

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA

La presente plataforma, en adelante denominada “**LA VASQUEZA**”, es responsabilidad de **COALICA S.A.S (en adelante COALICA)** sociedad legalmente constituida bajo las normas de Colombia, identificada con NIT. 900.773.686-3 y con correo electrónico: [servicioalcliente@coalica.com](mailto:servicioalcliente@coalica.com).

Al diligenciar el formulario de registro y dar clic en el botón “Registro” o al comprar los productos ofrecidos directamente en la plataforma **LA VASQUEZA**, los USUARIOS (definidos a continuación) aceptan los presentes términos y condiciones de uso, por lo que suscriben un contrato jurídicamente vinculante con COALICA. Por lo anterior, los USUARIOS deben revisar el presente documento y abstenerse de registrarse o comprar nuestros productos en caso de que no estén de acuerdo con las disposiciones acá contenidas.

En todo caso, COALICA podrá suscribir con los USUARIOS contratos independientes a los presentes términos y condiciones, caso en el cual primarán los acuerdos debidamente suscritos entre las partes.

### 1. DEFINICIONES

- 1.1 **USUARIOS:** Son todas aquellas personas naturales o jurídicas que acceden a los servicios o productos ofrecidos en **LA VASQUEZA** a través de los dominios <https://www.lavasqueza.com/>, <https://www.lavasqueza.co>; <https://www.lavasqueza.com.co>, <https://www.coalica.com/>, <https://www.coalica.com.co> y <https://www.coalica.co> o cualquiera de sus micrositiros.
- 1.2 **LA VASQUEZA o PLATAFORMA:** Es la plataforma virtual a través de la cual COALICA ofrece sus servicios o productos, particularmente charcutería, selección de madurados, estuches y empaques de lujo y diferentes productos y accesorios del mercado alimenticio.
- 1.3 **FAQs:** Es la información general sobre recomendaciones e instrucciones para el consumo de productos de forma adecuada por parte de los consumidores según los lineamientos de COALICA.

### 2. COMPRA DE LOS PRODUCTOS OFRECIDOS POR LA VASQUEZA

Los productos ofrecidos en LA PLATAFORMA contendrán las características de los mismos, de forma tal que el USUARIO pueda hacerse a la idea más aproximada posible a la realidad del producto.

COALICA puede modificar eliminar productos en cualquier momento bajo su discrecionalidad. La disponibilidad de existencias de los productos que ofrecemos en nuestra PLATAFORMA, es constantemente actualizada. Por lo tanto, al momento de seleccionar un producto para llevarlo al carrito de compras, se informará al USUARIO la disponibilidad del mismo. En todo caso, la compra de productos estará sujeta a la verificación de disponibilidad. En el evento de presentar referencias agotadas, COALICA hará su mejor esfuerzo para actualizar el inventario, marcando los productos como agotados. Sin embargo, es posible que puedan presentarse fallas humanas o técnicas en la operación que conlleven a que la información sobre la disponibilidad de producto no esté correcta o actualizada.

En caso de que COALICA no pueda suministrar algún producto del pedido, debido a disponibilidad de inventario, COALICA contactará al USUARIO inmediatamente a través del correo electrónico, teléfono y/o Whatsapp suministrado por el mismo en su registro o perfil, para comunicarle el inconveniente y plantearle una solución que el USUARIO puede aceptar o rechazar. En caso de no recibir respuesta del USUARIO dentro los dos (2) días hábiles siguientes al envío de la comunicación escrita vía correo electrónico, telefónica y/o Whatsapp, se entenderá como aceptada la solución propuesta y COALICA podrá a su discreción cancelar el pedido, modificar los productos a entregar por otros de igual o superior valor, o entregar únicamente los productos disponibles. El valor económico del pedido cancelado o de los productos no enviados se reembolsará en su totalidad a través del mismo medio de pago empleado por el USUARIO para realizar la compra.

