

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

TEAM FOODS COLOMBIA S.A. (en adelante "Alianza Team®"), sociedad comercial debidamente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, es propietaria del sitio web <http://olivetto.com.co/tienday> de un perfil corporativo de WhatsApp de atención al cliente (en adelante el "Sitio"), que permite la exhibición y comercialización de productos identificados bajo la marca Olivetto® (en adelante los "Productos") para su adquisición en línea por parte de los consumidores que ingresen al Sitio (en adelante "Usuarios"), quienes podrán realizar compras sujetándose a la normatividad colombiana y a los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante los "Términos y Condiciones").

Al ingresar al Sitio, el Usuario admite haber leído y entendido los Términos y Condiciones y por consiguiente acepta todas las obligaciones acá contenidas, la Política de Datos Personales y la Política de Privacidad de Alianza Team® que podrán ser consultadas en la página web de Alianza Team® <https://alianzateam.com>.

### 1. Inscripción del Usuario en el Sitio

Para el proceso de inscripción del Usuario en el Sitio se recolectará la siguiente información personal para el registro, facturación y posterior entrega de los productos:

- a. Información de contacto: Nombre, cédula, fecha de nacimiento, dirección de entrega, ciudad, correo electrónico y número de teléfono.
- b. Información para el pago, donde se podrá solicitar información financiera e información de facturación.
- c. Información de entrega del producto en caso de que sea diferente a la información del contacto.

**Parágrafo primero:** Las compras a través del Sitio sólo están disponibles para personas mayores de edad. Si el Usuario no es mayor de edad, no podrá realizar compras a través del Sitio.

**Parágrafo segundo:** El Usuario manifiesta que la información que entregue para el registro y entrega de los Productos en el Sitio es correcta y verdadera. Alianza Team® se reserva el derecho de corroborar, verificar e indagar que los datos suministrados sean correctos y si encuentra o sospecha que la información es falsa, incorrecta o inconsistente podrá cancelar la suscripción del Usuario o cancelar la venta de los Productos.

### 2. Presunción de buena fe

Al inscribirse en el Sitio, el Usuario manifiesta que actuará de buena fe y por lo tanto se abstendrá de:

- a. Entorpecer el adecuado funcionamiento del Sitio.
- b. Suministrar información falsa, errónea, incompleta o no acorde a la realidad.
- c. Intentar o utilizar cualquier método de uso en el Sitio que se realice por cualquier proceso, técnica o mecánica para la inscripción o pago distintos a los detallados en estos Términos y Condiciones.
- d. Utilizar recursos propios o de terceros que provengan de actividades lícitas de conformidad con la legislación colombiana.

### 3. Productos

Alianza Team® ofrece a través de su Sitio, alimentos aptos para consumo humano.

Las imágenes utilizadas buscan ilustrar los Productos de la manera más precisa posible; sin embargo, el color y nitidez de las imágenes pueden variar según el dispositivo que se utilice para visualizar los Productos.

Alianza Team® actualizará y revisará regularmente los Productos que se exhiben en el Sitio. En cualquier momento y sin notificar a los Usuarios, Alianza Team® podrá modificar el precio, las imágenes, descontinuar y/o modificar los Productos, sin que esto genere alguna responsabilidad o indemnización a favor de los Usuarios.

### 4. Precio

El valor total de la compra será el reflejado al momento que el Usuario proceda al pago. La suma total incluye el valor de los Productos, impuestos y cargo por el flete, los cuales se informarán y se discriminarán al momento que el Usuario proceda a realizar la compra.

Los precios de los Productos que aparecen en el Sitio podrán ser modificados por Alianza Team® sin necesidad de notificar a los Usuarios. Alianza Team® sólo podrá garantizar el valor establecido al momento efectivo de la compra.

## 5. Condiciones de pago

El Sitio tendrá habilitado los siguientes medios de pago:

- a. Tarjetas de crédito expedidas en Colombia a través de las siguientes empresas de servicios financieros:
  - 1) Visa.
  - 2) Master Card.
  - 3) American Express.
- b. Transferencia Bancolombia.
- c. PSE.

