



HACEMOS TU NEGOCIO EFICIENTE

Versión 1 (28 agosto 2024)

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL ECOSISTEMA EFICI Y EL MARKETPLACE “DOMIPLACE”

### 1. ASPECTOS GENERALES

**ECO EFICI S.A.S** es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT **901409974-4**, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., que para los efectos de los presentes términos se denominará **EL OPERADOR**, quien bajo los presentes Términos y Condiciones actúa en calidad de desarrollador tecnológico e intermediario facilitador a través de las operaciones de un **ECOSISTEMA** que interactúa por medio de un portal de gestión de comercio y compras y/o **MARKETPLACE** denominados como **“PORTAL DE GESTION TECNOLÓGICO PARA EL COMERCIO EFICI”** y **“EL MARKETPLACE DOMIPLACE”**, de aquí en adelante el **ECOSISTEMA**, en los términos de la Ley 1480 de 2011.

Los presentes términos y condiciones aplican al **ECOSISTEMA** que se presta a los **CONSUMIDORES** para que, usando la plataforma, por su propia cuenta y riesgo, efectúen uso de gestión y compras directas a los diferentes **USUARIOS** del **ECOSISTEMA**.

### 2. NATURALEZA JURÍDICA:

Los presentes términos y condiciones de uso regulan la relación contractual de carácter comercial bajo la cual los **USUARIOS** del **ECOSISTEMA**, por su acceso web y/o móvil, que son a su vez **CONSUMIDORES** de los **COMERCIO ALIADOS**, pues siendo estos terceros, se comprometen a hacer uso justo y correcto, de buena fe, de sus pedidos, reservas y/o otras interacciones con las aplicaciones móviles de DOMIPLACE como del sitio web [www.domiplace.com](http://www.domiplace.com) y/o [www.efici.co](http://www.efici.co) en el marco que la legislación colombiana establece para el efecto y que el **ECOSISTEMA** disponga.

El **ECOSISTEMA**, el cual genera la contratación de servicios de intermediación ejecutados a través de la plataforma, se desarrolla con muchos fines y posibilidades de ejecución, entre ellos está dedicada a la intermediación para la solicitud de domicilios, reservas, recogida de productos, pedidos que se realizan el sitio del **COMERCIO** entre otros a nivel nacional Colombia y acorde de la zona de operaciones de los **COMERCIOS ALIADOS**, su disponibilidad y capacidad de prestar los servicio solicitados. Los **COMERCIOS ALIADOS** junto a **EL OPERADOR** realizando publicación y concentración de toda la información necesaria para generar tráfico en la plataforma para realización de máxima cantidad de pedidos por medio de los **USUARIOS** de manera fácil y ágil, presentando el portafolio de productos y/o servicios, horarios de establecimientos, cobertura de domicilios, precios, promociones especiales por **LOS COMERCIOS**.

La relación comercial consiste exclusivamente en la intermediación que realiza el **OPERADOR**; quien pone en contacto a LAS PARTES (**COMERCIOS ALIADOS**, **USUARIOS** y **CONSUMIDORES**) cuyo objetivo es permitir que se realice las transacciones con normalidad en la adquisición de bienes y servicios.

### 3. DEFINICIONES

Los términos que en adelante se especifican tienen el significado que se les asigna a continuación:

**PRODUCTO:** Hace referencia a los bienes o servicios de los **COMERCIOS ALIADOS** ajenos al **OPERADOR** que son ofertados a través del **ECOSISTEMA** y su **MARKETPLACE**.

**DATOS PERSONALES:** Información recolectada o suministrada que permite identificar o hacer identificable a una persona natural 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 adicione.



HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

**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.

**MENSAJES ELECTRONICOS y DE TEXTO:** Se refiere a la información que sea generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medio del **ECOSISTEMA** a sus diferentes **USUARIOS** usando medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio electrónico de datos (EDI), Internet, SMS, PUSH, el correo electrónico y se encuentra regido por la Ley 527 de 1999.

