

TERMINOS Y CONDICIONES TIENDA VIRTUAL

ITALCOL DE OCCIDENTE S.A.

Bienvenido a la Tienda Virtual de ITALCOL MASCOTAS, dedicada a la venta al por mayor de alimentos concentrados para animales.

La información suministrada por el ChatBot, y las compras realizadas a través de la Tienda Virtual disponible en la línea de WhatsApp (+573102236810) y el portal del Tienda Virtual se regirán por los siguientes términos y condiciones.

Al adquirir productos por medio de este canal, usted reconoce que:

1. Previamente ha completado el proceso de vinculación como Cliente en los sistemas contables y administrativos de ITALCOL DE OCCIDENTE S.A., y ha obtenido autorización para la adquisición de productos al por mayor.
2. Adquiere los Productos con el objetivo de ejercer su actividad profesional o empresarial.
3. Haber leído, entendido y aceptado los presentes términos y condiciones.

IDENTIDAD:

Los productos desplegados en la Tienda Virtual son vendidos por ITALCOL DE OCCIDENTE S.A. (en adelante "ITALCOL"), sociedad constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, identificada con el NIT. 891.304.762-2, con domicilio principal en el KM 11 Recta Palmira-Cali en Palmira, Valle del Cauca– Colombia.

Quien adquiere los productos a través de la Tienda Virtual, se denominará el Cliente.

INFORMACIÓN BRINDADA POR EL CHATBOT:

La información que usted recibirá en el chat de WhatsApp es suministrada por un software que genera respuestas automáticas a preguntas o situaciones previamente establecidas por ITALCOL, generalmente conocido como "ChatBot". Por su naturaleza, la información suministrada a través de éste medio es general y debe entenderse en un contexto amplio. En ningún caso las respuestas automáticas generadas por éste software deben entenderse como una promesa u oferta para un Cliente en particular.

Recomendamos que, en caso de requerir información que no esté disponible en el chat de WhatsApp, contacte a ITALCOL en los canales que se señalan más adelante.

INFORMACIÓN DE LOS PRODUCTOS:

Los productos ofertados se identificarán con:

- Categoría Especie (Gatos, Perros)
- Marcas: Tipo Producto (Agility, Chunky, Italcan etc.)
- Línea: Tipo de Alimento (Secos, Húmedos, Snacks etc.)
- Referencia
- Imágenes asociadas
- Descripción de Referencia

El Cliente reconoce y acepta que, al completar el proceso de compra, la información suministrada ha sido suficiente para tomar una decisión informada. En caso de que el Cliente requiera información adicional, podrá solicitar información a través de los canales de atención al cliente que se detallan más adelante, solicitud que en todo caso deberá efectuarse antes de completar el proceso de compra.

DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS:

La disponibilidad de los productos exhibidos en la Tienda Virtual será informada al momento de la compra y estará sujeta a existencias previamente determinadas por ITALCOL.

En el evento en que el producto solicitado no se encuentre disponible luego de haberse completado el proceso de compra por parte del Cliente, ITALCOL le informará de esta situación a través del número telefónico aportado en el momento de la compra, o a través de los canales autorizados previamente por el Cliente al momento de completar su registro ante ITALCOL.

PRECIO:

Los precios que aparecen en la Tienda Virtual se muestran en Pesos Colombianos (COP) no incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Mientras aparezcan en este sitio, los precios informados estarán a disposición del Cliente, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de ITALCOL.

Cualquier cambio en las informaciones publicadas en el Tienda Virtual, incluyendo las referidas a mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, promociones y ofertas, tendrá lugar antes de recibir una orden de compra y solo se referirá a operaciones futuras.

COMPRA MÍNIMA:

Al navegar por la Tienda, usted entiende y acepta que deberá realizar una compra mínima equivalente en Pesos Colombianos a la suma de Cien Mil Pesos (COP \$100.000) Moneda Corriente.

Tenga en cuenta que la plataforma no le permitirá avanzar con el pedido de los productos si no se cumple con ésta condición.