**Parágrafo primero:** Alianza Team® por medio de un tercero denominado SOF Cocinas Virtuales S.A.S., pondrá a disposición de los Usuarios un sistema de conexión y plataforma de pagos segura para la realización de los pagos en el Sitio. Alianza Team® no será responsable por fallas, errores o problemas de comunicación o conexión con las entidades bancarias, así como por daños causados a los Usuarios por problemas o fallas de las entidades bancarias o la plataforma de pagos.

**Parágrafo segundo:** Alianza Team® y el aliado administrador de la pasarela de pagos, SOF Cocinas Virtuales S.A.S., no aceptan compras cuyo monto superen los dos millones de pesos (COP\$2.000.000). En caso en que una compra supere este monto será rechazada. Esta restricción aplica para compras realizadas por un mismo Usuario, una misma tarjeta de crédito o débito y/o pedidos cuya dirección de envío o facturación sea la misma.

**Parágrafo tercero:** En caso de pérdida o robo de las tarjetas débito o crédito, el Usuario está obligado a informar a la entidad financiera correspondiente sobre la situación para que estos medios de pago queden bloqueados.

## 6. Condiciones para el envío de los productos

La entrega de los Productos se realizará por medio de un transportista contratado por SOF Cocinas Virtuales S.A.S., por medio de una empresa de transporte autorizada en el territorio colombiano. De esta forma, la entrega de los Productos se rige por las siguientes condiciones:

- a. El envío de los Productos sólo se realizará en la ciudad de Bogotá D.C. a través de la empresa transportadora o aliado logístico contratado por Alianza Team®, a la dirección indicada por el Usuario, siempre y cuando la dirección de envío esté en la zona de cobertura de la empresa transportadora.
- b. La entrega del pedido se realizará el mismo día que se solicite, siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones:
  - i. Los pedidos que se realicen de lunes a viernes antes de las 3:30 pm, se entregarán el mismo día; de lo contrario, se entregarán el día calendario siguiente o al día hábil siguiente, según aplique;
  - ii. Los pedidos que se realicen los sábados antes de las 11:30 am, se entregarán el mismo día, de lo contrario, se entregarán el día hábil siguiente;
  - iii. Los pedidos que se realicen domingos y festivos, se entregarán el día hábil siguiente.
  - iv. En caso de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, los pedidos se entregarán dentro de los siguientes tres (3) días hábiles.
- c. Los Productos serán entregados en el plazo y hora seleccionada por el Usuario, siempre y cuando no haya algún evento de caso fortuito o fuerza mayor que impidan a Alianza Team® o la empresa transportadora la entrega de los pedidos. En todo caso, los Productos serán entregados en un plazo máximo de 8 días hábiles.
- d. La entrega de los Productos se realizará a cualquier persona que se encuentre en el domicilio indicado como dirección de entrega.

- e. Los costos de envío se informarán al momento del pago. Las tarifas del envío son establecidas por la empresa transportadora de manera autónoma e independiente de Alianza Team®, según los criterios utilizados por la empresa transportadora para determinar el valor del flete.

## **7. Política de cambios**

Alianza Team® realizará las devoluciones de los Productos que resulten defectuosos o que presenten problemas que impidan su consumo de acuerdo con la garantía legal ofrecida para los Productos.

Alianza Team® tendrá treinta (30) días hábiles, contados a partir de la reclamación presentada a través de un correo electrónico a la dirección [ccenter@alianzateam.com](mailto:ccenter@alianzateam.com) por el Usuario para realizar el cambio del Producto. En caso de que el cambio del Producto sea por defectos o cumplimiento de la garantía legal, los gastos de recogida y envío del Producto serán asumidos por Alianza Team®.

## **8. Garantía de productos**

Alianza Team® garantiza el buen estado de los Productos, de conformidad con las condiciones de calidad, idoneidad y calidad legalmente exigidas para la fabricación, comercialización y distribución de Productos alimenticios. Para efectos de los Productos perecederos comercializados en el Sitio, la garantía legal será la de la fecha de vencimiento de cada Producto.

