

1. INTRODUCCIÓN TÉRMINOS Y CONDICIONES

DISLICORES considera importante que conozca los términos y condiciones que rigen nuestras plataformas digitales B2C de uso gratuito: Sitio web www.DISLICORES.com y APP DISLICORES Store, y nuestras tiendas físicas, para que esté al tanto de los derechos y obligaciones que nos vinculan.

Así mismo informamos que, el uso de este sitio solo le está permitido si usted es mayor de edad. Si usted no cumple esta condición, podría estar violando la legislación vigente y debe abandonar el sitio de forma inmediata.

Si es padre de familia o cuidador tenga en cuenta que podrá restringir el acceso a las plataformas digitales B2C utilizando Software de control y filtración de los contenidos o directamente desde los ajustes de su computadora siguiendo las instrucciones del sistema operativo.

Las condiciones de uso contenidas en los presentes “Términos y Condiciones”, los Avisos de Privacidad y las Políticas de Cookies, así como cualquier otro documento adicional, estipulan los únicos acuerdos entre los Usuarios, Visitantes, Consumidores y nosotros.

No se tendrá en cuenta cualquier otra declaración, afirmación, promesa o documento, que sea presentado y entendido como tal.

DISLICORES puede optar por no tomar acciones relacionadas para hacer cumplir este acuerdo, lo cual en ningún momento afectará la validez de sus disposiciones ni que se hayan renunciado a estas.

En caso de no aceptar los presentes términos y condiciones debe abandonar de inmediato las plataformas digitales B2C.

Además, con el objetivo de aportar una herramienta soportada en los conceptos y disposiciones legales que facilite el entendimiento de los términos y condiciones de las plataformas digitales B2C, se deja a disposición de los Visitantes, Usuarios y Consumidores el siguiente:

2. DEFINICIONES

Alimento Perecedero: Es el alimento que, en razón de su composición, características físico-químicas y biológicas, pueda experimentar alteración de diversa naturaleza en un

tiempo determinado y que, por lo tanto, exige condiciones especiales de proceso, conservación, almacenamiento, transporte y expendio.

Aplicación Móvil: También es conocida como “App”, es un programa informático destinado a ser ejecutado en teléfonos inteligentes, tabletas u otros dispositivos móviles. Se puede descargar en dispositivos móviles mediante la App Store de Apple o Google Play de los Servicios de Google.

Productos en condiciones de conservación prolongada: Es aquel que gracias a ciertos métodos de preservación puede mantenerse en buen estado durante un periodo extendido sin deteriorarse significativamente. Las bebidas alcohólicas pueden considerarse productos en condición de preservación prolongada, especialmente aquellas con alta graduación alcohólica como los destilados y algunos vinos. Los vinos que no posean fecha de expiración o vencimiento pueden considerarse productos en condiciones de conservación prolongada.

Canales de Comunicación: Son los medios o mecanismos digitales a través de los cuales DISLICORES transmite información de interés al público, estos canales están contenido en las plataformas digitales B2C, a través de la cual se realizan anuncios, publicidad, podcast, videos y demás. Estos canales también incluyen los Canales de servicio al cliente y distintas líneas telefónicas, WhatsApp y comunicación en línea.

Catálogo de pagos: Se encuentra en la tienda virtual o ecommerce de DISLICORES, contiene la referencia del producto que puede ir expresada por un número o código que es de ayuda para identificar el producto, e incluye el monto que debe pagarse por el producto. En caso de inducir a error al Consumidor en el precio del producto, se publicará la correspondiente fé de erratas a la menor brevedad.

Consumidor: Según el Estatuto del Consumidor se define como toda persona natural o jurídica que sea destinataria final del producto para satisfacer una necesidad, propia, privada, familiar o doméstica y empresarial que no se relacione con la actividad económica que este realice; se excluye del concepto a las personas revendedoras o compradoras mayoristas que tengan por objeto la comercialización posterior de los productos adquiridos a través de la plataforma. Con el término Consumidor solo se hace referencia a “Consumidor final”

Descripción de los Productos: Se encuentra en el tag de la tienda virtual de DISLICORES, en ella se especifican elementos como el tamaño, peso, medida, componentes, unidades disponibles etc. que pueda ayudar al Consumidor o Usuario a elegir con mayor facilidad el producto, aunque la información completa que contiene los requisitos exigidos por la ley la encontrará en la etiquetas del producto.

Formulario de registro: Es el formulario que debe diligenciarse para realizar la compra del producto. El soporte del formulario no debe descargarlo, es intuitivo y se desplegará al momento de realizar la compra, y para ello no debe estar registrado como un Usuario.

Formulario de pedido o de compra: Se genera con el fin de efectuar la compra y conocer los datos de entrega del producto, dirección, persona quien recibe, referencia del producto, cantidad, etc.

Tiendas físicas: Son todos los establecimientos físicos de Dislicores Store.

Oferta: Es la propuesta o proyecto de negocio que realiza DISLICORES a los Visitantes, Usuarios y Consumidores a través de las plataformas digitales B2C y los canales de comunicación (Vía telefónica o WhastAPP) y demás medios de divulgación dispuestos para ello, una vez publicada se entenderá comunicada al público. La oferta tratará sobre algún descuento del precio total del producto e indicará el plazo de su validez.

Persona mayor de edad: Según la ley 27 de 1997 la mayoría de edad se otorga a los 18 años de edad.

Plataformas digitales (B2C). Incluyen la página web Ecommerce www.dislicores.com y la APP DISLICORES STORE.

Proceso de Check Out: El checkout es la parte del e-commerce o tienda virtual de Dislicores donde se muestra al cliente cómo realizar el proceso de pago.

Producto: Según la ley 1480 de 2011, se define como los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado para su adquisición, uso o consumo por parte de los consumidores. Según sus actividades económica DISLICORES comercializa productos como bebidas, bebidas alcohólicas, tabacos, entre otros.

Producto defectuoso: Son aquellos bienes o productos que en razón de un error, ya sea en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la seguridad, idoneidad y calidad que el comercializador debe garantizarle al cliente.

Proveedores: Es aquella persona natural o jurídica que ofrece bienes o servicios en el mercado, entre sus obligaciones se encuentra la de asegurar la calidad del productor, disminuir la probabilidad de riesgo y de brindar información adecuada y completa acerca del producto.

Al aceptar los términos y condiciones de la versión publicada al momento que acceda a las plataformas digitales B2C, o al momento de comprar o suscribirse como Usuario, queda declarado que está de acuerdo, y que en caso de actualizarse será informado de ello a través de los canales dispuestos por DISLICORES al público, y que conoce lo que a continuación se explica:

3. OBJETO Y GENERALIDADES

En este espacio, se plantean los lineamientos que regulan el uso del sitio web www.dislicores.com, APP DISLICORES Store en adelante (“Plataformas digitales B2C”) y tiendas físicas, del que DISTRIBUIDORA DE VINOS Y LICORES S.A.S (En adelante “DISLICORES”) con NIT 890.916.575-4 y domicilio principal en Carrera 43 A #25 A 45 de Medellín-Antioquia, es titular.

