

# Términos y Condiciones

## CONDICIONES GENERALES

Al utilizar el sitio Web de Avinal usted se obliga a conocer y respetar las condiciones aquí indicadas, así como a conocer y dar cumplimiento a lo indicado en la política de tratamiento de datos de la compañía.

Tenga en cuenta que las políticas, productos ofrecidos así como el precio de los productos en las tiendas pueden diferir de las condiciones publicadas en esta página web.

Avinal se reserva el derecho de realizar cambios en el sitio Web, en estas condiciones generales, así como en la política de tratamiento de datos personales, las nuevas condiciones que sean definidas por Avinal, serán aplicables a partir de su publicación en esta página web. En virtud de lo anterior cada vez que utiliza el sitio Web, debe consultar las condiciones que se aplican a las transacciones y al uso del sitio.

Se prohíbe utilizar el sitio indebidamente, suplantar la identidad de un usuario, registrar datos incorrectos, incompletos o imprecisos, utilizar agentes o terceros para la realización de una compra y en general realizar actividades fraudulentas en el sitio.

Al utilizar el sitio Web de Avinal, usted acepta en forma expresa que el uso se realiza bajo su exclusivo riesgo. El sitio Web se proporciona "tal cual está" y "como está disponible". Avinal no garantiza que el uso del sitio web de Puerto Libre no sufrirá interrupciones ni contendrá errores,. Avinal no será responsables de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, ya sea por el uso o su falta de capacidad para usar el sitio Web, en caso de presentarse un error en el sitio Web la responsabilidad de Avinal se limitará a realizar la corrección del mismo para usos y transacciones futuras.

Para adquirir nuestros productos a través de este sitio usted deberá disponer de una cuenta de correo electrónico a la que le será enviada la confirmación de su pedido y deberá contar con un usuario y contraseña registrado en nuestro portal, su usuario y contraseña podrán ser creados en cualquier momento de la transacción ingresando en el carrito de compras y dando click en la barra superior en "Registrarse" o previo a la finalización del pedido haciendo el registro desde el carrito de compras.

## **Proceso de compra**

Para comprar verifique en primer lugar que usted o el lugar de entrega del mismo se encuentre dentro de las zonas de cobertura, las cuales pueden ser consultadas en el siguiente vínculo <https://tienda.avinal.com.co/pages/zonas-de-cobertura>, tenga en cuenta que, si usted se encuentra fuera de las zonas de cobertura, su pedido no será procesado.

Elija el producto luego de leer la información completa de este, indique la cantidad deseada y de click en el botón “Añadir al carrito”, si desea adicionar más productos puedes repetir esta operación o modificar la cantidad en el carrito de compras y dar click en el botón “Actualizar”. En cualquier momento usted podrá consultar el resumen de sus compras dando click al carrito de compras que aparece en la parte superior de la página, la información que allí se indica podrá ser descargada e impresa en cualquier momento, incluso antes de finalizar la compra.

Revisado el resumen de su pedido, si está de acuerdo debe proceder a dar click en “finalizar compra”, si es usuario registrado, deberá iniciar sesión y posterior a ello completar los datos de dirección de envío, seguidamente señalar la forma de pago que desea efectuar y seleccionar la dirección al que desea se le sea enviado el producto, finalmente deberá dar click en “finalizar pedido”. En caso de no ser usuario registrado, deberá crear la cuenta y seguir los pasos anteriormente mencionados. .

## **Horario para comprar**

Su solicitud de pedido podrá ser realizada en cualquier horario y día de la semana teniendo en cuenta que nuestro sitio Web está activo las 24 horas del día y los 7 días de la semana, sin embargo, si el pedido se realiza en un horario posterior a las 4:00 pm o los sábados, domingos o festivos, el mismo sera procesado el día hábil siguiente de su realización.

## **Medios para realizar los pagos**

Su pedido podrá ser pagado mediante el uso de la pasarela de pagos PayU Latam realizando el pago directamente en nuestro sitio web.

## **Entrega de pedidos**

La entrega de los pedidos se realizará el día hábil siguiente del pago de la compra. Si el pago se realiza el día sábado, domingo o festivo se procesará el siguiente día hábil, con entrega el día siguiente de haber sido procesado.

