

TÉRMINOS Y CONDICIONES

CSM ALIMENTOS S.A.S.

NIT: 901.683.543

Este documento plantea los términos y condiciones generales aplicables a BALÚ, propiedad de CSM ALIMENTOS S.A.S. Cualquier persona que desee acceder a la página web www.balu.pet, podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales establecidos, junto con todas las demás políticas y principios que rigen los servicios prestados a través de CSM ALIMENTOS S.A.S. (BALÚ).

Descripción del Servicio BALÚ se constituye como una plataforma de comercio electrónico que ofrece un modo personalizado de comprar y recibir alimentos y productos para mascotas, a través de un esquema en el que el consumidor podrá acceder a una suscripción mensual. BALÚ ofrece un servicio de suscripción personalizada que permitirá a sus miembros acceder a una experiencia en la que cada mes recibirán productos seleccionados especialmente para sus mascotas. Los privilegios que reciben los miembros de BALÚ por su suscripción consisten en el acceso a productos de alta calidad a un valor más reducido que el que pagarían en el mercado habitual.

Planes de Suscripción BALÚ dispone de diferentes planes de suscripción basados en el plan de alimentación que escoja el usuario. Los detalles y precios de cada plan están disponibles en nuestra página web www.balu.pet. Los planes pueden incluir opciones como:

- **Plan Patita de Inicio:** Incluye 4 paquetes al mes con envío gratis y un ahorro del 5%.
- **Plan Ritmo Saludable:** Incluye 8 paquetes al mes con envío gratis y un ahorro del 15%.
- **Plan Peludo Gourmet:** Incluye 16 paquetes al mes con envío gratis y un ahorro del 21%.
- **Plan Rey del Parque:** Incluye 32 paquetes al mes con envío gratis y un ahorro del 23%.

Suscripción Su afiliación a BALÚ continuará hasta que realice el proceso de cancelación por medio de la página web y así finalice el plan adquirido. Para utilizar el servicio BALÚ, deberá suministrar uno o más métodos de pago. "Método de pago" se refiere a un método de pago vigente, válido y admitido que puede actualizarse de forma periódica y que admite pagos a través de terceros en régimen de suscripciones.

Promociones En algunas ocasiones, BALÚ podrá realizar promociones, planes o membresías especiales ("Ofertas"). BALÚ determinará la elegibilidad para la Oferta a su propia discreción, y se reserva el derecho de revocar una Oferta y suspender su cuenta si determina que usted no es admisible.

Periodo de Facturación Los cargos de afiliación al servicio BALÚ y cualquier otro cargo en el que incurra en relación con el uso del servicio BALÚ, como los impuestos y las posibles tasas de transacción, se cargarán a su Método de Pago en la fecha de pago específica de

la autorización de débito automático. La longitud de su ciclo de facturación dependerá del tipo de membresía que haya seleccionado cuando se suscriba al servicio. En determinadas situaciones, su fecha de pago podrá cambiar, por ejemplo, si su Método de Pago no ha podido ser cargado con éxito, cuando cambie su plan de afiliación, o si su afiliación de pago comenzó en un día que no está incluido en un determinado mes.

Métodos de Pago Para utilizar el servicio de BALÚ debe facilitar una o varias formas de pago. Usted consiente que BALÚ cargue cualquier forma de pago asociada a su cuenta en caso de rechazo o indisponibilidad de su forma de pago primaria. Si el pago no puede realizarse de forma satisfactoria, debido a la fecha de vencimiento, a la falta de fondos, o si usted no actualiza la información de su forma de pago o cancela su cuenta, el acceso a los beneficios de BALÚ puede ser interrumpido hasta que se logre una forma de pago válida. En el caso de algunas formas de pago, el emisor puede cobrarle ciertas tasas, como las tasas por realizar transacciones en el extranjero u otras tasas relacionadas con el procesamiento de su forma de pago. Los impuestos locales varían en función de la forma de pago empleada. Consulte con el proveedor de servicios de su forma de pago para obtener más información.

Actualización de sus Métodos de Pago Puede actualizar su método de pago en nuestra página web de BALÚ. Después de realizar cualquier actualización, nos da su autorización para cargar los métodos de pago correspondientes.

IMPORTANTE: EXCLUSIÓN DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO O CAMBIO

El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto. (Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011).

EXCEPCIÓN AL DERECHO DE RETRACTO

La Ley 1480 de 2011 (Artículo 47 numeral 4) establece que se exceptúan del derecho de retracto en los contratos de adquisición de bienes perecederos. CSM ALIMENTOS S.A.S. comercializa alimentos 100% naturales para mascotas perecederos, situación que nos excluye de hacer efectiva una solicitud de retracto, sin perjuicio de la existencia de otros derechos a favor de los consumidores; por lo tanto, CSM ALIMENTOS S.A.S. recomienda a sus apreciados clientes confirmar sus productos antes de realizar la transacción, tanto de manera virtual como de manera presencial en nuestras bodegas o con nuestros distribuidores.

DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS DEFECTUOSOS

Es un mecanismo legal que protege los derechos de los consumidores o clientes que compran productos o servicios a través de comercio electrónico y canales no presenciales, y a su vez, realizan el pago con cualquier instrumento de pago electrónico. Este mecanismo permite solicitar el reembolso de lo pagado, a cambio de la devolución del producto comprado (cuando aplique), siempre que se presente uno de los siguientes cinco casos y se cumplan algunos requisitos. **¿EN QUÉ CASOS PROCEDE?**

En conformidad con la Ley 1480 de 2011 Art 51, la reversión del pago procede cuando:

1. Cuando el consumidor haya sufrido un fraude.
2. Cuando el cargo o pago por los productos corresponda a una operación que no haya sido solicitada por el consumidor.
3. Cuando el producto comprado no haya sido entregado en la fecha programada de entrega que el cliente seleccionó al realizar su compra.
4. Cuando el producto entregado no corresponda al comprado, no cumpla con las características atribuidas por la información que se suministró sobre éste o las que son propias del mismo.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

REQUISITOS PARA REVERSIÓN DEL PAGO

1. Que la compra se haya realizado por un canal de venta no presencial.
2. La compra debe haberse pagado utilizando tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.
3. Presentar la solicitud de reversión del pago oportunamente. Es decir, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a:
 - La fecha en que el cliente se enteró de que fue víctima de una operación fraudulenta o un pago que no fue solicitado por él.
 - La fecha en que el cliente debió recibir el producto y no lo recibió.
 - La fecha en que el cliente recibió el producto, el cual resultó defectuoso o que no correspondía al que compró.

La solicitud de Reversión del Pago la puede realizar el titular de la compra o el titular del medio de pago a través de nuestros canales de atención, realizando el procedimiento correspondiente.

RECUERDE QUE:

Dentro de este mismo término, el cliente deberá notificar al Banco que presentó una reclamación ante el comercio. Una vez recibida la notificación del cliente, CSM ALIMENTOS S.A.S. y la entidad financiera cuentan con quince (15) días hábiles para hacer efectiva la solicitud de reversión de pago. Existe la posibilidad de cargar definitivamente la transacción reclamada, cuando medie una decisión administrativa o jurisdiccional en contra del consumidor que ordenó injustificadamente la Reversión del Pago.

Nuestros productos son alimentos perecederos; por tanto, en caso de recibir un producto que resulte defectuoso o que no corresponda al que compró, por favor informarnos de manera inmediata a través de un correo electrónico a hello@balu.pet indicando los siguientes datos:

- Nombre completo
- Ciudad
- Cédula
- Fecha de compra
- Fecha de vencimiento
- Lote del producto

Por favor adjuntar fotos donde se pueda apreciar el número de lote y fecha de vencimiento.

Cancelación Puede cancelar su afiliación a BALÚ con 15 días hábiles anticipados al cobro recurrente programado y continuará teniendo acceso al servicio hasta el final de su ciclo de facturación.

Si cancela su suscripción, ésta finalizará automáticamente, y sólo recibirá el producto correspondiente al último mes de suscripción pagado.

Derecho Aplicable Estas condiciones de uso se rigen y se interpretan de acuerdo con la ley colombiana.

Responsabilidad BALÚ no asume ninguna obligación derivada de, pero no limitada a:

- En relación con el Servicio proporcionado: BALÚ no será responsable de los perjuicios directos o indirectos y/o intangibles, incluidos los daños personales, sufridos como resultado del uso de los Servicios, la pérdida de prestigio, imagen o información, que puedan ocurrir durante el uso de los Servicios.
- Los alimentos y productos que componen la caja de BALÚ han sido acreditados y han pasado todos los chequeos sanitarios correspondientes para ser puestos a la disposición del público en general, cualquier perjuicio causado por los mismos deberá ser reclamado directamente al productor, declinando BALÚ cualquier responsabilidad al respecto. En particular, BALÚ no se hace responsable de cualquier reacción alérgica que los productos puedan provocar.
- BALÚ no se responsabiliza de las siguientes actuaciones: i) del empleo que los Usuarios puedan hacer de los elementos de este Sitio Web o de los sitios web enlazados, ya sea de forma prohibida o autorizada, vulnerando los derechos de la propiedad intelectual y/o industrial del Sitio Web o de terceros. ii) por los posibles daños y perjuicios causados a los Usuarios por el normal o anormal funcionamiento de las estructuras de búsqueda, la organización o ubicación de los contenidos y/o el acceso a la página web, los virus de ordenador y, en general, por los errores o problemas producidos en el desarrollo o instrumentación de los elementos técnicos que la página web o un programa pone a disposición del Usuario; iii) el acceso de personas menores de edad a los contenidos incluidos en el Sitio Web, siendo obligación de sus padres o tutores ejercer un adecuado control sobre la actividad de los menores a su cargo o bien instalar alguna de las herramientas de supervisión del uso de la red con el fin de evitar (i) el acceso a materiales o contenidos no aptos para menores, así como (ii) el envío de datos personales sin la previa aprobación de sus padres o tutores; iv) las comunicaciones o diálogos en el transcurso de los temas de debate, foros, chats y de las comunidades virtuales que se organicen a través o en torno al Sitio Web y/o sitios web enlazados, ni será por tanto responsable de los posibles daños y perjuicios que sufran los Usuarios individuales y/o colectivos como consecuencia de dichas comunicaciones y/o juicios. v) los errores o retrasos en el acceso al Sitio Web por parte del Usuario a la hora de ingresar sus datos en el módulo de pedido, la lentitud o impedimento en la recepción por parte de los destinatarios de la confirmación del pedido o cualquier anomalía que pueda surgir cuando estas peripecias sean debidas a problemas en la red de Internet, casos fortuitos y cualquier otra contingencia imprevisible ajena a la buena fe de BALÚ; vi)