A través de sus plataformas digitales B2C, DISLICORES proporciona información acerca de sus productos y ofrece la posibilidad de su adquisición. Además, por medio de las plataformas digitales B2C, DISLICORES también informa sus otros canales de comercialización y comunicación disponibles (tiendas físicas, medios telefónicos, chat del sitio web y de WhatsApp) a los Usuarios, Consumidores y Visitantes, mediante los cuales también pueden realizar sus pedidos. A estos canales les son aplicables los mismos términos y condiciones contenidos en el presente documento.

Debido al contenido y la finalidad de las plataformas digitales B2C, las personas que quieran beneficiarse de sus servicios deben contar con la condición de "Cliente" o “Consumidor”, la cual se adquiere completando el formulario de registro para realizar la compra, ya sea sin o con la calidad de Usuario, y siguiendo los pasos que DISLICORES posteriormente comunica a través de email.

Con la finalidad de hacer efectiva la creación del Usuario, deberá manifestar expresamente tener la capacidad para celebrar el tipo de transacciones que se pueden hacer mediante las plataformas digitales B2C para crear un cuenta personal con nombre de usuario y contraseña y poder acceder a los servicios de las plataformas digitales B2C, la creación de la cuenta solo se realiza si cumple con la edad mínima legal permitida para el consumo de bebidas alcohólicas, para ello todo dato personal que suministre debe ser veraz.

El Usuario será el único responsable de mantener la seguridad y confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña, aplicando las medidas pertinentes para su protección, en caso de percatarse de un uso no autorizado e inadecuado de la misma por parte de terceros, deberá comunicarlo inmediatamente a DISLICORES a la dirección electrónica pqrs@dislicores.com. Si tiene otros requerimientos relacionados con su cuenta también deberá comunicarlos por este medio.

Las plataformas digitales B2C también serán accesibles para personas físicas o jurídicas que no se registren o inicien una compra, (En adelante “Visitantes”) quienes también quedarán sometidos a los términos y condiciones en la medida que les sean aplicables.

DISLICORES quiere hacer saber a los Usuarios, Visitantes y Consumidores que el territorio en el que acepta y distribuye pedidos es el comprendido por las ciudades en las que DISLICORES tenga presencia física con al menos una tienda DISLICORES Store y los lugares aledaños a estas de conformidad con la cobertura establecida por

DISLICORES, que le será comunicada al momento de la compra (en adelante, el "Territorio").

4. INFORMACION SOBRE EL PRODUCTO

Las descripciones de los productos expuestos en las plataformas digitales B2C se realizan con base en la información proporcionada por los proveedores de DISLICORES. No obstante, la información dada sobre cada producto, así como el material audiovisual relativo a los mismos y los nombres comerciales, marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en las plataformas digitales B2C de DISLICORES, se disponen a modo orientativo y son de autoría y propiedad exclusiva de DISLICORES.

5. DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO

DISLICORES informa al Consumidor que el número de unidades disponibles se mantendrá actualizado según la disponibilidad de inventario a nivel nacional.

DISLICORES hará todo lo posible por complacer a todos sus clientes en la demanda de los productos. Sin embargo, en ocasiones, y debido a causas difícilmente controlables por DISLICORES, como errores humanos o incidencias en los sistemas informáticos, puede suceder que aparezca en las plataformas digitales B2C como disponible un producto que después de haberse realizado el pedido se verifique que en realidad no está disponible. En caso de que se de este supuesto, el Cliente será informado por email, por el chat del sitio web desde la zona Mi Cuenta/Mis pedidos o vía telefónica de la anulación total o parcial del pedido.

La anulación parcial del pedido por falta de disponibilidad no da derecho a su anulación total. Si a raíz de esta anulación el cliente quiere devolver el producto entregado podrá realizar una devolución parcial. Las devoluciones y las anulaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales. En caso de que la entrega del pedido haya superado los treinta (30) días calendario o que el producto que desee adquirir no se encuentre disponible, el Consumidor podrá solicitar el reembolso.

6. PRECIOS

Todos los precios de los productos que se indican a través de las plataformas digitales B2C, vía telefónica o vía WhatsApp, incluyen el IVA y los demás impuestos o costos que pudieran corresponder y que se verán reflejados en la facturación

Los precios informados en las plataformas digitales B2C son únicos y exclusivos de este medio al igual que los que sean informados mediante los canales de comercialización vía telefónica o vía WhatsApp, no aplican para los diferentes canales de la compañía. Asimismo, los canales de comercialización ejecutados vía telefónica y vía WhatsApp, tiene su propia determinación de precios y de estrategias comerciales.

7. PAGO

7.1 Compra por plataformas digitales B2C (www.dislicores.com y APP DISLICORES Store)

El Consumidor se compromete a pagar en el momento que realiza el pedido. El ticket o comprobante de compra que corresponde al pedido estará disponible y se podrá visualizar en la sección "Mi cuenta", "Pedidos" de la plataforma digital B2C elegida.

El Consumidor deberá abonar el importe correspondiente a su pedido mediante pago a través de tarjeta de crédito (de las franquicias aceptadas por la plataforma de pagos con la que DISLICORES tenga convenio), o PSE para tarjeta débito. El pago con tarjeta se realiza a través de la plataforma de pagos con la que DISLICORES tenga convenio, con los protocolos de seguridad establecidos por la plataforma y DISLICORES, que el cliente deberá cumplir a cabalidad.

El Consumidor deberá notificar a DISLICORES cualquier cargo indebido en la tarjeta utilizada para las compras, al correo electrónico pqrs@dislicores.com, en el menor plazo posible para que DISLICORES pueda realizar las gestiones oportunas.

Para las compras que se realicen mediante las plataformas digitales de B2C, no será posible revertir la facturación electrónica de personas naturales o jurídicas, en caso de solicitarse algún cambio.

7.2 Compras en Tiendas físicas

Este canal de venta corresponde a la visita presencial del Cliente o Consumidor a las tiendas físicas de DISLICORES en el país (territorio colombiano). En dichos sitios, los métodos de pago aceptados son: efectivo o tarjeta.

7.3 Compra vía telefónica o WhatsApp.

Recibido el pedido del Cliente o Consumidor por estos medios, DISLICORES verificará la disponibilidad de los productos de conformidad con el inventario y la dirección de entrega informada por el Cliente.

Confirmada la disponibilidad, DISLICORES informará al cliente la posibilidad de realizar el pago mediante diferentes opciones: link de pagos de PSE para tarjeta débito, link de

la plataforma de pagos con la que DISLICORES tenga convenio para tarjeta de crédito o, transferencia bancaria directa.