En el pedido final del producto se indicará su precio total (incluyendo todos los impuestos aplicables) y el costo de envío para su debida aceptación por el USUARIO.

COALICA se reserva el derecho de modificar el precio de los productos ofertados en LA PLATAFORMA en cualquier momento y sin que se requiera dar aviso previo.

### **3. PROCESO DE COMPRA**

Para poder realizar compras a través de la PLATAFORMA, el USUARIO podrá diligenciar unos datos básicos de contacto y envío (nombre completo, teléfono, dirección física para envíos, correo electrónico) o podrá crear un Usuario y clave para lo cual deberá diligenciar un formulario donde constarán sus datos personales tales como: nombre completo, número de identificación, teléfono, dirección física válida para el envío de los productos y correo electrónico.

En LA PLATAFORMA se desplegarán imágenes de referencia de los productos ofrecidos, sin embargo, será responsabilidad exclusiva del USUARIO verificar la descripción de los bienes para cerciorarse de las referencias ofrecidas y las variaciones de precio según las características de cada uno. Esta disponibilidad de productos podrá variar sin previo aviso.

Una vez incluidos la totalidad de los productos que desee adquirir el USUARIO en el carrito de compras, podrá hacer *click* en éste para verificar el resumen de todos los bienes que pretende adquirir con su descripción completa, cantidades, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total incluido IVA y los costos por concepto de envío. El valor del IVA se discriminará en la factura electrónica final que será enviada al USUARIO al correo electrónico que haya indicado al momento de la compra.

Lo anterior, a efectos de que el USUARIO pueda verificar la operación y llevar a cabo las modificaciones y correcciones que considere necesarias o la cancelación de la transacción. COALICA no se hace responsable en caso de que el USUARIO no realice la respectiva verificación en mención antes de proceder al pago del pedido.

COALICA enviará la factura electrónica con la información suministrada por el USUARIO en el proceso de compra y no se hace responsable por datos faltantes o incorrectos. De la información suministrada por el USUARIO dependerá que se reciba la factura correctamente.

El USUARIO también cuenta con la opción de acudir a las instalaciones de COALICA ubicadas en la VEREDA PLAYA RICA - BODEGAS KARGA FASE 2 L110, RIONEGRO, Antioquia, 054047, Colombia de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 3:00 PM o los Sábados de 8:00 AM a 12:00 M. Cuando el usuario haya seleccionado esta opción de recogida, COALICA se comunicará con el USUARIO en un (1) día hábil siguiente a la compra, para acordar la fecha y hora en la que los productos estarán disponibles y el USUARIO podrá pasar a recogerlos. En estos casos COALICA no cobrará ningún costo por la entrega de los productos

#### 4. MEDIOS DE PAGO

Para adquirir los productos de LA VASQUEZA, los USUARIOS contarán con los siguientes canales:

- a) Tarjeta de Crédito y pasarelas de pago disponibles en LA PLATAFORMA.
- b) Consignación o transferencia bancaria: En la cuenta de COALICA informada en la PLATAFORMA. Para estos casos, los USUARIOS deberán enviar el comprobante de pago al correo [financiero@coalica.com](mailto:financiero@coalica.com) indicando el nombre, documento de identificación de la persona que se incluyó en LA PLATAFORMA al momento de efectuar la compra y número de pedido en el asunto del correo.  
El pago por este medio se deberá efectuar dentro de un (1) día hábil siguiente a la realización del pedido por la página web, de lo contrario, la compra será cancelada y COALICA no podrá garantizar la disponibilidad de los productos o los precios.

Aun cuando COALICA ponga a disposición del USUARIO un sistema de conexión segura para toda la realización de las transacciones de las ofertas de compra, en ningún caso será responsable por los fallos en las comunicaciones con las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los daños causados a los USUARIO con ocasión de una acción u omisión de dichas entidades, como por ejemplo un bloqueo de la plataforma del banco, una caída de la transacción por una falla en el internet, un rechazo de la transacción por parte del banco, entre otros.