## **9. Derecho de retracto**

De conformidad con la Ley 1480 de 2011 (en adelante el "Estatuto del Consumidor"), el Usuario podrá ejercer el derecho de retracto del contrato de compraventa celebrado con Alianza Team® bajo las siguientes condiciones:

- a. Este derecho podrá ser ejercido en un término máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del Producto.
- b. El Usuario deberá devolver los Productos por los mismos medios y condiciones en los que los recibió, asumiendo los costos derivados de la devolución. Para hacer la devolución, el Usuario deberá contactar a la empresa de transporte, SOF Cocinas Virtuales S.A.S., y aportar el número de guía del pedido.
- c. Los Productos objeto del derecho de retracto deben ser aquellos cuya naturaleza permita ejercer este derecho.
- d. SOF Cocinas Virtuales S.A.S., realizará la reversión del pago por el valor total del Producto y/o Productos efectivamente pagados en la transacción objeto de la reversión.
- e. SOF Cocinas Virtuales S.A.S., tendrá un plazo de treinta (30) días calendario contados a partir del ejercicio del derecho de retracto para devolver al Usuario el valor cancelado.

## **10. Reversión del pago**

De conformidad con el Estatuto del Consumidor, el Usuario podrá solicitar la reversión del pago realizado por mecanismos electrónicos no presenciales cuando:

- a. El Usuario ha sido objeto de fraude electrónico.
- b. El Usuario realizó la compra de un Producto y adicionalmente se le cobró un producto no solicitado.
- c. El Producto no fue recibido en los plazos acordados entre las partes.
- d. El Producto no cumple con las características o información suministrada.
- e. El Producto entregado es un producto defectuoso, de conformidad con la definición del Estatuto del Consumidor.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que el Usuario tuvo conocimiento de la compra fraudulenta o realizada sin su autorización, la no entrega del Producto en los plazos

establecidos o recibió el Producto no conforme, el Usuario deberá presentar una queja a Alianza Team® y cuando sea procedente, devolver el Producto o notificar al emisor o entidad a cargo del pago electrónico.

Alianza Team® a través de SOF Cocinas Virtuales S.A.S., tendrá quince (15) días hábiles contados desde el recibo de la queja para realizar la reversión del pago.

### **11. Facturación**

SOF Cocinas Virtuales S.A.S., emitirá una factura a nombre del cliente al correo electrónico que el Usuario registre en el Sitio, de conformidad con el Decreto 2242 de 2015 y demás normas que lo sustituyan o modifiquen.

El Decreto 2242 de 2015 establece que DIAN es la entidad encargada de validar los datos suministrados por los Usuarios, pudiendo rechazar las facturas emitidas por la empresa transportadora o aliado logístico en caso de encontrar inconsistencias en la información proporcionada.

### **12. Suscripciones**

La modalidad de suscripción permitirá al Usuario, luego de su registro, adquirir kits de Productos de Olivetto® exclusivos, con un precio especial y con envío gratis, de acuerdo a la periodicidad elegida por el Usuario.

**Parágrafo primero:** Alianza Team® se compromete a entregar los kits de Productos seleccionados con la frecuencia y dentro de la ventana diaria y horaria seleccionada por el Usuario siempre y cuando no haya algún evento de caso fortuito o fuerza mayor que impida a Alianza Team® o la empresa transportadora la entrega de los pedidos. En todo caso, los Productos serán entregados en un plazo máximo de 8 días hábiles.

**Parágrafo segundo:** SOF Cocinas Virtuales S.A.S., emitirá el cobro de los Kits de Productos seleccionados a la tarjeta de crédito registrada por el Usuario en cada entrega programada, según la frecuencia escogida por el Usuario hasta el momento en que el Usuario solicite cancelar la suscripción.

**Parágrafo tercero:** el Usuario puede cancelar la suscripción en el Sitio en cualquier momento y volver a suscribirse sin cargo alguno.

### **13. Transferencia del dominio**

Alianza Team® transmitirá el dominio sobre los productos, al momento que el producto sea entregado a la empresa transportadora para entregarlo al Cliente.

