la legislación colombiana para exigir al usuario exhibir su documento de identidad en los casos en los que el domicilio implique la entrega de productos tales como bebidas alcohólicas o cigarrillos y demás productos que la ley especifique que deban adelantarse tales gestiones.

Los DOMICILIARIOS son prestadores de un servicio creado por alianzas de tipo logístico con empresas y comercios dedicados a dicha actividad; la relación entre EL OPERADOR y el USUARIO corresponde a garantizar mediante los medios tecnológicos y de servicio con los que cuenta, el facilitar al USUARIO un catálogo de Productos ofrecidos para la respectiva compra y el traslado de éstos al destino indicado por el USUARIO.

EL OPERADOR no cuenta con REPARTIDORES vinculados a su razón social como trabajadores; en este sentido, y sin contrato laboral entre los REPARTIDORES y la compañía, se configura la tercerización de un servicio de transporte de los productos que solicita el USUARIO.

EL OPERADOR y/o las compañías domiciliarias diferentes a la contratada por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO no serán responsables respecto de los tiempos de entrega, calidad, cantidad, estado, integridad y forma de los domicilios. La compañía a la cual EL DOMICILIARIO pertenece, según su modalidad de vinculación, ya sea directa o indirecta a través de la tercerización con empresas de logística será la responsable ante EL CONSUMIDOR y/o EL OPERADOR de todas las actividades que comprendan la entrega efectiva de los pedidos de los USUARIOS.

EL OPERADOR no se hace responsable por ningún daño directo, indirecto, lucro cesante, daño emergente, daño incidental, especial o consecucional, proveniente de o en relación con la responsabilidad de cualquier DOMICILIARIO perteneciente a cualquier empresa dedicada a actividades de logística y distribución. La responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones de los DOMICILIARIOS recaerá en la empresa de tercerización del servicio de transporte de los productos. Ni EL OPERADOR, ni sus afiliados o licenciantes serán responsables ante cualquier reclamo, lesión o daño que surja en relación con los actos u omisiones de cualquier DOMICILIARIO.

11. PRECIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El precio de los productos será informado en la plataforma virtual antes de que la transacción sea aceptada por el CONSUMIDOR. Dicho precio incluirá todos los posibles recargos por impuestos, domicilio, costos adicionales, entre otros posibles, que sean aplicables a cada transacción. El precio estará debidamente discriminado entre el valor total del producto y el costo del domicilio.

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

Es responsabilidad del CONSUMIDOR asegurarse en el momento de la entrega del pedido, que éste corresponde con los productos solicitados y de que todo lo recibido esté conforme con lo adquirido en la plataforma.

12. MEDIOS DE PAGO

Los CONSUMIDORES pueden elegir si desean pagar en línea o presencialmente al



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

Es importante aclarar que todo CONSUMIDOR se compromete a pagar el precio del

domicilio desde el momento en el que recibe el correo de confirmación del pedido. Tras dicha recepción, no habrá motivo alguno por el cual el CONSUMIDOR pueda abstenerse de hacer el pago correspondiente a la transacción realizada.

Podrán ser rechazadas las transacciones online, cuando la validación y aceptación del pago no sea confirmada por el OPERADOR o cuando la entidad bancaria del CONSUMIDOR o el medio de pago así lo determinen. El OPERADOR no se hace responsable por los trámites internos de autorización que disponga la entidad bancaria/financiera que emita los instrumentos de pago, ni por los permisos que requieren los medios de pago para efectuar compras por internet. Los CONSUMIDORES deben notificar oportunamente a sus entidades bancarias sobre la pérdida o robo de sus tarjetas de crédito y/o débito, así como sobre cualquier riesgo relacionado con las herramientas utilizadas para realizar transacciones como, pero sin limitarse a las claves personales, con el fin de que éstos sean inhabilitados.

Es obligación de los CONSUMIDORES otorgar información verídica sobre las tarjetas utilizadas en la plataforma y garantizar que quien las utiliza es el legítimo titular. El OPERADOR emplea las medidas de seguridad y validación razonables para mitigar el riesgo de fraude por suplantación de identidad de un pagador, o el de ilegalidad de una transacción. El OPERADOR no será responsable por los daños y/o perjuicios que terceras personas no autorizadas puedan ocasionar al realizar transacciones a través de la plataforma.