**CONTRATO DE COMPRAVENTA ELECTRONICO:** Contrato celebrado entre el **COMERCIO ALIADO** 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 del **ECOSISTEMA** o del **MARKETPLACE DOMIPLACE**.

**CONSUMIDOR O USUARIO:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, use el **ECOSISTEMA** para contactar a los diferentes **COMERCIOS ALIADOS** inscritos y que están ofreciendo por medio de ella productos y/o servicios, en virtud de un acuerdo de corretaje remunerado, con el objeto de celebrar un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de transacción económica lícita, en aras de adquirir bienes o servicios.

**OPERADOR DEL ECOSISTEMA:** Persona natural o jurídica que pone en contacto o relación a dos o más personas naturales o jurídicas 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 del **ECOSISTEMA**. Igualmente, es la persona natural y/o jurídica encargada de administrar, gestionar, ejecutar de maneras administrativa, operativa y funcionalmente del **ECOSISTEMA**.

**COMERCIO:** Es la persona natural o jurídica que se vincula con el **ECOSISTEMA** y genera oferta de sus productos y/o servicios en el ella para su comercialización, ventas y entregas acorde a los términos y condiciones que este mismo pacta para su audiencia de clientes.

**ACUERDO DE SERVICIOS DEL ECOSISTEMA:** Es el acuerdo de voluntades celebrado entre **EL OPERADOR** y **EL COMERCIO**, en virtud del cual **EL OPERADOR**, por su conocimiento del mercado y por conducto de un portal de contacto se ocupa de poner en relación con los **USUARIOS** y a los **COMERCIOS** con el fin de que celebren un negocio comercial sin estar vinculado a **LAS PARTES** por relaciones de colaboración, dependencia, mandato o representación, regulado en el artículo 1340 y siguientes del código de comercio colombiano.

**ECOSISTEMA EFICI:** Es la plataforma de multiusuarios desarrollada por **ECO EFICI SAS** que facilita a diferentes tipos de usuarios (consumidores, domiciliarios y comercios, administradores) acceder, presentar productos, hacer uso, configurar, transar, reportar, informar, entre otros elementos tecnológicos y facilitar comunicación entre diferentes usuarios con el fin de 1. Formalizar el ambiente administrativo y operativo de **EL COMERCIO** por medio del uso de los diferentes módulos tecnológicos, administrativos y operativos que la plataforma ofrece y 2. Facilitar el acceso y administración de cada uno de los módulos y servicios que dispone el **ECOSISTEMA** por medio de aplicativos web y móviles, los cuales amplían la concurrencia de **USUARIOS** y **COMERCIOS** por medio de un portal de compraventa (**MARKETPLACE**) que facilita el uso y funcionalidades de diferentes servicios para que las personas naturales y jurídicas puedan hacer uso de ellos donde los **COMERCIOS** ofrecen productos para su comercialización y a su vez los **USUARIOS** puedan contactarlos por este mecanismo y celebren contratos comerciales y/o compras.



HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

**EL MARKETPLACE:** Es una plataforma multiusuarios (administra, usuarios, domiciliarios y comercios) que permite el acceso y administración de cada uno de ellos por medio de aplicativos web y móviles, los cuales facilitan la concurrencia de **USUARIOS** y **COMERCIOS** 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 **USUARIOS** puedan contactarlos por este mecanismo y celebren contratos comerciales y/o compras.

A través del **MARKETPLACE** (en este documento denominado como “**DOMIPLACE**”) se permite el uso gratuito por varios medios, a saber: i) portal web: [www.domiplace.com](http://www.domiplace.com) ii) aplicación que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de las tiendas virtuales de Apple (App Store) y de Google (Google Play), herramientas que en adelante y para los efectos del presente documento se denominarán conjuntamente como “**MARKETPLACE**”. Los Usuarios podrán utilizar el **MARKETPLACE** exclusivamente para su uso personal.