#### 5. COMPRA

Al hacer *click* en la opción “Realizar compra” se entiende que el USUARIO manifiesta su voluntad expresa de contratar y dicha forma electrónica se conservará por parte de COALICA como mecanismo de soporte y constancia.

#### 6. CONFIRMACIÓN DE COMPRA

Una vez el USUARIO realiza el pago de la compra, **LA VASQUEZA** envía un correo electrónico a la dirección registrada por el USUARIO notificando la aprobación o rechazo de la transacción. COALICA se reserva la posibilidad de realizar verificaciones posteriores a toda transacción ejecutada por el

USUARIO, como también de solicitar confirmación de la transacción por parte del USUARIO. Además, COALICA está en la capacidad de rechazar las compras hechas por los USUARIO ya sea parcial o totalmente, para lo cual le devolverá al USUARIO el dinero que corresponda al valor de la transacción rechazada, sin ningún tipo de interés o rendimiento, a través del mismo medio de pago empleado por el USUARIO.

## **7. PROCESO DE ENVÍO**

El envío de los productos que requieran refrigeración solo estará disponible para ciertos municipios en atención a la necesidad de contar con condiciones de transporte específicas que garanticen la conservación de los alimentos. COALICA podrá rechazar cualquier compra que implique el envío de los productos a destinos por fuera del área de cobertura dispuesta por COALICA.

En los casos en los que proceda el envío de los productos, estos se despacharán dentro de un plazo máximo de siete (7) días hábiles siguientes a la fecha de compra a través del transportista contratado por COALICA para tal fin. El tiempo de entrega del producto dependerá del destino final, las condiciones climáticas, de seguridad y de orden público o cualquier otro factor que pueda afectar el transporte de mercancías en el territorio nacional.

Si al momento de abrir el empaque el USUARIO observa alguna anomalía o defecto, debe notificarlo por escrito al momento de recibir la mercancía del transportista, indicándolo en la guía de entrega, factura o documento de remisión e informarlo por email a las direcciones [servicioalcliente@coalica.com](mailto:servicioalcliente@coalica.com) y [pedidos@coalica.com](mailto:pedidos@coalica.com) dentro de un (1) día hábil siguiente a la recepción del producto.

El producto podrá ser recibido e inspeccionado por cualquier persona mayor de edad que habite o esté presente en el lugar de entrega, para lo cual bastará la firma en el documento de transporte. En caso de no estar nadie presente en el sitio de entrega para recibir el producto despachado, COALICA reprogramará y coordinará con el USUARIO otra fecha de entrega, que deberá ser dentro de los tres (3) días calendario siguientes y en la cual, el USUARIO asegurará la disponibilidad para la recepción del producto, evitando que se generen costos adicionales o expiren los alimentos transportados.

En caso de no ser posible la entrega del producto en los intentos acordados, será responsabilidad exclusiva del USUARIO comunicarse con COALICA y coordinar un nuevo envío del producto, lo cual generará un costo adicional que deberá ser asumido en su totalidad por el USUARIO.

En todo caso, los USUARIOS deberán revisar las FAQs para asegurar la correcta manipulación y consumo de los productos, por lo que COALICA no se hace responsable por cualquier inconveniente que se genere por desconocer las instrucciones de las FAQs.

Si al momento de la entrega del producto, el USUARIO rechaza el recibo por una razón ajena a la responsabilidad de COALICA, el costo del envío no le será devuelto y se generará un costo adicional a cargo del USUARIO.

## 8. INSTRUCCIONES DE ALMACENAMIENTO Y CONSUMO

Los productos comercializados en la PLATAFORMA podrán incluir instrucciones de almacenamiento, manipulación y consumo que aparecen en el empaquetado y/o en el apartado de FAQs disponible en la página web [www.lavasqueza.com/faqs](http://www.lavasqueza.com/faqs). Los USUARIOS deberán revisar y seguir dichas instrucciones con el fin de asegurar la calidad y conservación de los alimentos. Estas directrices podrán variar según las características de cada uno de los productos y será responsabilidad del usuario verificarlo de forma particular.