RESUMEN DE LA COMPRA:

Antes de efectuar el pago, la Tienda Virtual mostrará una pantalla en la que se informará al Cliente lo siguiente:

- Cantidad de productos a adquirir
- Los elementos que identifican el/los producto(s) a adquirir
- El precio individual de cada producto
- El precio total del pedido
- Dirección de Entrega

El Cliente deberá confirmar que cada uno de los elementos señalados corresponda con lo solicitado durante su proceso de compra. En cualquier momento anterior a la segunda confirmación, el Cliente podrá efectuar las correcciones a las que haya lugar o declinar el proceso de compra.

Una vez el Cliente confirme que lo solicitado corresponde con la pantalla de resumen de compra podrá continuar a efectuar el pago, bajo el valor del comprobante de entrega por el transportador o por la factura electrónica recibida en el correo.

No se debe pagar previo a la recepción de la factura.

PAGO:

El pago podrá efectuarse a través de los siguientes medios:

- Link a la plataforma de pagos Wompi (Bancolombia) o PSE
- Pago en efectivo

Los pedidos serán tramitados de lunes a sábado, en cualquier horario, siempre y cuando corresponda a días festivos. Aquellos pedidos que se reciban antes de las 2:00pm del día, se despachados dentro de las siguientes 24 horas en cualquier franja horaria; y si el pedido se recibe después de las 2:00pm los pedidos quedarán para despachar a las siguientes 48 horas, en cualquier franja horaria.

Dentro de la tienda virtual usted recibirá la confirmación fecha de entrega la cual aceptará y luego recibirá el comprobante de entrega con el transportador o por factura electrónica al correo inscrito en ITALCOL, de esa manera podrá pagar el monto que fue despachado.

El Cliente declara entender y aceptar que el link dispuesto para el pago a través de la Plataforma Wompi o PSE, pertenece o es operado por terceras empresas proveedoras de servicios procesamiento de pago, independientes y no vinculadas a ITALCOL, por lo que la continuidad de prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas botones de pago en línea, será de exclusiva responsabilidad de las empresas proveedoras de estos servicios y en ningún caso de ITALCOL. En caso de tener problemas con el pago, se recomienda al Cliente comunicarse directamente con su banco o institución financiera, o al operador de la red de servicios de pago que corresponda.

APLICACIÓN DEL IMPORTE PAGADO:

Tenga en cuenta que luego de procesarse o confirmarse el pago, el importe pagado estará asociado a su número de identificación (C.C., C.E. o NIT) registrada en los sistemas contables y administrativos de ITALCOL, motivo por el cual, si usted adeuda sumas de dinero a ITALCOL por ventas anteriores el pago se acreditará a aquella cartera, y no a la compra que realizó a través de la Tienda Virtual.

El importe pagado solo se dirigirá a la compra realizada a través de la Tienda Virtual en el evento que usted no tenga cartera pendiente con ITALCOL.

DESPACHO:

Los pedidos serán tramitados de lunes a sábado, en cualquier horario, siempre y cuando corresponda a días festivos.

Aquellos pedidos que se reciban antes de las 2:00pm del día, serán despachados dentro de las siguientes 24 horas en cualquier franja horaria; y si el pedido se recibe después de las 2:00pm los pedidos quedarán para despachar a las siguientes 48 horas, en cualquier franja horaria.

Dentro de Whatsapp usted recibirá la confirmación de la fecha de entrega, la cual aceptará, de esa manera confirmaremos el despacho a realizar en las fechas aceptadas por el usuario.

AUTORIZACIONES PARA LA CELEBRACIÓN DEL NEGOCIO:

Al interactuar con la Tienda Virtual, usted declara que cuenta con la plena autorización del Cliente registrado en los sistemas administrativos y contables de ITALCOL, y que se encuentra provisto de las facultades necesarias para celebrar y ejecutar el contrato de compraventa que nace al pagar los Productos.

LIBERTAD DE NAVEGACIÓN y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:

La visita de la Tienda Virtual no impone ningún tipo de obligación para el Usuario, a menos que éste exprese de forma inequívoca, por medio de actos positivos, su voluntad de contratar con la empresa para adquirir los Productos, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

Para aceptar estos Términos y Condiciones, el Cliente deberá interactuar con el ChatBot de la línea de WhatsApp, y seleccionar la opción en la interfaz con la frase “Antes de continuar, lee y acepta nuestros términos y condiciones/ aviso de privacidad” u otra equivalente, que permita dar su consentimiento inequívoco respecto de la aceptación.