Para las opciones de medios de pago electrónicos, la confirmación de pago debe obtenerse de manera inmediata. Una vez DISLICORES obtenga la confirmación del pago y el Cliente proporcione el comprobante, DISLICORES informará al cliente la confirmación del pedido y se dispondrá a enviarlo al cliente.

8. SEGURIDAD APLICADA A LOS MEDIOS DE PAGO.

DISLICORES cuenta con las máximas medidas de seguridad comercialmente disponibles en el sector. Además, el proceso de pago funciona sobre un servidor seguro utilizando el protocolo SSL (Secure Socket Layer). El servidor seguro establece una conexión de modo que la información se transmite cifrada mediante algoritmos de 128 bits, que aseguran que sólo sea inteligible para el ordenador del Cliente y el del Sitio Web. De esta forma, al utilizar el protocolo SSL se garantiza:

Que el Cliente o Consumidor está comunicando sus datos al centro servidor de DISLICORES y no a cualquier otro que intentara hacerse pasar por éste.

Que entre el Cliente o Consumidor y el centro servidor de DISLICORES los datos se transmiten cifrados, evitando su posible lectura o manipulación por terceros.

9. FORMALIZACION DE PEDIDOS

Una vez formalizado el pedido, es decir, con la aceptación de los presentes términos y condiciones, política de tratamientos de datos personales y la confirmación del proceso de compra y pago, DISLICORES enviará siempre un email al Cliente confirmando los detalles de la compra realizada la cual se encuentra sujeta a la validación de inventarios durante el proceso de alistamiento, cuando la compra se haya hecho mediante el Sitio Web, esta información también podrá ser consultada a través de la sección de Mi Cuenta/Mis pedidos en la plataforma digital B2C elegida. Si la compra se realiza vía telefónica o vía WhatsApp, la confirmación de los detalles de la compra realizada será enviada vía correo o canales de contacto con servicio al cliente. Si la compra se realiza en tiendas físicas, los datos personales del Cliente o Consumidor serán recolectados y tratados previa autorización. La confirmación de los detalles de la compra serán enviados al correo electrónico proporcionado.

10. PLAZOS, LUGAR DE ENTREGA Y EXTRAVIOS.

10.1 ENTREGA DEL PRODUCTO

DISLICORES se compromete a entregar el producto en perfecto estado en la dirección que el Cliente señale en el formulario de pedido y a la persona mayor de edad que se encuentre en esa dirección o en la portería si se tratare de una unidad residencial, edificaciones o similares, siempre que así se autorice por parte del Cliente. Pero no tiene la obligación de garantizar que quien recibe sea específicamente el Cliente. En todo caso, la dirección deberá estar comprendida dentro del Territorio.

Con el fin de optimizar la entrega, el Consumidor debe indicar una dirección en la cual el pedido pueda ser entregado dentro del horario laboral habitual al igual que dar claridad de la persona que recibe el pedido. DISLICORES no será responsable por los errores o demoras generadas en la entrega, cuando el Cliente haya digitado de manera equivocada la dirección de entrega en el formulario de compra, o en la conversación de WhatsApp, o vía telefónica y por ello no sea encontrada o no corresponda a la dirección real del cliente.

DISLICORES realizará el envío a través de empresas de servicios de entrega que funcionan mediante aplicaciones móviles o sin ellas, DISLICORES informa al Cliente que puede suceder que un mismo pedido se divida en varias entregas. Una vez sea entregado el producto al Cliente o a la persona autorizada que reciba en la dirección indicada, DISLICORES no se hará responsable por los daños que sufra el producto o por pedidos que resulten posteriormente estar incompletos.

DISLICORES informará al momento de la compra, el costo del envío de los productos, dependiendo del lugar, tipo de entrega y el plazo del mismo.

10.2 PLAZO DE ENTREGA

DISLICORES realizará los envíos a través de una empresa de logística de última milla. El pedido realizado por el Consumidor le será entregado según su elección de tipo de entrega que pueden ser: Express, Regular y Programado, el plazo estará sujeto al tipo de entrega seleccionado por el cliente y por la disponibilidad horaria de cada tienda.

Este plazo es de medio, por tanto, constituye una estimación. Por ello, es posible que varíe por razones logísticas o de fuerza mayor. En caso de retraso en las entregas, DISLICORES informará a sus clientes vía email si la compra fue realizada mediante el Sitio Web, APP, vía telefónica o WhatsApp si la compra fue realizada por estos medios.

Cada entrega se considera efectuada a partir del momento en el cual DISLICORES pone el producto a disposición del Cliente, que se evidencia a través del sistema de control utilizado por la compañía de transportes.

No se considerarán retrasos en la entrega aquellos casos en los que el pedido haya sido enviado al Cliente a través de la compañía de transporte dentro del plazo acordado y no haya podido ser entregado por causa atribuible al Cliente.

Una vez que el pedido salga de nuestras tiendas, se le enviará un e-mail al cliente si la compra se hizo por las plataformas B2C, o un mensaje vía WhatsApp, o una manifestación vía telefónica si la compra se hizo por estos medios, notificándole que su pedido ha sido aceptado y está siendo enviado.

Por motivos de seguridad, DISLICORES no enviará ningún pedido a apartados de correos o bases militares y no aceptará ningún pedido cuando no sea posible identificar al destinatario del pedido y su dirección.

10.3 RECOGIDA EN TIENDA

El Consumidor podrá recoger el pedido en la tienda DISLICORES Store física que haya seleccionado en el formulario de compra, de conformidad con la disponibilidad de los productos en las horas especificadas en el momento de realizar la compra y los mensajes de notificación recibidos después de realizada la compra. En caso de no ser el titular del pedido quien recoja los productos en la tienda seleccionada, este deberá diligenciar durante el proceso de compra los datos de la persona quien recogerá el pedido en la tienda seleccionada, quien debe contar con la mayoría de edad legal para consumo de bebidas alcohólicas.

El Consumidor deberá presentar la factura que le llega a su email y el tiempo máximo de guardado del producto en tienda es de cinco (5) días calendario. Si pasado este plazo el Cliente no se ha presentado en la tienda seleccionada para recoger el producto, la entrega estará sujeta a la disponibilidad del inventario y del precio en el momento en que el Cliente se presente, es decir, DISLICORES podrá entregar al cliente productos de características diferentes y de precios similares a los ya pagados por el Cliente, según la selección voluntaria que haga el Cliente, si el precio total fuere mayor, el Cliente deberá pagar el excedente.

Cuando la compra sea realizada vía WhatsApp o vía telefónica, el Consumidor deberá presentar en la tienda DISLICORES Store física informada por DISLICORES en el proceso de compra de conformidad con la disponibilidad de los productos, el mensaje de confirmación recibido vía WhatsApp y el número de la cédula del Cliente, en caso de

presentarse otra persona diferente al Consumidor para la entrega del pedido, este tuvo que haber sido previamente autorizado por el Cliente y la persona a cargo deberá tener la mayoría de edad legal para el consumo de bebidas alcohólicas. La recogida en el Store física, aplica en los horarios de apertura de la tienda seleccionada.