**MENSAJES ELECTRONICOS y DE TEXTO:** Se refiere a la información que sea generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medio del **ECOSISTEMA** a sus diferentes **USUARIOS** usando medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, SMS, PUSH, el correo electrónico y se encuentra regido por la Ley 527 de 1999.

**ACUERDO O CONTRATO DE COMPRAVENTA CELEBRADO POR MEDIOS ELECTRONICOS:** Acuerdo o contrato celebrado entre el **OFERENTE** y el **USUARIO**, 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 del **ECOSISTEMA**. El acuerdo y/o contrato celebrado entre **EL OPERADOR** y **EL COMERCIO** podrá ser por diferentes medios escritos que consiste en un documento formal y/o comunicación oficial con aceptación clara de correo electrónico aceptada por **LAS PARTES**. El no cumplimiento de pagos por medio de **EL COMERCIO** constituye mérito ejecutivo para que **EL OPERADOR** pueda iniciar en cualquier momento las acciones legales correspondientes.

**COMISIONES:** Se refiere a las comisiones que cobra **EI OPERADOR** para el uso de **EL COMERCIO** de los diferentes módulos del **ECOSISTEMA**; **EL COMERCIO** entiende y acepta que cada uno de los módulos en uso por este podrá generar cobros de comisiones por la cantidad de transacciones realizadas por cada servicio ejecutado en el **ECOSISTEMA**.

**PAGO POR USO:** Conteo del uso práctico y contado de los diferentes servicios que presta el **ECOSISTEMA** a **EL COMERCIO** durante un mes y así calcula las comisiones que debe pagar **EL COMERCIO** mes vencido.

#### 4. OBJETO

Los presentes términos y condiciones regulan la autorización de uso que otorga **EL OPERADOR** al **CONSUMIDOR**, para que este registre y use el **ECOSISTEMA** y su **MARKETPLACE DOMIPLACE**, visualice y se informe sobre los productos exhibidos, adquiera los mismos por medio de los procesos de compra disponibles en ella y consecuentemente cumpla con los diferentes maneras de entrega del productos solicitados acorde a lo que disponga **EL COMERCIO**, 1. A domicilio, 2. Para llevar, 3. Para consumir en sitio, 4. Pedido de Reserva de acuerdo con la disponibilidad de la zona de operación que configura **EL COMERCIO** o **EL OPERADOR**, la cual se proporciona a coordinar todo el proceso de intermediación de manera electrónica desde la recepción del pedido, hasta la efectiva entrega de los productos solicitados en el lugar designado por el **CONSUMIDOR** elegido en el proceso de realizar el pedido.

**EL OPERADOR** podrá contactar el **COMERCIO ALIADO** con el fin de apoyar a redireccionar el pedido, informará respecto de su disponibilidad o no al **CONSUMIDOR** de acuerdo con la información que le haya proporcionado **EL COMERCIO**. **EL OPERADOR** no hace parte de la cadena de valor ni de la calidad de los productos ofertados por **EL COMERCIO**.



HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

**PARÁGRAFO.** 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 **USUARIOS** podrán acceder a la plataforma y visualizar los comercios y los productos y servicios ofrecidos por ella por medio de sus aplicaciones móviles disponibles en la PlayStore y AppStore dedicadas al mismo o por medio de su portal web disponible [www.domiplace.com](http://www.domiplace.com)

**EL OPERADOR** autoriza a los **CONSUMIDORES** a registrar, consultar, revisar y usar el material que se encuentra en el **ECOSISTEMA** únicamente para su uso personal y o de compras para el negocio que tiene habilitado el módulo **AL POR MAYOR**. 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 de **EL 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 **USUARIO** podrá vender, revender 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 **EI 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 **USUARIO**, reconoce que por medio de su registro y uso del **EOCSISTEMA** y/o el **MARKETPLACE DOMIPLACE**, ha leído estos Términos y Condiciones, y dé el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación. Con su registro, el **USUARIO** está manifestando plena aceptación voluntaria expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones de uso, de la Política de tratamiento de datos personales de **EL 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 **USUARIOS** para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos. Tampoco le permite actuar del direccionamiento diferente a lo establecido por el desarrollo del **ECOSISTEMA** y del **MARKETPLACE DOMIPALCE**, tal como dispone estos en sus diferentes versiones actuales y en el futuro.