## 9. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con el numeral 6 del artículo 47 de la Ley 1480 del 2011, no operará el derecho de retracto cuando los USUARIOS adquieran productos perecederos ofrecidos en LA VASQUEZA.

En los casos en que se adquieren bienes no perecederos, el USUARIO tendrá un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción del producto en la dirección de domicilio registrada en **LA VASQUEZA**, para manifestar mediante correo electrónico enviado a: [servicioalcliente@coalica.com](mailto:servicioalcliente@coalica.com), que desea ejercer su derecho de retracto y devolver el producto recibido, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. El producto devuelto ejerciendo el derecho a retracto no debe haber sido usado ni presentar indicios de uso o presentar problemas de calidad no reportados al momento de la entrega. Así mismo el producto devuelto debe tener todos sus accesorios, etiquetas y empaque original. Para el efecto, el producto será revisado por un representante de COALICA una vez recibido. En caso de ser necesario se solicitarán al USUARIO fotografías del estado del producto y sus empaques al momento de recibir la solicitud de ejercicio de derecho de retracto por parte del USUARIO. Si se verifica que el bien ha sido usado o que presenta alguna otra novedad no reportada al momento de la entrega, se realizará un diagnóstico técnico y se informará al USUARIO sobre la procedencia o no del Derecho de Retracto.

En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto y una vez sea verificado el estado del producto devuelto, se resolverá el contrato y se reintegrará el dinero que el USUARIO hubiese pagado por el producto dentro de los veinte (20) días hábiles posteriores a la manifestación del USUARIO de ejercer su derecho de retracto. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el USUARIO. No se admitirán devoluciones de productos posteriores a los términos establecidos en la presente cláusula.

## 10. GARANTÍA

Todos los productos comercializados a través de **LA VASQUEZA** son revisados antes de su envío a los USUARIOS. No obstante, en ocasiones se pueden presentar fallas de calidad o defectos que pueden pasarse por alto en la inspección de calidad o al momento del empaque.

El término de garantía para los productos perecederos será el de la fecha de vencimiento o expiración consagrada en la etiqueta siempre que se sigan las instrucciones de transporte, manipulación, conservación y consumo. El término de la garantía para los productos no perecederos será de un (1) año y se suspenderá mientras el USUARIO esté privado del uso de los productos con ocasión de la efectividad de la garantía. No aplican garantías suplementarias.

Se exonerará a COALICA de la responsabilidad que deriva de la garantía, cuando se demuestre que el defecto proviene de:

- a) Fuerza mayor o caso fortuito.
- b) El hecho de un tercero.
- c) El uso indebido o una manipulación incorrecta del producto por parte del USUARIO y
- d) El USUARIO no atendió las instrucciones de uso o conservación indicados en la etiqueta y/o a los lineamientos contemplados en las FAQs (preguntas y respuestas frecuentes disponibles en la página web [www.lavasqueza.com/faqs](http://www.lavasqueza.com/faqs)).

Para realizar una devolución de producto por garantía, los productos en físico deben estar en buen estado. Pasos para realizar una devolución por garantía.

- a) Realizar la solicitud de garantía y enviarla a nuestro correo [servicioalcliente@coalica.com](mailto:servicioalcliente@coalica.com) informando su nombre y número de identificación, el número de orden de la compra, el producto adquirido (referencia) y el motivo por el cual se exige la garantía.
- b) En un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud con todos los datos requeridos, Servicio al cliente se pondrá en contacto con el USUARIO y coordinará la recogida de los productos en caso de que lo estime necesario.

Una vez recogidos los productos, COALICA revisará los productos y emitirá un concepto respecto de si aplica o no garantía al caso concreto. El concepto deberá emitirse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud de garantía o recogida del producto, según aplique.