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la confirmación del pago, cuando este se haya realizado por los medios electrónicos dispuestos para las plataformas B2C y los canales de WhatsApp y telefónico. Para pagos con tarjeta de crédito y PSE, la plataforma de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil.

Si el Consumidor opta por pagar en efectivo, únicamente se le entregará el producto en la tienda DISLICORES Store física seleccionada, cuando efectivamente haya pagado el dinero en efectivo y el tiempo máximo de guardado del producto en tienda es de un (1) día hábil.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto. En caso de que el Cliente tenga alguna inquietud con el despacho del producto puede comunicarse al correo pqrs@dislicores.com o a través del Sitio Web en el formulario de 'Contáctenos'.

10.4 DATOS DE ENTREGA, ENTREGAS NO REALIZADAS Y EXTRAVÍO

DISLICORES no se hace responsable por entregar productos en direcciones erradas, siempre y cuando esta sea la dirección que el cliente notificó en el formulario de compra, en este caso DISLICORES podrá contactar al cliente o consumidor vía llamada, WhatsApp o Correo electrónico para verificarla.

Por capacidad logística, contamos con dos intentos de entrega del pedido, si al visitar la dirección, no se encuentra ninguna persona que pueda recibirlo o no se logra establecer un contacto efectivo para realizar la entrega del pedido, este será devuelto a DISLICORES y posteriormente nos comunicaremos con el comprador para concertar una entrega adicional cuyo costo deberá ser asumido por el Consumidor o la recogida en la tienda DISLICORES Store acordada entre ambas partes a expensas del cliente, el tiempo máximo de guardado del producto en tienda es de un (1) día hábil.

10.5 DILIGENCIA EN LA ENTREGA

El Consumidor o la persona autorizada para recibir el pedido deberá comprobar el buen estado del paquete ante el transportista que, por cuenta de DISLICORES, realice la entrega del producto comprado, indicando en el ticket de entrega cualquier anomalía

que pudiera detectar en el embalaje. Si, posteriormente, una vez revisado el producto, el Consumidor o la persona que este haya autorizado detectase cualquier incidencia como golpe, rotura, indicios de haber sido abierto o cualquier desperfecto causado en el producto debido al envío, el Cliente se compromete a comunicarlo a DISLICORES a través de cualquiera de los medios informados en las plataformas digitales B2C , y/o vía telefónica o WhatsApp , en el menor plazo de tiempo posible, antes de las siguientes 24 horas a partir de la entrega. Desde ese momento no se atenderán incidencias de este tipo, únicamente productos con defectos de calidad.

11. TIPOS DE ENTREGA

11.1 ENTREGA EXPRESS

Se considera entrega express aquella que su promesa al Consumidor final será de una 1 hora y en un radio de máximo 3 kilómetros, teniendo en cuenta las siguientes restricciones:

- ▮ El pedido no puede superar el peso máximo de 15 kilogramos o 20 botellas dando claridad que cada botella pese aproximadamente 1 kilogramo.
- ▮ Que el pedido sea realizado dentro del horario de la tienda y una hora antes de su cierre, este puede variar si el despacho de la tienda es 24 horas y la dirección queda en la cobertura de esta tienda.
- ▮ Todo pedido express debe estar previamente pagado, mediante los medios de pago a disposición.
- ▮ El valor del servicio de entrega será determinado por DISLICORES al momento de diligenciar el formulario de compra, y el mismo estará sujeto al peso del pedido y distancia de entrega.

11.2 ENTREGA REGULAR

Se considera entrega regular aquella que su promesa al Consumidor final será de 4 horas y en un radio 8 a 10 kilómetros según la tienda, teniendo en cuenta las siguientes restricciones:

- ▮ Que el pedido sea realizado antes de las 5 de la tarde, este puede variar si el despacho de la tienda es 24 horas y la dirección quede en la cobertura de esta tienda.
- ▮ Todo pedido regular debe estar previamente pago, mediante los medios de pago a disposición.

- ▮ El valor del servicio de entrega será determinado por DISLICORES al momento del formulario de compra, y el mismo estará sujeto al peso del pedido y distancia de entrega.

11.3 ENTREGA PROGRAMADA

Se considera entrega programada aquella que su promesa de entrega será definida por el cliente después de las 4 horas en la fecha y hora disponible y en un radio de 10 a 12 kilómetros según la tienda, teniendo en cuenta las siguientes restricciones:

- ▮ El máximo tiempo que se podrá elegir la entrega será de 5 días hábiles y el horario establecido de entrega será hasta una hora antes del cierre de la tienda.
- ▮ Todo pedido programado debe estar previamente pago, mediante los medios de pago a disposición.
- ▮ El valor del servicio de entrega será determinado por DISLICORES al momento del formulario de compra, y el mismo estará sujeto al peso del pedido y distancia de entrega.

12.PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS.

Con la intención de garantizar los derechos de los Consumidores, DISLICORES dispone para la radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) la dirección electrónica pqrs@dislicores.com , mediante esta se reciben los anteriores requerimientos, asumiendo el compromiso a responderlas dentro de un plazo de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de radicación. Este término podrá ampliarse quince días hábiles más, previo aviso por parte de DISLICORES en caso de que sean necesario practicar pruebas o complementar información.

12.1 REVERSIÓN DEL PAGO

Si el Consumidor utilizó como medio para realizar el pago, tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico que tenga convenio con DISLICORES, el emisor del instrumento del pago electrónico o los participantes de la operación podrán revertirlo dentro de los (5) días hábiles, siempre que se presenten alguna de las siguientes situaciones:

- ▮ Fraude: No se considerará como tal las confusiones o errores involuntarios que se hayan presentado respecto a la elección o envío del producto u otros

desacuerdos que puedan surgir y que serán solucionados en el menor tiempo posible por parte de DISLICORES y a favor del Consumidor.

- ▮ Operación o transacción que no haya sido solicitada.
- ▮ Que el producto adquirido no se haya recibido, teniendo en cuenta que logísticamente se cuentan con dos intentos para entregar el pedido, en caso de no ser recibido por ninguna persona el pedido se devuelve a DISLICORES
- ▮ Que el producto sea defectuoso
- ▮ Que el producto no corresponda con lo solicitado.
- ▮ Cuando el Consumidor cancele el pedido mediante el Sitio Web, durante los 10 minutos siguientes a la terminación de la compra.