Si se presenta algún inconveniente técnico u operativo en nuestra pagina web, en la pasarela de pagos, en la labor de distribución o de cualquier otro tipo que impida el cumplimiento de la entrega en los términos acordados, procederemos a realizar directamente con el cliente un nuevo acuerdo de entrega, el cual en ningún caso deberá superar los 30 días calendario siguientes a la fecha inicial de procesamiento del pago. Si el cliente no está de acuerdo en cambiar las condiciones inicialmente acordadas, activaremos el procedimiento de devolución de dinero previsto y la anulación del pedido.

En todo caso, la entrega será realizada a más tardar dentro de los 30 días calendario siguientes a la confirmación de la venta luego de realizado el pago. No efectuamos entregas domingos ni festivos. En caso de que la entrega del pedido no logre efectuarse en el plazo de treinta (30) días calendario usted tiene derecho a solicitar la cancelación de la transacción con la consecuente devolución del precio pagado. Presentada la solicitud, la devolución del precio pagado se hará efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha en que usted nos reporte el no recibo del pedido dentro del plazo aquí señalado. En caso de que al momento de entregar su pedido se presente alguna situación de orden público o seguridad que impida la entrega de los productos, esta situación le será informada con el fin de establecer una nueva dirección de envío, la posibilidad de recogerlo en alguna de nuestras tiendas o la devolución del dinero.

## **Costo de envío**

El envío del pedido a las zonas de cobertura es de \$3.300, tenga en cuenta que si usted se encuentra fuera de las zonas de cobertura su pedido no será procesado.

## **Validación de pedidos**

Después de hacer un pedido utilizando nuestro carro de compras, comprobaremos la veracidad de la información suministrada verificando su forma de pago o dirección de envío. Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier pedido o de restringir las cantidades de cualquier pedido, cuando se detecten errores en la información suministrada, falta de veracidad de la misma o similares. Si rechazamos su pedido, intentaremos notificarlo por medio de la dirección de e-mail que indicó en el pedido.

Cuando sea rechazado un pedido, procuraremos no cargar el importe a la tarjeta de crédito o débito, sin embargo en el evento en que se hubiera efectuado ya el cobro, gestionaremos el reembolso.

### **Disponibilidad de productos**

Mantenemos un stock de cada uno de nuestros productos y su disponibilidad estará indicada en cada producto mediante la posibilidad de selección del mismo y su inclusión en el carrito de compras, sin embargo si el producto aparece disponible en el sitio web y entre el momento de la radicación de la compra y el procesamiento del pedido el producto deja de estar disponible, ello le será informado telefónicamente, usted podrá cancelar la compra y obtener la devolución del dinero.

### **Plazo de validez de la oferta**

La oferta de nuestros productos tiene una validez de 30 días, y cuando se trate de promociones u ofertas será indicada en cada una de ellas la vigencia así como las condiciones de cantidad, tiempo, modo y lugar para acceder a ellas.

### **Especificaciones y medidas de los productos**

Las características y propiedades de los productos, tales como su tamaño, peso o medida se encontrarán indicadas y podrán ser consultadas al darle click a la publicación de cada producto, en todo caso debe tenerse en cuenta que para los huevos el tamaño y tipo estará indicado mediante una imagen en la que se mostrarán los diferentes tamaños aplicables para los tipos de huevo, y señalando mediante color rojo el tipo y tamaño aplicable al producto que está siendo consultado.

## **Visualización de productos y colores**

El sitio Web procura exhibir imágenes de sus productos con la mayor precisión posible, sin embargo, Avinal no puede garantizar que el color que usted ve coincida con el color del producto, ya que la visualización del color depende, del monitor que usted utilice.

## **Políticas de garantía**

Tratándose de bienes perecederos -los que se comercializan en esta página-, el término de vigencia de la garantía de los artículos comprados a través de nuestro sitio Web, por defectos de calidad, idoneidad y seguridad, será el de su fecha de vencimiento o expiración.

## **Procedimiento para la atención de los reclamos por garantía**

En el caso que requiera formular un reclamo, el mismo podrá ser radicado y consultado en este sitio web en el <https://avinal.com.co/pqrs/>.

De acuerdo con el régimen legal, para solicitar la efectividad de la garantía legal, se debe informar el daño que tiene el producto, y la fecha de compra y poner el bien a disposición de Avinal; para estos efectos puede ser entregado en Cra 48 # 20 - 237.

Cualquier reclamo por garantía debe ser analizado por el área encargada, la cual determinará la procedencia o no de la misma luego de analizar el bien objeto del reclamo. De acuerdo con la ley contamos con un término de 15 días hábiles para responder a la reclamación y en caso de ser procedente se atenderá la garantía mediante la reparación, el producto reparado (o el de reposición cuando ésta sea procedente) serán entregados en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal.