- c) En caso de que revisada la solicitud y el producto se determine que NO aplica garantía, COALICA enviará una comunicación escrita al correo electrónico registrado por el USUARIO explicando detalladamente las razones por las cuales no aplica la garantía y en caso de que aplique, procederá a enviar nuevamente el producto a la dirección de entrega indicada en el pedido inicial.
- d) En caso de aplicar la garantía, todos los costos de recogida y envío del producto serán asumidos en su totalidad por COALICA, quien enviará los bienes a la misma dirección indicada por el USUARIO en su compra inicial.
- e) En caso de que NO aplique garantía, los costos de envío deberán ser asumidos por el USUARIO.

## 11. EXONERACIONES DE RESPONSABILIDAD

COALICA no asume ningún tipo de responsabilidad de conformidad con los siguientes puntos:

- 11.1 Sin perjuicio de lo determinado en las normas colombianas aplicables, COALICA no asume responsabilidad alguna en caso de manipulación externa (“hackeo”) de la información por parte de terceros y por lo tanto ajena a la voluntad de COALICA, así como casos en que se presenten virus o imprevistos de tipo digital en los cuales COALICA no tenga la capacidad de intervenir.

- 11.2 Ni COALICA ni sus funcionarios, directores, empleados, agentes, proveedores de contenidos de terceros, diseñadores, contratistas, distribuidores, patrocinadores, concedentes y demás colaboradores, garantizan que el uso de la PLATAFORMA no sufrirá interrupciones.
- 11.3 COALICA podrá redireccionar a los USUARIOS a una pasarela de pagos para que puedan realizar los pagos necesarios para la adquisición de los productos o servicios ofrecidos a través de **LA VASQUEZA**. COALICA advierte que no tiene control sobre dicho sitio web y por tanto no se hace responsable de la disponibilidad de tal sitio, ni se responsabiliza por fallas en su servicio. Al ingresar al sitio web del tercero, los USUARIOS se someten sus términos y condiciones. **LA VASQUEZA** no conoce, almacena o da tratamiento a ningún dato financiero de los USUARIOS.
- 11.4 COALICA no será responsable por retrasos o inconvenientes en la entrega de los productos que se deriven de la información incorrecta, imprecisa o faltante que suministren los USUARIOS en el proceso de compra y envío de los bienes. Estas inconsistencias podrán generar costos adicionales a cargo del USUARIO por concepto de gestión y envío del producto.

## 12. PROPIEDAD INTELECTUAL

**Todos los derechos de propiedad intelectual de los PRODUCTOS y de la PLATAFORMA, así como los contenidos que reposan en ésta, son propiedad o han sido debidamente licenciados por COALICA S.A.S.** por lo que queda estrictamente prohibida la divulgación, reproducción, distribución, transformación o comunicación pública total o parcial de cualquier parte de estos sin la previa autorización por escrito por parte de COALICA. Todas las marcas, enseñas, logos, nombres y cualesquiera otros signos distintivos insertados, usados y/o desplegados en la PLATAFORMA directamente por COALICA, son de su propiedad exclusiva. Los productos y el contenido que se presenta en la PLATAFORMA, entiéndase como el material informativo, gráfico, fotográfico, publicitario, multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos son propiedad exclusiva de COALICA, por lo que solo podrán ser utilizados en los términos contemplados en el presente documento.

El uso de la información contenida en esta PLATAFORMA solo le corresponde a COALICA o a terceros expresamente autorizados para ello por escrito. Las personas que no estén autorizadas deberán abstenerse de extraer, reproducir o reutilizar dicha información.