Si eventualmente se diera el caso de que el cliente presente queja ante DISLICORES porque el precio ofertado a través de las plataformas digitales B2C, vía telefónica o vía WhatsApp, es distinto al efectivamente cobrado; DISLICORES realizará el análisis pertinente, tendiente a determinar la veracidad de los hechos informados por el cliente. De comprobarse estos hechos y evidenciar la ocurrencia de un error por parte de DISLICORES al ofertar el precio de un producto, se procederá de la siguiente manera:

- Si el cliente no ha procedido con el pago, DISLICORES corregirá el error en el catálogo de precios y características del producto y le comunicará al cliente de este ajuste. Adicionalmente, DISLICORES manifestará a modo de “fe de erratas”, para conocimiento de los clientes, mediante las plataformas digitales B2C, que en determinado momento se incurrió en el error comprobado.
- Si el cliente ya procedió con el pago y este fue mayor al precio inicialmente ofertado, solo se le cobrará al cliente el valor correspondiente al precio ofertado y se procederá con la devolución del dinero correspondiente al excedente.

En estos casos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha desde que tuvieron noticia de la ocurrencia de los hechos y para que la reversión sea procedente, el Consumidor deberá presentar queja, enviando su solicitud al correo electrónico pqrs@dislicores.com , indicando las causales invocadas para proceder con la reversión del pago, seguidamente se emitirá una constancia de la presentación de la misma, indicando fecha, hora y radicado. Es necesario que la queja contenga la identificación del instrumento de pago al que fue cargada la operación.

En este mismo término, los Consumidores deben devolver el producto cuando sea pertinente y este debe cumplir con las condiciones establecidas en el apartado referido a la devolución del producto en los casos de aplicación del Derecho de Retracto. Adicionalmente, los clientes deben, en este mismo término, notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

Una vez DISLICORES recibe la solicitud de reversión del pago por parte del Consumidor y determina que esta es procedente de conformidad con los requisitos aquí establecidos, le comunica al emisor u operador del medio de pago para que se dé inicio al trámite de reembolso del valor pagado, al mismo medio con el que el cliente realizó el pago o, excepcionalmente, a una cuenta bancaria a nombre del cliente que este informe para este procedimiento.

La aplicación de la devolución en la tarjeta de crédito del Cliente, la ejecutará DISLICORES a través de la plataforma de procesamiento de pagos con la que tenga convenio, en un tiempo máximo de 30 días calendario a partir del momento en que el comprador ejerció la solicitud de reversión del pago, devolvió efectivamente el producto cuando corresponda y DISLICORES aceptó la solicitud por ser procedente.

La aplicación de la devolución cuando el pago se haya realizado en efectivo, la ejecutará directamente DISLICORES en la tienda DISLICORES Store física y horario que este le comunique al Cliente.

Los pagos con tarjeta débito PSE serán procesados por DISLICORES directamente y en este caso se solicitará al comprador un certificado de su cuenta bancaria en la que será realizado el reembolso. La cuenta bancaria debe pertenecer al comprador y no a otra persona. La consignación en la cuenta del comprador se verá reflejada en un tiempo máximo de 30 días calendario a partir del momento en que el comprador ejerció la solicitud de reversión del pago, devolvió efectivamente el producto cuando corresponda y DISLICORES aceptó la solicitud por ser procedente.

12.2 DERECHO DE RETRACTO

12.2.1. Procedimiento de Aplicación del Derecho de Retracto.

El Derecho de Retracto que ostenta el Cliente, aplicará para todos los productos comprados en las plataformas digitales B2C, vía telefónica y vía WhatsApp, que por su naturaleza no deban ser consumidos antes de cinco (5) días. No es aplicable para compras de productos en condiciones de conservación prolongada ni en productos perecederos, de conformidad con el artículo 47 numeral 6 de la ley 1480 de 2011.

Para ello, el Cliente deberá comunicar a DISLICORES al correo electrónico pqrs@dislicores.com , la intención de devolver el/los productos adquirido/s dentro de un

plazo máximo de hasta 5 días hábiles contados a partir de la fecha de entrega. Además, debe constatar el cumplimiento del resto de las condiciones establecidas a continuación:

El producto debe estar en el mismo estado en que se entregó y debe conservar su embalaje, etiquetado original y estampilla, adicionalmente, no debe presentar alteraciones de ningún tipo.

DISLICORES informará al Consumidor la dirección de la tienda DISLICORES Store física a la que debe enviar o llevar el producto. El envío y entrega del producto en devolución, debe hacerse usando el mismo empaque en que ha sido recibido para proteger el producto, de tal manera que llegue a la tienda DISLICORES Store física, con todas las garantías necesarias. DISLICORES no asumirá costos por concepto de transporte para la devolución de los productos.

Con el objetivo de facilitar a los Consumidores el proceso de devolución y poder hacer un correcto seguimiento de este, DISLICORES informa que este es el único procedimiento de devolución establecido para las compras realizadas a DISLICORES, sin perjuicio de las circunstancias de garantía y las demás establecidas en la ley. En todo caso, los gastos de devolución estarán a cargo del Consumidor.

12.2.2. Reembolsos al Consumidor por Retracto

La devolución de los productos previamente aprobada, dará lugar a un reembolso igual al valor de los productos pagados, sin contemplar un reembolso por concepto de envío/Domicilio. Las devoluciones y las anulaciones parciales darán lugar a reembolsos parciales.

El procedimiento para realizar la devolución de dinero variara según el medio de pago utilizado en la compra.

Para pagos con tarjeta de crédito la devolución del dinero se realizará a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, esta devolución la gestionará DISLICORES a través de la plataforma de procesamiento de pagos: Mercado pago (o la que se determine al momento de la compra), en un tiempo máximo de 30 días calendario a partir del momento en que el comprador ejerza el derecho de retracto y/o realice una cancelación parcial de su pedido. Para todos los pedidos, la devolución se activará una vez se tenga la confirmación de entrega de los productos en el punto de venta.

En los pagos con tarjeta débito PSE, el retorno del dinero se realizará a una cuenta de Mercado Pago a nombre del titular del pago del pedido, acorde a la política de la plataforma de procesamiento de pago. Una vez se haga efectiva la solicitud de

devolución a la plataforma de procesamiento de pago Mercado pago, el titular del pago recibirá una notificación vía correo electrónico con las instrucciones para activar la cuenta de Mercado Pago y hacer el retiro del dinero según la opción seleccionada (transferencia a cuenta de ahorros o corriente, o uso de saldo a favor directamente desde la cuenta de mercado pago). El tiempo del reembolso del dinero puede ser dentro de los treinta (30) días siguientes a la confirmación de recepción de los productos en la tienda física.

12.3 GARANTIA DE LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS

DISLICORES actúa en calidad de distribuidor de fabricantes y garantiza que los productos que se ofrecen a la venta en las plataformas digitales B2C, vía telefónica, vía WhatsApp y en las tiendas físicas, cumplen con todos los requisitos exigidos por la ley para ser distribuidos y comercializados debidamente a lo largo del territorio nacional, se encuentran en perfecto estado y no presentan defectos, ni vicios ocultos que puedan hacerlos peligrosos o inadecuados para un uso normal. La garantía contractual ofrecida es la que habitualmente concede el fabricante.