13. RETRACTO

Conforme a la normatividad actual, los CONSUMIDORES de esta plataforma no tienen derecho al retracto contemplado en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, por la naturaleza del servicio de intermediación que se presta, dado que se trata de operaciones que empiezan a ejecutarse en cuanto el CONSUMIDOR da su confirmación. Lo anterior sin perjuicio de que tal derecho pueda ser ejercido ante los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, que en su calidad de proveedores y productores serán los indicados para garantizar tal derecho de ser procedente.

14. REVERSIÓN DE PAGOS

De conformidad con el Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015, el OPERADOR está en la obligación de reversar los pagos que solicite el CONSUMIDOR cuando sea 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.



Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el CONSUMIDOR tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el CONSUMIDOR deberá presentar queja ante el OPERADOR y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra. El CONSUMIDOR cuenta con el formulario disponible para el efecto en este enlace, el cual deberá diligenciar y enviar al correo electrónico info@domiplace.com , sin perjuicio de que también podrá solicitar la reversión de pagos a través de los mismos canales dispuestos de manera general para peticiones, quejas y reclamos. La petición de reversión que se haga ante el OPERADOR debe contener como mínimo (i) la manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, (ii) la indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el párrafo precedente, (iii) el valor por el que se solicita la reversión y la (iv) la identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.



Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones a las que hace alusión el artículo 2.2.2.51.6 del Decreto 1074 de 2015. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del OPERADOR. En estos casos, el OPERADOR deberá reembolsar directamente al CONSUMIDOR del producto el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al CONSUMIDOR.

15. GARANTÍA

Si los productos no se ajustan a la calidad, idoneidad o seguridad propias y necesarias, el CONSUMIDOR podrá solicitar el cambio de estos, siempre que haya fundamento jurídico y racional para ello, para lo cual el OPERADOR trasladará tal solicitud al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, que decidirá la procedencia o no de ésta en su calidad de productor y único responsable respecto de las características objetivas ofertadas. La garantía solo aplica para características objetivas de los productos.

16. OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

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

A los CONSUMIDORES les está prohibido violar o intentar violar la seguridad de la plataforma virtual. Específicamente, los CONSUMIDORES no podrán (i) acceder a información que no esté dirigida o autorizada a dicho CONSUMIDOR o acceder a servidores o cuentas a los cuales no está autorizado a acceder, (ii) intentar probar la vulnerabilidad de un sistema o red sin la debida autorización o violar las medidas de seguridad o autenticación, (iii) intentar interferir con los servicios prestados a un CONSUMIDOR, servidor o red, incluyendo pero sin limitarse al envío de virus a través o sobre carga de la plataforma de tráfico para denegación del servicio, (iv) enviar correo electrónico no solicitado, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios. La violación de cualquier sistema o red de seguridad puede resultar en responsabilidades civiles y penales, (v) suplantar la identidad de otros CONSUMIDORES o de personas naturales o jurídicas de cualquier índole, (vi) proporcionar información de identidad incorrecta, incompleta o falsa. (vii) En ninguna circunstancia se tolerará la acción de hacer pedidos falsos, actuar que será denunciado y estará sujeto a las consecuencias legales aplicables.

17. INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Cada vez que un CONSUMIDOR se registre en la plataforma, se le solicitará que suministre al OPERADOR cierta información, incluyendo, pero sin limitarse a nombre completo con apellidos, identificación, fecha de nacimiento y una dirección válida de correo electrónico. En adición a los Términos y Condiciones que puedan ser previstos



en otras Políticas como las de Privacidad, los CONSUMIDORES entienden y consienten que el OPERADOR puede revelar a terceras personas cierta información contenida en su solicitud de registro, como sería siempre el caso de la dirección de entrega y el nombre del CONSUMIDOR, información requerida por todos los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO.

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

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

Es obligación de cada CONSUMIDOR suministrar información cierta, completa, verificable y real, y será su responsabilidad las consecuencias jurídicas o extrajurídicas que se puedan generar con ocasión a la información suministrada. El OPERADOR se libera de toda responsabilidad por daños y/o perjuicios a cargo de un CONSUMIDOR que infrinja esta obligación.