POLÍTICA DE COOKIES:

Las Cookies o dispositivo de almacenamiento y recuperación de datos, es un fichero enviado por una página Web al navegador del Usuario y que se almacena automáticamente en el terminal de éste para que la página Web en cuestión pueda consultar la actividad previa del usuario y “reconocerle”.

Las Cookies pueden recordar otros tipos de información personal, como la contraseña de un Usuario y/o Cliente, de manera que no haya que volver a escribirla cada vez que visita el mismo Sitio, o sus preferencias en cuanto a la configuración de la página web (idioma, resolución de pantalla, entre otros).

Las Cookies son esenciales para el funcionamiento de Internet, aportando innumerables ventajas en la prestación de servicios interactivos, facilitándole la navegación y usabilidad de la Web. Las Cookies no dañan su equipo y el hecho que estén activadas ayuda a identificar y resolver los errores.

En definitiva, una Cookie no es más que una sucesión de datos de navegación que se almacenan en el equipo del Usuario/Cliente y que las páginas Web detectan y reconocen para “recordar” dicha navegación.

A continuación, proporcionamos más información sobre el uso de Cookies utilizadas en el Tienda Virtual, distinguiendo:

- Cookies de sesión: Son un tipo de cookies diseñadas para recabar y almacenar datos mientras el Usuario accede a una página Web y caducan al terminar la sesión. La información obtenida por medio de estas Cookies sirve para analizar pautas de tráfico en la Web. A la larga, esto permite proporcionar una mejor experiencia para mejorar el contenido y facilitar su uso.

- Cookies analíticas: Son aquellas que permiten al responsable de estas, el seguimiento y análisis del comportamiento de los Usuarios de los Sitios web a los que están vinculadas.

El Tienda Virtual utiliza Cookies de sesión y Cookies analíticas para asegurar la mejor experiencia al usuario.

Todos los navegadores de Internet permiten limitar el comportamiento de una Cookie o desactivar las Cookies dentro de la configuración o las opciones del navegador. Los pasos para hacerlo son diferentes para cada navegador, pudiéndose encontrar instrucciones en el menú de ayuda de tu navegador.

PROPIEDAD INTELECTUAL:

Todo el contenido de nuestra tienda virtual, incluyendo imágenes, textos y diseños, son propiedad de ITALCOL DE OCCIDENTE S.A y están protegidos por las leyes de propiedad intelectual.

Queda prohibida la reproducción, distribución, exhibición, transmisión o explotación de cualquier contenido de nuestra tienda virtual sin nuestro permiso expreso por escrito.

PRIVACIDAD:

Nos comprometemos a proteger la privacidad de nuestros usuarios. Para obtener más información sobre cómo manejamos su información personal, consulte nuestra POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:

No nos hacemos responsables de ningún daño directo, indirecto, incidental, especial o consecuente que pueda resultar del uso o la imposibilidad de uso de nuestra tienda virtual.

No garantizamos que nuestra tienda virtual esté libre de errores o virus, o que su acceso a ella sea ininterrumpido.

En ningún caso nuestra responsabilidad superará el precio de compra del producto en cuestión.

LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN:

Estos términos y condiciones se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier disputa que surja en relación con estas políticas, términos y condiciones se resolverá exclusivamente ante los jueces o tribunales ordinarios, en el domicilio en donde se ejecute el negocio.

CANALES DE CONTACTO:

Para cualquier información o requerimiento relacionado con los presentes Términos y Condiciones, Políticas o la Tienda Virtual, usted podrá contactar a ITALCOL a través de los siguientes canales:

Línea de atención PQR: 322 763 6406

Correo electrónico: atencionclientemascotas@italcol.com

Comunicación escrita a la dirección: <https://italcolmascotas.com/atencion-al-cliente/>

VIGENCIA:

Los presentes términos y condiciones rigen desde el 01 de marzo de dos mil veinticuatro (2024). ITALCOL se reserva el derecho de modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento y de forma unilateral.