En caso de que estos Términos y Condiciones no sean aceptados, **EL USUARIO** no deberá hacer uso alguno del **EOCSISTEMA** y/o el **MARKETPLACE DOMIPLACE**, ni acceder ninguna página ni aplicación relacionada con ellos con el fin de no hacer uso de ningún producto y/o servicio que ofrecen los **COMERCIOS ALIADOS** en la plataforma. 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 **USUARIOS** en general.



HACEMOS TU NEGOCIO EFICIENTE

## 7. TERMINOS Y MODIFICACIONES

**EL OPERADOR** se reserva la posibilidad de actualizar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, 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 USUARIO**. Todas las actualizaciones se encuentran disponibles en el portal del **ECOSISTEMA** y del **MAREKTPLACE DOMIPLACE** como en las aplicaciones móviles disponibles para el uso por medio del **USUARIO**.

## 8. CUENTA DE USUARIO EN EL ECOSISTEMA O MARKETPLACE DOMIPLACE

Cuando **EL USUARIO** se inscribe u ordena a través de la plataforma, debe suministrar una dirección de correo electrónico y una contraseña junto a los demás datos que solicita el sistema. **EL USUARIO** debe propender por conservar estos datos de forma segura y no proveer esta información a un tercero. En todo caso, cuando realiza cualquiera de estos procesos, 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 **USUARIOS** 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 **USUARIOS** 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.

**EI USUARIO** accede a tener particular cuidado en el suministro de datos personales, los cuales deben ser completos y verídicos en el momento de realización del registro y pedidos en la plataforma. Así mismo: 1) **EI USUARIO** debe garantizar que los datos que suministra de su tarjeta de crédito son de su propiedad y tiene la facultad y suficientes fondos para hacer la compra que desea realizar en el ECOSISTEMA, por supuesto cuando éste sea el método de pago de preferencia y el comercio autoriza realizar los pagos por este medio; 2) que su identidad corresponde con la información contenida en la identificación oficial y original otorgada por las autoridades.

**EL OPERADOR** se reserva el derecho a: 1) rechazar las solicitudes que haga **EI USUARIO** 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 2) 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 **EI USUARIO**, caso en el cual, de encontrarse que es un menor de edad, no deberá entregar los productos y tramitará la reversión de la operación.

**EL USUARIO** deberá utilizar WhatsApp a efectos de notificarle el estado de su pedido y retroalimentación del mismo. Igual, en diferentes escenarios y con el fin de garantizar la cadena logística, **EL COMERCIO** podrá comunicar con **EL USUARIO** por medio de un sistema **CHAT** interno (**DATA PUSH**) y donde **EL USUARIO** deberá asegurar el correcto funcionamiento de datos en su dispositivo móvil y/o computador que se ha registrado y/o usado para realizar cualquier pedido. La no contestación de cualquier tipo de comunicación que realiza **EL COMERCIO** con **EL USUARIO** podrá generar retrasos justificados en el tiempo de entrega del producto solicitado.



HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

## 9. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y PROCESO DE LOS PEDIDOS

**EL OPERADOR** junto a sus **COMERCIOS ALIADOS** exhibe a través de la plataforma productos junto a sus detalle y precio que están a disposición para la venta por medio de los **USUARIOS** presentados para su conocimiento general. Esta visualización de productos sirve como referencia a los **USUARIOS** para la celebración del contrato de compraventa electrónico con los **COMERCIOS ALIADOS**.