La garantía del producto solo será aceptada en situaciones de calidad, es decir: cuando la mercancía cuyas características en color, olor, sabor, apariencia y presentación, no cumplen con los estándares originales del Producto. En estos casos el Cliente deberá dar aviso a Dislicores a la menor brevedad posible y contará con un tiempo límite para avisarle sobre el problema de calidad o defecto que presenta el producto, considerando que el término por garantía comienza a correr desde que se hace efectiva la entrega del producto. El tiempo límite de reclamo para productos perecederos según lo estipulado por el artículo ocho (8) de la ley 1480 de 2011 será el de su fecha de vencimiento o expiración y para productos en condiciones de conservación prolongada el tiempo límite de reclamo por garantía es treinta (30) días calendario a partir de efectuarse la compra.

Una vez realizado el reclamo o reporte por garantía el tiempo de espera para la aceptación y/o rechazo de una reclamación por calidad es de: 15 días hábiles contados a partir de la radicación de la PQRS o el término establecido por la normatividad vigente que regule el Derecho de Petición. La aceptación o rechazo de una solicitud de aplicación de garantía presentada por el Consumidor, procederá de conformidad con la legislación colombiana vigente aplicable a la materia.

Toda reclamación aceptada por calidad será compensada con la reposición del producto, o, de no haber disponibilidad de este, el cambio por otro producto de características similares y valores iguales seleccionada por el cliente. En caso de que no haya disponibilidad del mismo producto y el cliente no desee otro producto de características similares y valores iguales, se procederá con la devolución del dinero.

DISLICORES no estará obligada a recoger el producto averiado, el Cliente debe dirigirse a DISLICORES quien gestionará, evaluará el caso y dará soluciones a los requerimientos de conformidad con la ley.

La garantía perderá su vigencia en caso de defectos o deterioros causados por factores externos, accidentes y utilización no conforme a las instrucciones del Fabricante. La garantía no cubrirá los productos dañados por un uso inadecuado.

Para la procedencia y aplicación de la garantía, toda solicitud relacionada con problemas de calidad será investigada y analizada objetivamente por el área encargada con base en la evidencia previamente presentada por el cliente, no siendo esto sinónimo de aceptación de dicha reclamación.

La garantía también es aplicable a productos en oferta o promoción, siempre que se presenten fallas o daños relacionados con las condiciones de calidad, idoneidad y seguridad, las cuales deben estar garantizadas, en relación con los productos (bienes o servicios) adquiridos, el consumidor afectado podrá solicitar directamente ante el proveedor o distribuidor o ante el productor del bien o servicio respectivo la efectividad de la garantía correspondiente

La aceptación o rechazo de una solicitud de aplicación de garantía presentada por el Cliente, procederá de conformidad con la legislación colombiana vigente aplicable a la materia.

Cuando en el momento de la entrega del respectivo producto se evidencie que se encuentra averiado (botella rota) o abierto con aspecto de haber sido consumido, o con el sello de seguridad roto (sinónimo de haber sido abierto), el producto será compensado con su reposición, o, de no haber disponibilidad del mismo, cambiado por otro producto de características similares y valores iguales seleccionado por el cliente. En caso de que no haya disponibilidad del mismo producto y el cliente no desee otro producto de características similares y valores iguales, se procederá con la devolución del dinero. Lo anterior aplica sí y solo sí se constata que dicha situación no fue efectuada por el Cliente.

13. INDEMNIDAD Y RESPONSABILIDAD DEL VISITANTE, USUARIO Y/O CONSUMIDOR.

El Visitante, Usuario y Consumidor declara y se compromete con DISLICORES a indemnizarlo y mantenerlo indemne en todo momento respecto de cualquier daño y perjuicio que pueda originarse con relación al uso y prestación de los servicios de las plataformas digitales de B2C o por el uso de información contenida en todos los contenidos vinculados que se encuentren o hayan encontrado disponibles en ella, en el

entendido de los riesgos que estos asumen y que son ajenos de responsabilidad a DISLICORES.

Nos reservamos el derecho de respuesta ante las reclamaciones que surjan por este objeto o cualquier otro relacionado, en todo caso los Visitantes, Usuarios y Consumidores se obligan a cooperar con la defensa de DISLICORES.

14.OFERTAS

En DISLICORES, todas las ofertas o descuentos aplicados a través de medios telefónicos, WhastsApp, tiendas físicas o la App Dislicores Store se calculan sobre el precio base del producto, antes de impuestos (ICO e IVA).

Sin embargo, en el caso de la página web de comercio electrónico e-commerce www.dislicores.com, los descuentos se aplican directamente al precio final de venta, incluyendo impuestos, por lo que se puede generar una percepción de un porcentaje de descuento menor, pero el valor total a pagar será equivalente al precio ofrecido en nuestras tiendas físicas. En consecuencia, no habrá discrepancias en el precio final entre los diferentes canales de venta.

TÉRMINOS SOBRE EL USO DE LA PALABRA “HASTA” EN OFERTAS:

Cuando en nuestras promociones se utiliza la palabra “HASTA”, esto indica que contamos con múltiples productos en oferta, con descuentos escalonados que varían en porcentaje. El descuento destacado en nuestras piezas promocionales corresponde al mayor porcentaje de descuento disponible sobre la referencia del producto, pero también se incluyen porcentajes de descuento menores para el mismo producto.

Todas las ofertas promocionadas en nuestra comunicación aplican términos y condiciones, que según criterios comerciales serán o no acumulables; en los mismos se aclararán las vigencias, cantidades y condiciones para acceder. Para conocer que referencias aplican en cada oferta debe consultarlo con el personal directo de la tienda física o en la sección de términos y condiciones de las plataformas digitales B2C. Si la compra a realizar es por medio de nuestros canales digitales, estos productos estarán marcados con un tag de descuento o según condiciones de la oferta que serán efectivos una vez el Usuario se haya identificado en sitio o en el proceso de Checkout. En todo

caso para solucionar cualquier duda o inquietud debe dirigirse a nuestros canales de servicio al cliente dispuestos para dicho fin.

14.1. OFERTA PAGUE 2 LLEVE 3

La oferta Pague 2 Lleve 3 de cualquier categoría o tipo de productos, aplica sobre las referencias que estén dentro de la misma promoción, siendo así que el producto gratis será el que ostente el menor costo entre las 3 unidades seleccionadas. Para el caso de las compras de esta promoción a través de www.dislicores.com se deben agregar los 3 productos en el carro de compras para que la oferta se vea reflejada automáticamente aplicando para productos de la misma o diferente referencia, el producto obsequio será el de menor valor, para las compras a través de APP DISLICORES Store se tendrán que agregar 2 productos de la misma referencia y el tercero de la misma referencia será agregado automáticamente con valor cero, para el caso de diferentes referencias, deberán agregarse los 3 productos. Para esta oferta los productos que aplican están señalados con el tag AGREGA 3 PAGA 2. No es acumulable con otras ofertas. No aplica para productos del portafolio exclusivo o marcas especificadas en la promoción de DISLICORES Store.