## **Política de Cambios y Devoluciones, diferentes a las garantías**

Le informamos que contamos con una política comercial de cambios - diferente a las garantías- en virtud de la cual no aceptamos cambios de los productos.

## **Retracto**

De acuerdo con la ley el derecho de retracto solo es aplicable para las ventas mediante sistemas de financiación o por nuestro sitio Web, sin embargo, no es aplicable a los bienes perecederos, como son los alimentos e insumos para su elaboración. Para los bienes diferentes a los ya indicados el derecho de retracto debe ser ejercido dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del bien. El ejercicio del mismo se deberá informar en la tienda virtual mediante el formulario de PQRS, indicando que el mismo será ejercido, y deberá proceder a devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió, es decir, empacado y con todas las etiquetas y sellos de seguridad sin alteración y sin ninguna señal de haber sido usado. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por usted; la devolución del precio pagado se hará en el plazo máximo de 30 días calendario desde el momento en que el mismo sea ejercido y entregado el producto.

### **Reversión de pagos:**

La reversión de pagos aplica sólo para compras realizadas a través de esta página web. Para solicitar la reversión del dinero la solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. La solicitud debe corresponder a una de las causales que se indican a continuación, y dicha causal deberá ser informada al momento de efectuar la solicitud, en todo caso como se indicó debe ser una compra realizada a través del sitio web.

Causales: Cuando usted hubiera sido víctima de un fraude; Cuando corresponda a una operación no solicitada; Cuando no sea entregado el producto comprado dentro del término de 30 días calendario después de su compra; Cuando el producto recibido no corresponda al comprado, o este no cumpla con características informadas sobre él; Cuando el producto recibido se encuentre defectuoso.

1. Cuando la compra realizada corresponda a varios productos, se podrá solicitar la reversión parcial del pago, respecto de los productos que se presente alguna de las causales ya indicadas. Cuando se trate de una reversión parcial al presentar la solicitud deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual se solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.

2. Se debe presentar una reclamación formal por escrito a través de del vínculo de PQRS, recibida la solicitud le serán enviados los pasos a seguir para hacer la reversión.
3. Al formular la solicitud se deberá: indicar el valor por el que se solicita la reversión, e Identificar la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
4. La solicitud de reversión de pago debe ser presentada dentro de los cinco (5) días hábiles después de tener conocimiento de la situación que motiva la reversión del pago, en este mismo plazo el titular del medio de pago deberá notificar al emisor del instrumento de pago utilizado para la compra dando cumplimiento a los requisitos indicados en el artículo Artículo 2.2.2.51.7. del decreto 1074 de 2015.
5. Al presentar la solicitud deberá indicar el lugar en que fue recibido el bien -cuando sea procedente según la causal- para efectos de su recogida o enviarlo hasta las oficinas de Avinal; en caso de recogida por parte Avinal luego de presentar la reclamación, nuestros asesores le indicarán el procedimiento a seguir.
6. El producto debe ser devuelto en las mismas condiciones en que lo recibió.
7. Verificada la procedencia de la reversión y cumplidos los requisitos ya indicados los participantes del proceso de pago disponen de un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión.
8. En caso de que sea realizada la reversión del pago por parte del emisor del instrumento de pago y el proveedor haya también realizado directamente la devolución del precio pagado, el consumidor deberá devolver los recursos directamente al proveedor.

La información de la compra le será cargada de forma definitiva al consumidor, cuando medie decisión administrativa o jurisdiccional en su contra que determine la improcedencia de la reversión, en dicho caso además el consumidor será responsable por todos los costos en que se hubiera incurrido para la reversión. Cuando además resulte demostrada la mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer multas hasta por cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).

## **Propiedad intelectual**

Las marcas, nombres comerciales, lemas, enseñas, logos y cualquier otro signo distintivo y demás bienes protegidos por la propiedad industrial

y/o por los derechos de autor usados y/o publicados en este sitio son de propiedad exclusiva de AVINAL S.A. y/o de las empresas a quienes comercialmente representa y se encuentran protegidos por las leyes de propiedad intelectual nacionales e internacionales.

No se autoriza la inclusión de esta página o su contenido en enlaces que direccionen a esta información y/o sitio Web en páginas, blogs u otros no autorizados expresamente y por escrito por parte de AVINAL S.A.