Para el proceso de la adquisición de los productos y/o servicios de los **COMERCIOS ALIADOS**, los **USUARIOS** deben ser registrados siguiendo el siguiente procedimiento:

- a) **EL USUARIO** deberá Ingresar a la plataforma y elegir los productos, cantidades y sus adiciones para determinar el pedido que quiere realizar.
- b) **EL USUARIO** deberá seleccionar el lugar de entrega y tiene, acorde a la previa autorización de **EL COMERCIO** configurada en la plataforma, 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 el pedido podrá ser cancelado por **EL OPERADOR**.
- c) **EL USUARIO** deberá seleccionar los productos que quiere comprar, una vez seleccionado se pone a disposición del **USUARIO** 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 de este.
- d) Acceso al carrito de compras corresponde a la voluntad expresa e inequívoca del **USUARIO** de adquirir uno más productos determinado.
- e) Una vez **EL USUARIO** haya cumplido con los pasos anteriormente mencionados, **EL OPERADOR** por medio y con los medios elegidos por **EL USUARIO**, pone a disposición del **USUARIO** los siguientes valores a pagar: 1) valor del servicio de domicilio; 2) valor del producto y/o servicio solicitado, incluyendo costos de transacción; 3) valor de propina si desea el **USUARIO** proporcionar al domiciliario; 4) valores administrativos que define el **COMERCIO**
- f) **EL USUARIO** realizará el pago por los medios de pago que autorice cada **COMERCIO**, bien sea en efectivo o a través de las plataformas virtuales de pagos que tiene contratadas el **COMERCIO** y están disponibles por el **ECOSISTEMA** para este fin. En casos uso de transferencia bancaria y/u otra, **EL USUARIO** debe asegurar adjuntar el comprobante de pago y esperar hasta recibir la autorización de recibido de fondo por parte del **COMERCIO** para que el pedido pasara al estado **PREPARANDO**, de lo contrario el pedido no ejecutara por parte de este último. En casos de uso de tarjetas de crédito, débito y/o link de pagos, **EL USUARIO** tendrá la obligación de verificar los datos ingresados en el momento de ingresar la información de sus tarjetas de crédito/débito conforme al procedimiento estipulado y disponible en el **ECOSISTEMA** y/o **MARKETPLACE DOMIPLACE**.
- g) Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe al **EL USUARIO** un resumen detallado del pedido realizado. **EL USUARIO** podrá cambiar medio de pago siempre y cuando el pedido no pasará el estado preparando autorizado por medio del **COMERCIO**.
- h) **EL OPERADOR** podrá comunicarse con **EL USUARIO** para asegurarse de la disponibilidad del producto, así como de la capacidad de entrega del pedido realizado. Una vez el pedido haya sido confirmado pasará al estado **PREPARANDO** por **EL USUARIO**, y a la vez a **EL CONSUMIDOR** recibirá notificación PUSH tras haberse cambiado el estado del pedido. Cada progreso en la recesión, preparación y alistamiento del producto para **EL USUARIO** recibirá esta última notificación automáticas desde el **ECOSISTEMA** y/o **MARKETPLACE DOMIPLACE** o por medio de **EL OPERADOR**. **EL OPERADOR** no tiene ninguna responsabilidad sobre la entrega de las cantidades, productos pedidos, forma, estado, frescura, disponibilidad de los productos frente a los **USUARIOS** de la plataforma.
- i) **EL OPERADOR** facilita a los **USUARIOS** solicitar facturas electrónicas de cada pedido realizado, este debe ser solicitado en el momento antes de finalizar la compra en el espacio indicado con la información solicitado para este fin. **EL COMERCIO ALIADO** debe por ley emitir la factura acorde a la información solicitada por parte de **EL USUARIO** y acorde a los tiempos estipulados por ley.



HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

En caso de que se hagan pedidos a **COMERCIO ALIADOS** que entre su oferta de productos tengan gamas de licores y cigarrillos, estos solo serán entregados a aquellos **USUARIOS** 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 **USUARIO** por medio del **EOCSISTEMA** y/o **EL MARKETPLACE DOMIPLACE** son exclusivamente un estimado configurado por **EL COMERCIO** y el **USUARIO**, al hacer su pedido, afirma conocer y aceptar que innumerables factores como el tráfico, el clima, los horarios pico y la capacidad limitada de entrega de algunos **COMERCIOS**, pueden ser afectadas para asegurar el cumplimiento de la hora de entrega presentada en la plataforma.

**EL USUARIO** se compromete a pagar el precio del pedido en su totalidad, siendo del producto y/o servicio, del domicilio, de la propina si aplica por este último y de los cargos administrativos que **EL COMERCIO** puede adicionar para pedidos desde su **COMERCIO**. Este compromiso nace desde el momento en el que recibe **EL USUARIO** realiza su pedido. Tras la recepción del pedido, no habrá motivo alguno por el cual **EL USUARIO** pueda abstenerse de hacer el pago completo y que correspondiente al pedido realizado.

Los pedidos realizados por **EL USUARIO** podrán ser cancelados por **EL OPERADOR** en los siguientes casos: 1) **EI COMERCIO** está cerrado y no ha actualizado el estado del sistema; 2) El producto no está disponible; 3) **EI COMERCIO** no cuenta actualmente con domiciliarios y no quiere despachar el pedido por medio de otra empresa de domicilios disponible en el **ECOSISTEMA** para tales fines; 4) Los datos del **USUARIO** son incorrectos o están incompletos; 5) Fuera de cobertura de domicilios de **EL USUARIO**; 6) Cancelado por petición del **USUARIO**; 7) No fue posible comunicarse con **EL USUARIO**; 8) No cubre el costo mínimo del domicilio; 9) **EI COMERCIO** tiene crisis operativo y no puede atender entrega del pedido 10) El método de pago no o el comprobante no está aceptado por **EL COMERCIO** 11) El pedido esta solicitado con entrega en zona peligrosa que el domiciliario no acepta a llevar en un momento dado.

En caso de que el pedido sea rechazado, **EL USUARIO** será notificado por el sistema, por **EL COMERCIO** y/o por **EL OPERADOR**.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** **EL USUARIO** libera y exonera al **EL OPERADOR** de cualquier tipo de responsabilidad que se genere por la realización de pagos en efectivo y/o contra entrega.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Los **USUARIOS** podrán interponer sus peticiones, quejas y reclamos ya sea directamente frente al **COMERCIO** y a través de sus canales de atención al cliente o por intermedio de **EL OPERADOR**, quien deberá trasladar al **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 de **EL COMERCIO**. Las **PQR** se podrán interponer directamente al **OPERADOR** a través del **MARKETPLACE** en su versión web y móvil en la opción "**SOPORTE**".

**PARÁGRAFO TERCERO.** **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 Usuario y de **EL COMERCIO**.

**PARÁGRAFO CUARTO.** **EL COMERCIO** libera y exonera al **OPERADOR** de cualquier tipo de responsabilidad que se genere por la realización de pagos en efectivo y/o contra entrega.



HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

## 10. DOMICILIARIOS

Siempre se buscará que las empresas de domicilios y/o por los **DOMICILIARIOS** contratados por un aliado de **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 **DOMICILIARIO** es de carácter presentación del servicio por medio tecnológico, pues por **EL ECOSISTEMA**, y no genera vinculación laboral alguna entre ellos, y tampoco la garantía del cumplimiento del **DOMICILIARIO** a la correcta entrega de los solicitado por **EL USUARIO**.

El domicilio, se realizará a través de **DOMICILIARIOS**, quienes podrán ser contratados directa o indirectamente por **EL COMERCIO** o podrán ser 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 la cadena logística del **ECOSISTEMA** 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 este último.

**EL OPERADOR** no será responsable respecto de los tiempos de entrega, calidad, cantidad, estado, integridad y forma de los domicilios. La compañía a la cual **EL DOMICILIARIO** está afiliado y registrado, según su modalidad de vinculación, ya sea directa o indirecta a través de la tercerización con empresas de logística será la responsable ante el **USUARIO** 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 consecuencial, 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**.