En ningún caso estos términos y condiciones confieren derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar actos de explotación o utilización que no estén expresamente contemplados en este documento. Ningún contenido en la PLATAFORMA podrá ser interpretado como concesión u otorgamiento a cualquier título de autorizaciones, licencias o cualquier otro derecho para usar o disponer de cualquier forma de Propiedad Intelectual disponible en la PLATAFORMA, sin el permiso expreso y por escrito de COALICA. **Cualquier uso no autorizado de la Propiedad Intelectual disponible en la PLATAFORMA constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Intelectual y dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.**

### **13. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Estos términos y condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. En caso de que con ocasión de la ejecución o interpretación de estos Términos y Condiciones, surja cualquier controversia, COALICA y los USUARIOS se comprometen a emplear sus mejores esfuerzos para lograr una solución amigable. En caso de no lograrse acuerdo alguno dentro de los treinta (30) días siguientes a la controversia planteada por escrito, dicha controversia se someterá a los jueces competentes en la República de Colombia.

Aquellos USUARIOS que decidan ingresar a la PLATAFORMA desde otros países diferentes a Colombia, lo harán bajo su propia iniciativa y es su responsabilidad el sujetarse a las leyes locales que sean aplicables.

### **14. INDEPENDENCIA DE DISPOSICIONES**

En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en este documento sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad y exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones del presente documento no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

### **15. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Cualquier petición, queja o reclamo deberá ser enviada al correo [servicioalcliente@coalica.com](mailto:servicioalcliente@coalica.com) para efectos de que COALICA pueda hacer las verificaciones a que haya lugar y tomar las medidas que estime necesarias. Las peticiones, quejas o reclamos elevados por los USUARIOS deberán contener como mínimo: el nombre completo, los datos de contacto, los hechos objeto de reclamo y las pruebas que pretenda hacer valer.

### **16. PROHIBICIÓN DE USOS DIFERENTES DE PLATAFORMA**

Se prohíbe usar la PLATAFORMA indebidamente; falsear o suplantar la identidad de los USUARIOS; llevar a cabo actividades fraudulentas en el sitio; adelantar cualquier intento de reproducción, traducción, modificación, adaptación, descompilación, desensamble y aplicación de ingeniería inversa total o parcial sobre la aplicación o sus funcionalidades; la venta o transferencia del perfil de los USUARIOS a terceros; y hacer un uso indebido de los datos personales alojados en la PLATAFORMA a los que se pueda tener acceso por conducto del uso de la misma.

### **17. REVISIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

COALICA puede, en cualquier momento, revisar las disposiciones contenidas en estos términos y condiciones, por medio de la actualización de este documento y su publicación en la PLATAFORMA.

Al usar **LA VASQUEZA**, los USUARIOS aceptan obligarse por cualquiera de las revisiones o nuevas versiones, las cuales estarán vigentes a partir de su publicación en la PLATAFORMA debiendo



entonces los USUARIOS verificar los términos y condiciones vigentes en el momento, a los cuales los USUARIOS estarán obligados en el evento que decidan utilizar esta PLATAFORMA

## **18. POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Toda la información proporcionada por los USUARIOS y recopilada por COALICA, y todo dato personal que se recoja en relación con el uso de la plataforma se rige por las normas establecidas en la Política de Protección de Datos Personales que se puede consultar en \_\_\_\_\_. Todo formulario que sea utilizado para la recolección de datos personales contendrá un aviso de privacidad en el que se indicará a los USUARIOS la ubicación de la Política de Protección de Datos Personales. Los USUARIOS siempre tendrán la opción de aceptar o no la recolección de sus datos y el tratamiento de los mismos conforme a la política. Sin embargo, para la correcta prestación de los servicios de **LA VASQUEZA** se requerirán datos personales de los USUARIOS y por tanto, se deben haber aceptado los presentes términos y condiciones y las políticas de protección de datos personales, antes referida con el fin de poder garantizar la prestación de los servicios ofrecidos.

Los USUARIOS se comprometen a proporcionar información real, precisa, actualizada y completa sobre ellos mismos, o si utilizan los servicios en nombre de una persona jurídica, sobre la entidad, cuando así se solicite en los formularios para la prestación de los servicios.