### **14. Responsabilidad**

Alianza Team® no se hace responsable por los daños de cualquier naturaleza que los Usuarios o cualquier tercero puedan sufrir u ocasionar, antes, durante o después de que un Usuario acceda al Sitio.

Alianza Team® no se hace responsable por interrupciones o fallas que pueda presentar el Sitio, así como de daños directos o indirectos que pueda sufrir el Usuario por las fallas o cualquier error de funcionamiento que pueda presentar el Sitio.

Sin perjuicio a lo establecido en el Estatuto del Consumidor y demás normas de orden público de la legislación colombiana aplicables a los presentes Términos y Condiciones, Alianza Team® no se hace responsable por los daños de cualquier naturaleza que los Usuarios o cualquier tercero puedan sufrir u ocasionar, por o con ocasión al uso de los Productos. Una vez entregado el Producto, toda la responsabilidad por su uso recae exclusivamente sobre el Usuario.

### **15. Origen de fondos**

El Usuario declara que:

- a. Todos sus recursos provienen de actividades lícitas de conformidad con la legislación colombiana.

- b. Que los recursos utilizados para la adquisición de los Productos ofrecidos en el Sitio no provienen de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal y cualquier otra norma del ordenamiento colombiano.
- c. No admitirá que terceros realicen pagos o depósitos en sus cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas contempladas en el Código Penal y cualquier otra norma del ordenamiento colombiano.
- d. Autoriza a Alianza Team® para consultar toda la información entregada en las fuentes que considere necesarias, tales como la lista de la OFSC (Office of Foreign Assets Control) o la lista de las Naciones Unidas.
- e. Exonera de toda responsabilidad a Alianza Team® por la información errónea, falsa o inexacta que hubiera proporcionado.

**Parágrafo primero:** En caso de la iniciación de cualquier proceso judicial o administrativo en relación con lavado de activos o financiación del terrorismo en las que se vea involucrado un Usuario, este hecho facultará a Alianza Team® para dar por terminado unilateral e inmediatamente la venta de los Productos y exigir al Usuario el resarcimiento de todos los daños que este incumplimiento genere.

## **16. Interpretación**

Alianza Team® será el único que podrá tomar decisiones con respecto a las situaciones imprevistas que puedan afectar el Sitio, en caso de que se presenten situaciones fuera de su control que afecte la administración, seguridad, equidad, integridad u operación apropiada del Sitio o sus Usuarios, o por alguna otra razón que se considere apropiada a su sola y entera discreción.

## **17. Disposiciones generales**

Al acceder al Sitio aplicarán las condiciones y restricciones ya descritas, además de las que a continuación se detallan:

- a. Cualquier tipo de fraude, o de intento del mismo, al igual que cualquier incumplimiento de los Términos y Condiciones aquí descritos, dará lugar a que Alianza Team® pueda cancelar la suscripción al Sitio o rechazar la compra que quiera realizar el Usuario. Alianza Team® podrá verificar el fraude, el intento de fraude, o el incumplimiento, por cualquier medio que considere pertinente.
- b. En caso de fuerza mayor, caso fortuito, o hechos de terceros como situaciones que afecten la seguridad del Sitio o en caso de detectarse un fraude o intento de fraude en perjuicio de Alianza Team® o de los Usuarios del Sitio, Alianza Team® podrá modificar en todo o en parte los Términos y Condiciones, así como suspender temporal o permanentemente el acceso al Sitio o la entrega de los Productos sin asumir ninguna responsabilidad al respecto.
- c. Alianza Team® no se responsabiliza por daños en las plataformas del Sitio que puedan alterar o interrumpir el normal desarrollo del Sitio.
- d. Alianza Team® no tiene control sobre redes o líneas, por tanto no será responsable por fallas en la red Internet, en los equipos de cómputo, problemas de conexión, ni por errores técnicos o humanos, ni por acciones deliberadas de terceros que pudieran interrumpir o alterar el normal desarrollo del Sitio.
- e. Alianza Team® se reserva el derecho de modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento y sin previo aviso.