**PARÁGRAFO. EL OPERADOR** entiende que no puede tener ninguna relación laboral, contractual, de servicio de corretaje y/u otros con ningún **DOMICILIARIO** que hace gestión para el **ECOSISTEMA**. La violación de este concepto podrá dar por terminada las relaciones entre **LAS PARTES**

## 11. PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL ECOSISTEMA

El precio de los productos será integrado a la plataforma y presentada por **LOS COMERCIOS** con el fin de que **EL USUARIO** tendrá conocimiento de este en el momento de realizar el pedido. 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 de los demás conceptos que configuran **EL USUARIO** (propina, por ejemplo) y **EL COMERCIO** (costo de empaque, por ejemplo).

En caso de que **EL USUARIO** se equivoca en la elección de productos y servicios, este no podrá retractarse de la recepción del mismo en el momento de su entrega a menos que **EL COMERCIO** acepta dicha petición realizada. En este sentido al equivocarse, al **USUARIO** recaerá toda responsabilidad y éste deberá hacerse cargo de todos los costos que generó su error en la transacción.





HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

Es responsabilidad del **USUARIO 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 **USUARIOS** del **ECOSISTEMA** pueden elegir como desean pagar el pedido de acuerdo con los medios de pagos que facilita cada uno de los **COMERCIOS ALIADOS**. 1) Efectivo – se paga en el momento de la recepción del pedido 2) Datafono – Se paga en el momento de la recepción del pedido; 3) transferencia bancaria, **NEQUI, DAVIPLATA, DALE** – se realiza el pago inmediatamente después de realizar el pedido. **EL USUARIO** debe adjuntar comprobante de pago en el espacio indicado después de realizar el pago y con el fin de continuar con la cadena de valor para su respectiva entrega; 4) Tarjetas de crédito / débito o Link de pago – **EL USUARIO** debe realizar el proceso de registro (1 sola vez para cada tarjeta) antes de finalizar a realizar el pedido y recibir autorización de correcto pago justo después de realizar / finalizar el pedido. Este proceso podrá demorarse unos segundos mientras se recibió autorización de la transacción de las entidades competentes. Todo tipo de pago electrónico podrá tener costos adicionales que genera la entidad que facilita dicho medio al **USUARIO** y se asume por este mismo de manera exclusiva. **EL OPERADOR** no tendrá responsabilidad alguna frente al mal uso, usado por terceros, pago de mala fe y uso de mala fe de cualquiera del medio de pagos que cada **COMERCIO** disponga para sus **USUARIOS CONSUMIDORES**.

En casos de ser rechazadas las transacciones online realizadas por **EL USUARIO**, podrá este cambiar la forma de pago para seguir realizando el pedido. La responsabilidad del cambio y seguimiento del mismo proceso de pago es exclusiva por **EL USUARIO**. **EI 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 lo permisos que requieren los medios de pago para efectuar compras por internet. **EL USUARIO** 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. **EI 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. **EI 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. RETRACTACIÓN:

Conforme a la normatividad actual, los **USUARIOS 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 **EL COMERCIO** donde se realizó el pedido, 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 USUARIO** 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. En estos casos, la demora en la reversión de los pagos será por medio del proveedor que facilita al **ECOSISTEMA** el uso de tarjetas de crédito / débito y/u otras formas de pagos.



HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el **USUARIO 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 **USUARIO 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 USUARIO CONSUMIDOR** cuenta con el formulario disponible para el efecto en este enlace, el cual deberá diligenciar y enviar al correo electrónico [info@efici.co](mailto:info@efici.co), 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 1) la manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, 2) la indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el párrafo precedente, 3) el valor por el que se solicita la reversión y 4) 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 de **EL OPERADOR**. En estos casos, **EL OPERADOR** deberá reembolsar directamente al **USUARIO 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 **USUARIO 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 EL 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.