Las condiciones aquí estipuladas aplicarán a todas las ofertas que se realicen bajo la misma modalidad, es decir, cuando se oferte pagar una cantidad de unidades y obtener una cantidad superior a las pagadas, independientemente del número de unidades o de los requisitos adicionales que puedan aplicar para cada oferta.

14.2. OFERTA SEGUNDA UNIDAD CON DESCUENTO

En la oferta segunda unidad con descuento, el descuento se aplicará en la botella de menor valor, aplica únicamente en los productos marcados con el tag: descuento segunda unidad. Los productos pueden combinarse entre ellos. No acumulable con otras ofertas. El descuento se aplica antes de impuestos (ICO e IVA). No aplica en vinos exclusivos.

14.3. REGALABLES: COMPRA DE “X” LLEVA “Y” GRATIS

Si la oferta incluye producto gratis tanto en www.DISLICORES.com como en APP DISLICORES Store el producto se encontrará marcado con el tag incluye regalo y en el momento de agregar al carrito el regalo será agregado con precio cero automáticamente. Los productos con regalo aplican para la condición no acumulable con otras ofertas y a las condiciones comerciales asociadas a vigencia y cantidad previamente especificadas.

14.4. BONOS O CUPONES DE DESCUENTO

Las ofertas comunicadas con bono o cupón se harán efectivas siempre y cuando el comprador utilice el bono o cupón durante el proceso de compra en la zona especificada, si este no es utilizado en el campo asignado, el comprador no podrá acceder al dicho beneficio. Los bonos o cupones según condiciones definidas tendrán condiciones de vigencia y redenciones por cliente. Los cupones no son acumulables con otras ofertas.

14.5. TÉRMINOS Y CONDICIONES INCENTIVOS

El premio establecido para cada incentivo será publicado y especificado en las piezas publicitarias utilizadas para la promoción del mismo.

El premio seleccionado será entregado en los siguientes 15 días posteriores al cierre de la actividad. Los ganadores deberán coordinar la entrega con la compañía.

Los premios ofrecidos por DISLICORES no son canjeables bajo ninguna circunstancia, por otro tipo de producto o dinero en efectivo, y el ganador que no pueda recibir su premio no tendrá derecho a compensación alguna.

La responsabilidad de DISLICORES finaliza por todo concepto con la puesta a disposición de los participantes ganadores, los premios correspondientes

15. ACCESO Y ESTANCIA EN EL SITIO WEB Y APP DISLICORES STORE

Los Visitantes, Usuarios y Clientes son íntegramente responsables de su conducta, al acceder a la información del Sitio Web y APP DISLICORES Store y mientras naveguen en la misma, así como después de haber accedido.

Como consecuencia de lo anterior, los Visitantes, Clientes y Usuarios son los únicos responsables ante DISLICORES y terceros de las consecuencias que se puedan derivar de una utilización con fines o efectos ilícitos o contrarios al presente documento, de

cualquier contenido del Sitio Web, elaborado o no por DISLICORES, publicado o no bajo su nombre de forma oficial.

También serán responsables de las consecuencias que se puedan derivar de la utilización contraria al contenido del presente documento y lesiva de los intereses o derechos de terceros, o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar o deteriorar el Sitio Web o sus servicios o impedir el normal disfrute por otros Clientes y Usuarios.

DISLICORES se reserva el derecho a actualizar los contenidos cuando lo estime conveniente, así como a eliminarlos, limitarlos o impedir el acceso a ellos, de manera temporal o definitiva. De la misma manera, se reserva el derecho de limitar el acceso al Sitio Web a Clientes y Usuarios que hagan un mal uso de los contenidos y/o incumplan cualquiera de las condiciones que aparecen en el presente documento.

DISLICORES informa que no garantiza:

- ▮ Que el acceso a la plataforma digital B2C (sitio web o APP DISLICORES Store) de enlace sea ininterrumpido o libre de error.
- ▮ Que el contenido o software al que los Clientes y Usuarios accedan a través de la plataforma digital B2C , no contengan error alguno, virus informático u otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático o cause otro tipo de daño.
- ▮ El aprovechamiento que de la información o contenido de la plataforma digital B2C pudieran realizar los Clientes y Usuarios para sus propósitos personales.
- ▮ La exactitud de la información contenida en la Plataforma digital B2C y por consiguiente, no asume responsabilidad alguna sobre los posibles perjuicios o incomodidades que sufran los Clientes y Usuarios que pudiesen derivarse de alguna inexactitud presente en las plataformas digitales B2C. Lo anterior, debido a que la información contenida en la plataforma digital B2C debe ser considerada por los Clientes y Usuarios como divulgativa y orientadora, tanto con relación a su finalidad como a sus efectos. En todo caso, en cumplimiento de la obligación de informarse acerca del objeto de la compra, que impone el Estatuto del Consumidor a los Consumidores, estos deberán informarse acerca de los productos ofrecidos por DISLICORES y de requerir información que DISLICORES pueda proporcionarles, podrán comunicarse mediante el correo electrónico pqrs@dislicores.com .

16. NUESTRA RESPONSABILIDAD

A través de las plataformas digitales B2C, DISLICORES ofrecerá diferentes productos y servicios de consumo al detal con la finalidad de que sirvan de referencia a los Consumidores quienes dispondrán del producto para su consumo final buscando satisfacer una necesidad sin intención de ejercer actividades comerciales con estos, lo cual incluye reventa, comercialización o cualquier otro tipo de transacción.

En caso de que DISLICORES obtenga conocimiento sobre alguna de las anteriores intenciones se reserva el derecho de no realizarle más ventas.

En consecuencia, DISLICORES no asume responsabilidad alguna derivada, a título enunciativo, pero no limitativo:

- ▮ De la utilización que los Clientes y Usuarios puedan hacer de los materiales de las plataformas digitales B2C, ya sean prohibidos o permitidos, en infracción de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de los contenidos del Sitio Web.
- ▮ De los eventuales daños y perjuicios a los Clientes y Usuarios causados por un funcionamiento normal o anormal de las herramientas de búsqueda, de la organización o la localización de los contenidos y/o acceso al Sitio Web o APP DISLICORES Store y, en general, de los errores o problemas que se generen en el desarrollo o instrumentación de los elementos técnicos que el Sitio Web, APP DISLICORES Store o una herramienta que este disponga, facilite al Cliente o Usuario.
- ▮ De los contenidos de aquellas páginas a las que los Clientes o Usuarios puedan acceder desde enlaces incluidos en el Sitio Web o APP DISLICORES Store, ya sean autorizados o no.
- ▮ De los actos u omisiones de terceros, con independencia de que estos terceros pudiesen estar unidos a DISLICORES por vía contractual.
- ▮ Del acceso de menores de edad a los contenidos incluidos en las plataformas digitales B2C, siendo responsabilidad de sus progenitores o tutores ejercer un control adecuado sobre la actividad de los hijos o menores a su cargo o bien instalar alguna de las herramientas de control del uso de Internet con el objeto de evitar el acceso a materiales o contenidos no aptos para menores, así como el envío de datos personales sin la previa autorización de sus progenitores o tutores.
- ▮ De las comunicaciones o diálogos en el transcurso de los debates, foros, chats y comunidades virtuales que se organicen a través de o entorno a las plataformas digitales B2C, ni responderá, por tanto, de los eventuales daños y perjuicios que sufran los Clientes o Usuarios particulares y/o colectivos a consecuencia de dichas comunicaciones y/o diálogos.
- ▮ De errores o retrasos en el acceso a las plataformas digitales B2C por parte del Cliente a la hora de introducir sus datos en el formulario de compra, la lentitud o imposibilidad de recepción por parte de los destinatarios de la confirmación del

pedido o cualquier anomalía que pueda surgir cuando estas incidencias se deriven de problemas en la red de Internet del Cliente, hechos constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor y/o cualquier otra contingencia imprevisible ajena a la voluntad y buena fe de DISLICORES.

- ▮ De fallas o incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, borrado o transmisiones incompletas, de manera que no se garantiza que los servicios de las plataformas digitales B2C estén constantemente operativos.
- ▮ De los errores o daños producidos a las plataformas digitales B2C por un uso del servicio ineficiente y de mala fe por parte del Cliente o cualquier otro tercero.
- ▮ De la no operatividad o problemas en la dirección de email facilitada por el Cliente para el envío de la confirmación del pedido.

En todo caso, DISLICORES se compromete a atender y gestionar los problemas que puedan surgir y a ofrecer todo el apoyo necesario al Cliente para llegar a una solución rápida y satisfactoria de la incidencia que pueda presentarse.

DISLICORES tiene derecho a realizar durante intervalos temporales definidos, campañas promocionales para promover el registro de nuevos miembros en su servicio. En este sentido, DISLICORES se reserva el derecho de modificar las condiciones de aplicación de las promociones, prorrogarlas comunicándolo debidamente, o proceder a la exclusión de cualquiera de los participantes en una promoción en el supuesto de detectar cualquier anomalía, abuso o comportamiento poco ético en la participación de los mismos.

17. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

DISLICORES se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los aspectos, la presentación y la configuración de las plataformas digitales B2C, así como los presentes términos y condiciones. Por ello, DISLICORES recomienda al Cliente leerlos atentamente cada vez que acceda a cualquier de las plataformas digitales B2C.

Cientes y Usuarios siempre dispondrán de estos términos y condiciones en un sitio visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. En cualquier caso, la aceptación de los términos y condiciones será un paso previo e indispensable a la adquisición de cualquier producto disponible a través de las plataformas digitales B2C, por lo tanto, tendrá vigencia la versión que esté publicada en las plataformas digitales B2C al momento de la compra o interacción realizada por el Cliente o Usuario.

La última versión publicada será la que regula todo la relación comercial entre DISLICORES y los Visitantes, Usuarios y Clientes, los cambios que sean realizados se informarán por los canales de comunicación que se hayan dispuesto al público.

18.PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

DISLICORES ostenta todos los derechos sobre el contenido, diseño y código fuente de las plataformas digitales B2C, incluyendo, pero sin limitarse a, las fotografías, imágenes, textos, logos, diseños, marcas, nombres comerciales y datos que se incluyen y que sean susceptibles de protección por derechos de propiedad intelectual que hagan parte de las plataformas digitales B2C. Para hacer uso de los mismos debe tener previa autorización por escrito y de carácter revocable en cualquier momento por parte de DISLICORES.

Se informa a los Visitantes, Consumidores y Usuarios que estos derechos están protegidos por la legislación colombiana e internacional vigente en materia de propiedad intelectual e industrial.

Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, el contenido del Sitio Web también tiene la consideración de programa informático, y por lo tanto, le resulta también de aplicación toda la legislación colombiana e internacional vigente que regula la materia.

19.RESTRICCIONES DE USO

Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial de las plataformas B2C y de cualquiera de sus contenidos sin el permiso expreso y por escrito de DISLICORES, a excepción de lo autorizado por legislación vigente. Asimismo, se prohíbe la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución, comercialización, comunicación pública y/o cualquier otra acción que infrinja la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y/o industrial por parte de los Visitantes, Usuarios y Consumidores.

Se autoriza únicamente la utilización de los contenidos de las plataformas digitales B2C con fines informativos y de servicio, siempre que se cite o se haga referencia a la fuente. El Usuario, visitante y Consumidor es el único responsable del mal uso de los mismos.

DISLICORES se reserva el derecho de restringir, suspender o cancelar el uso que los Visitantes, Usuarios o Consumidores realicen en las plataformas digitales B2C, si a discreción se encuentran motivos que obedezcan al uso inadecuado del contenido y servicios que prestan las plataformas.

20.RESPONSABILIDAD FRENTE AL CONTENIDO VINCULADO

DISLICORES se reserva el derecho de vincular en cualquier momento a sus plataformas digitales B2C anuncios publicitarios o contenido digital de distinta índole ajeno a su

control y que pertenezcan a páginas web no afiliadas (en adelante “Contenido Vinculado”) y que podrán enlazarlo directamente a otro sitio, dejando en claro que DISLICORES no aloja, almacena o se hace responsable del contenido vinculado ni de los riesgos causados por falencias informáticas de los sitios a los que sea trasladado.

Así mismo, sin previo aviso y por cualquier razón podrá eliminar o reemplazar el Contenido Vinculado a sus plataformas digitales B2C, siempre y cuando esté dentro de sus posibilidades, tenga en cuenta que el Visitante, Usuario o Consumidor acepta que DISLICORES no se hace responsable por los daños o perjuicios que en caso tal se aleguen con base al uso dado del contenido vinculado, incluyendo los datos personales que hayan sido dispuestos en los sitios de los Contenidos Vinculados.

En caso de que su trabajo esté enlazado en el Contenido Vinculado que sea de conocimiento público en nuestras plataformas digitales B2C, deberá contactar directamente al Sitio para solicitar la eliminación o reserva de su trabajo. En caso de enviarse la comunicación relacionada a tal situación, DISLICORES la remitirá en la medida de lo posible al Sitio titular del Contenido Vinculado a nuestras plataformas digitales B2C.

21.NULIDAD

En caso de que cualquier cláusula de los presentes términos y condiciones sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes.

DISLICORES podrá no ejercitar alguno de los derechos y facultades conferidos en este documento lo que no implicará en ningún caso la renuncia a los mismos salvo reconocimiento expreso por parte de DISLICORES o prescripción de la acción que en cada caso corresponda.