de los errores o incidencias que se produzcan en las comunicaciones, borrado o transmisiones inconclusas, por lo que no se garantiza que los servicios del Sitio Web estén permanentemente operativos; vii) de los errores o daños producidos en el Sitio Web por un uso ineficaz del servicio y de mala fe por parte del Usuario; ix) de la no operatividad o problemas en la dirección de correo electrónico proporcionada por el Usuario para el envío de la Confirmación de Envío. En todo caso, BALÚ se comprometerá a resolver los inconvenientes que puedan presentarse y a brindar todo el respaldo necesario al Usuario para llegar a una solución rápida y adecuada de la eventualidad.

- Usted no responsabilizará a BALÚ de los posibles daños y perjuicios que se produzcan como resultado de su ingreso y uso de la página web.
- BALÚ no asegura que el servicio sea compatible con ningún ordenador, reproductor o dispositivo portátil. Usted es el único encargado de asegurarse de que sus equipos funcionan correctamente con el servicio.
- El contenido y el servicio de nuestro sitio web pueden incluir opiniones, asesoramiento, declaraciones y dictámenes, que representan las opiniones de los autores del contenido del servicio. La confianza que usted deposite en estos puntos de vista, opiniones, avisos, declaraciones u otra clase de información es bajo su propio riesgo, BALÚ no será responsable de ninguna imprecisión, un error, una omisión, una falta de integridad o un desperfecto en el servicio.
- El servicio prestado por nuestro sitio web está establecido en la República de Colombia. Por tanto, la legislación y las leyes aplicables en caso de cualquier disputa son las leyes colombianas.

Propiedad Intelectual Todo el material multimedia de la Plataforma está sometido a derechos de propiedad industrial. Queda terminantemente prohibida su reproducción o copia. La exploración del sitio web no constituye por sí misma una autorización o licencia sobre las marcas y de los productos presentados. Los contenidos de las pantallas, tales como sus programas, bases de datos, redes, archivos que le permiten al usuario ingresar y utilizar su Cuenta, son propiedad de BALÚ y del operador de la Plataforma según sea el caso, y están amparados por las leyes y tratados internacionales sobre derechos de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. De igual forma, la Plataforma puede incluir vínculos a otros sitios web, lo cual no indica que sean propiedad de BALÚ o que estén gestionados por ella. En consecuencia, BALÚ no tiene control alguno sobre dichos sitios y no es responsable de los contenidos, materiales, acciones y/o servicios que se presten en los mismos, ni de los daños o perjuicios que se deriven de su utilización, ya sean causados directa o indirectamente. La presencia de links a otros sitios web no implica una asociación, relación, aprobación, respaldo de BALÚ a dichos sitios y sus contenidos.

PQRS Informamos que, cuando se presenten fallos de la calidad en el servicio, en la atención del personal o en las características técnicas de los productos enviados en virtud de la afiliación a BALÚ, cuenta con el proceso de gestión de calidad responsable de recibir las quejas y reclamos y procesar una respuesta oportuna, comprometida con el continuo mejoramiento para la satisfacción de nuestros usuarios. Para esta gestión debe hacer uso del correo hello@balu.pet o a través de la línea 3054447946.

Continuidad de la Vigencia Si alguna de las cláusulas de las presentes Condiciones de Uso fuera declarada inválida, ilegal o inexigible, la validez, legalidad y exigibilidad de las

restantes disposiciones continuarán en pleno vigor. Los documentos siguientes forman parte integrante de las Condiciones Generales y pueden consultarse dentro del sitio a través del enlace que se proporciona a continuación o accediendo directamente a las páginas correspondientes:

- Políticas de tratamiento de datos personales
- Aviso de confidencialidad
- Autorización para el tratamiento de datos personales
- Uso de cookies La Plataforma emplea cookies con fines estadísticos y para la mejora de la experiencia de compra de los usuarios.

Cómo Contactar con Nosotros Cualquier duda, reclamo, queja o sugerencia para la realización de nuestros servicios puede realizarse a través de nuestros canales de atención al cliente dispuestos en nuestra página web y nuestras redes sociales, teléfono 3054447946, correo electrónico hello@balu.pet.