Parágrafo: **EL OPERADOR** dará garantía de hasta máximo consumo de 1 solo pedido de **CUATROCIENTOS MIL PESOS**, siempre y cuando el pedido se perdió en el tramo entre la recepción del pedido por el domiciliario y hasta su correcta entrega al USUARIO. En este caso el usuario tendrá el derecho de realizar exactamente el mismo pedido, del mismo **COMERCIO** y se respetará el seguro que otorga EL OPERADOR para dichos casos, que igual tiene sus procesos internos de tiempos, autorización y manejo.

## 16. OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Los **USUARIOS CONSUMIDORES** no pueden usar la plataforma con el fin de transmitir, distribuir, almacenar o destruir material 1) en violación de cualquier ley aplicable o regulación, 2) 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 3) 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.



HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

A los **USUARIOS CONSUMIDORES** les está prohibido violar o intentar violar la seguridad de la plataforma virtual. Específicamente, los **USUARIOS** y **CONSUMIDORES** no podrán 1) 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, 2) intentar probar la vulnerabilidad de un sistema o red sin la debida autorización o violar las medidas de seguridad o autenticación, 3) 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, 4) 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, 5) suplantar la identidad de otros **USUARIOS CONSUMIDORES** o de personas naturales o jurídicas de cualquier índole, 6) proporcionar información de identidad incorrecta, incompleta o falsa. 7) 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 CONSUMIDORES

Cada vez que un **USUARIO CONSUMIDOR** se registre en la plataforma, se le solicitará que suministre al **EL 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 **USUARIOS 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 **USUARIO CONSUMIDOR**, información requerida por todos **LOS COMERCIOS**.

**EI OPERADOR** no revelará a terceras personas, distintas al **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.

**EI OPERADOR** se reserva el derecho de ofrecer productos de terceras personas, basados en las preferencias que cada **USUARIO 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 **USUARIO CONSUMIDOR**.

Es obligación de cada **USUARIO 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. **EI 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 **USUARIOS 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 **USUARIOS CONSUMIDORES** el acceso a los sitios que remite la publicidad, asumiendo la obligación de verificar y conocer los términos de los servicios ofrecidos por los terceros.



HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

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 **USUARIOS 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 del **EOCSISTEMA** y/o **MARKETPLACE DOMIPLACE** 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 **USUARIO CONSUMIDOR** se encuentre debidamente registrado en la plataforma.

## 20. OPERACIÓN DEL ECOSISTEMA Y/O DEL MARKETPLACE DOMIPLACE

**EL OPERADOR** no garantiza que la plataforma opere libre de errores o que su servidor se encuentre de manera perfecta acorde a los escenarios que pueden generar a proveedores terceros como error humano realizado por el grupo de desarrollo de ECO EFICI SAS. La plataforma y el material se ponen a disposición de los **USUARIOS CONSUMIDORES** como para **LOS COMERCIOS ALIADOS** 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.

## 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, **ECO EFICI S.A.S** identificada con el NIT 901.409.974-4, 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.



HACEMOS TU NEGOCIO **EFICIENTE**

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.

**LOS USUARIOS CONSUMIDORES** autorizan al **EL OPERADOR** y al **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 de **EL 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 **COMERCIO** vinculados a DOMIPLACE de conformidad con la ley 1581 de 2012.

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

### 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 cliente del servicio podrá presentar peticiones, quejas y reclamos (**PQR**) a través del correo electrónico [legal@efici.co](mailto:legal@efici.co) y por nuestras líneas de atención telefónicas nacionales: Desde la ciudad de Bogotá D.C al +57 3108580000 y al WhatsApp 302 852 0001. Así mismo, podrá **EL USUARIO CONSUMIDOR** dirigir su petición, queja y reclamo al **EL COMERCIO** en donde realizo la compra relacionada a este.



HACEMOS TU NEGOCIO EFICIENTE