## **18. Datos Personales**

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones, el Usuario está dando a Alianza Team®, autorización para tratar sus Datos Personales de acuerdo con la Política de tratamiento de datos personales de Team disponible en: <https://alianzateam.com/politica-de-datos-personales-alianza-team/>

Los Datos Personales obtenidos por Alianza Team®, serán recopilados, usados, almacenados, actualizados, transmitidos y/o transferidos por Alianza Team®, para los siguientes propósitos o finalidades:

- a. Tratar los Datos personales de los Usuario que adquieran productos, para hacer entrega de los productos y en general, todo lo necesario para el desarrollo de la entrega de los productos.

- b. Informar sobre cambios, modificaciones o nuevos Productos o servicios que estén relacionados o no con el contratado o adquirido por el Titular por cualquier medio de comunicación;
- c. Consultar toda la información entregada en las fuentes que considere necesarias, tales como la lista de la OFSC (Office of Foreign Assets Control) o la lista de las Naciones Unidas;
- d. Efectuar reportes ante las autoridades competentes en materia de lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- e. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular;
- f. Evaluar la calidad del producto y/o servicio, realizar estudios de mercado y análisis estadísticos para usos internos y la participación de los Titulares en actividades de mercadeo y promocionales;
- g. Facilitar el diseño e implementación de programas de fidelización;
- h. Compartir los Datos Personales, incluyendo la Transferencia y Transmisión de Datos Personales a terceros para fines relacionados con la operación de Alianza Team®;
- i. Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel;
- j. Llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que las Empresas desarrollan;
- k. Permitir que compañías vinculadas a las Empresas, con las cuales ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado Tratamiento de los Datos Personales tratados, contacten al Titular con el propósito de ofrecerle bienes o servicios de su interés;
- l. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y a organismos de control y Transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales;
- m. Utilizar los distintos servicios correspondientes a sitios web, incluyendo descargas de contenidos y formatos;
- n. Transferir la información recolectada a distintas áreas de las Empresas y a sus empresas vinculadas en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones y gestión de nómina (recaudo de cartera y cobros administrativos, tesorería, contabilidad, entre otros)
- o. Registrar a los Titulares en los sistemas de las Empresas y procesar sus pagos o recaudos;
- p. Cualquier otra actividad de naturaleza similar y/o complementaria a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de las Empresas.

El Usuario como titular de los Datos Personales, le asisten los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable o Encargado;
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable o Encargado;
- c. Ser informado por el Responsable o Encargado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d. Previa queja o consulta ante el Responsable o Encargado, presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la normatividad legal aplicable;
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para consultas, reclamos o ampliar información: Dirección física: Calle 45ª Sur # 56-21. Bogotá, Colombia, o al correo electrónico: [notificaciones@alianzateam.com](mailto:notificaciones@alianzateam.com)

Para consultar la Política de Tratamiento de Datos Personales: <https://alianzateam.com/politica-de-datos-personales-alianza-team/>

Para consultar la Política de Privacidad y Seguridad de Team: <https://alianzateam.com/politica-de-privacidad-seguridad-team/>

## 19. Cookies

Las cookies son fragmentos de información enviada por el Sitio y almacenadas en el navegador del Usuario. El propósito de las cookies es brindarle al Usuario una mejor experiencia de navegación.

## 20. Contacto

Para cualquier queja, sugerencia o reclamo los Usuarios deben comunicarse al correo electrónico [ccenter@alianzateam.com](mailto:ccenter@alianzateam.com) en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## **21. Nulidad parcial**

La nulidad, invalidez o imposibilidad jurídica de cumplir con alguna o varias de las cláusulas de estos Términos y Condiciones, no afectará las otras cláusulas y los Términos y Condiciones se interpretarán como si la cláusula inválida, nula o cuyo cumplimiento es imposible, no hubiese existido.

## **22. Jurisdicción**

Toda relación que en virtud del uso del Sitio se genere entre los Usuarios, terceros y/o en general con Alianza Team®, será regida y concertada en total sujeción a las leyes de la República de Colombia, renunciando los Usuarios a cualquier otra ley a cuya aplicación pudieren tener derecho.