18. PUBLICIDAD

A través de la plataforma el OPERADOR podrá poner a disposición de los CONSUMIDORES 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 CONSUMIDORES el acceso a los sitios que remite la publicidad, asumiendo la obligación de verificar y conocerlos 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.

Los links o vínculos que dirigen a otros sitios web de propiedad de terceras personas se suministran para su conveniencia únicamente y el OPERADOR no respalda, recomienda o asume responsabilidad alguna sobre el contenido de estos. Los CONSUMIDORES acceden a través de los links o vínculos a los sitios web de terceras personas, bajo su propio riesgo.

19. PROMOCIONES

Las promociones, concursos, sorteos y eventos que se implementen a través de la plataforma estarán sujetas a las reglas y condiciones que en cada oportunidad se establezcan, de manera anticipada por el OPERADOR. Bajo ningún motivo esto implica que el OPERADOR está obligado a realizar algún tipo de sorteo, pues simplemente regula una situación con anterioridad, en caso de que el OPERADOR de manera voluntaria, decida llevar a cabo tales actividades. En caso de que se realice alguna de las mencionadas actividades será requisito mínimo para acceder a tales oportunidades



o beneficios comerciales, que el CONSUMIDOR se encuentre debidamente registrado en la plataforma.

20. OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA

El OPERADOR no garantiza que la plataforma opere libre de errores o que su servidor se encuentre libre de virus de computadores u otros mecanismos dañinos. La plataforma y el material se ponen a disposición de los CONSUMIDORES en el estado en que se encuentren. No se otorga garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad u oportunidad del material, los servicios, los textos, el software, las gráficas y los links o vínculos. En ningún caso, el OPERADOR, sus proveedores o cualquier persona mencionada en la plataforma, será responsable por daños de cualquier naturaleza, resultantes del uso o la imposibilidad de usarlos.

21. 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 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.

22. AVISO DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 así como las demás normas concordantes al manejo de datos personales, DIENS CREATIVE S.A.S identificada con el NIT 900.706.528-2, le informa que sus datos serán tratados conforme a este aviso de privacidad y a la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES desarrollada por la empresa y publicada en la plataforma virtual. En este caso el OPERADOR mantendrá almacenados estos datos y guardará su confidencialidad atendiendo los requisitos y medidas de seguridad exigidos por la ley. El tratamiento que se le dará a los datos personales se limitará a la recolección, almacenamiento, uso, circulación al interior de la empresa, de su controlante, otras subordinadas, proveedores y aliados comerciales para las finalidades autorizadas por medio de la plataforma y otros productos y servicios online, incluido a título enunciativo el mercadeo relacional, comercial y la geolocalización.

EL CONSUMIDOR autoriza al OPERADOR y al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO a utilizar, transmitir y/o gestionar su información personal con el fin de ejecutar a título enunciativo acciones de comunicación, contactabilidad, mercadeo relacional y comercial, envío de mensajes de texto, correos electrónicos y/o mensajes PUSH, para compartir información relativa a las actividades del OPERADOR y en general para realizar cualquier tipo de acción relacionada con el tratamiento, transmisión, uso, recolección, almacenamiento y circulación de sus datos personales a los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO vinculados a DOMIPLACE de conformidad con la ley 1581 de 2012.

Para tales efectos, EL CONSUMIDOR autoriza de manera expresa al OPERADOR y al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO a hacer uso a través del envío de mensajes de texto, PUSH y/o redes sociales de los datos personales registrados en la plataforma DOMIPLACE y/o entregados por medio de bases de datos para la realización de dichas campañas relacionadas con los productos y/o servicios de cualquier ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO vinculado a la plataforma DOMIPLACE.



23. JURISDICCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para la interpretación y cumplimiento de lo estipulado en este contrato, se establece como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. en la República de Colombia. Ante cualquier controversia, se dará aplicación en primer término y durante 10 días hábiles un arreglo directo. De no lograrse acuerdo, se queda en libertad para acudir ante la autoridad administrativa o judicial competente que consideren pertinente.

24. ATENCIÓN AL CLIENTE

El CONSUMIDOR podrá presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) a través del correo electrónico info@domiplace.com y por nuestras líneas de atención telefónicas nacionales +57 18418808. Asimismo, podrá dirigir directamente su petición, queja y reclamo al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en el cual realizó la compra.