

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE BALÚ

CSM ALIMENTOS S.A.S.

NIT 901.683.543

Última actualización: 1 de agosto de 2026

1. IDENTIFICACIÓN, ALCANCE Y ACEPTACIÓN

- 1.1. Balú es un nombre comercial de CSM ALIMENTOS S.A.S., sociedad colombiana identificada con NIT 901.683.543, con domicilio en Medellín, Antioquia.
- 1.2. Dirección de notificación judicial: Calle 12A # 36A-35, Medellín, Antioquia, Colombia. Esta dirección no corresponde necesariamente a un establecimiento abierto al público ni a un punto de atención presencial.
- 1.3. Estos términos y condiciones regulan el acceso a balu.pet, el uso del calculador de alimentación, la compra de productos y las modalidades de compra ofrecidas por Balú. También forman parte de la relación con el cliente la política de tratamiento de datos personales, la política de devoluciones y reversión del pago y las condiciones particulares que se muestren antes de confirmar cada pedido.
- 1.4. Antes de pagar, podrás revisar el resumen del pedido, los productos, las cantidades, la modalidad elegida, el precio total, la ciudad de entrega y las demás condiciones aplicables. Al confirmar la compra manifiestas que leíste y aceptaste estos términos y las condiciones particulares mostradas en ese momento. La aceptación y la confirmación de la transacción podrán conservarse como mensajes de datos conforme a la legislación colombiana.

2. QUÉ ES BALÚ Y QUÉ SERVICIO PRESTA

- 2.1. Balú es un marketplace de alimentación natural para perros con recomendación nutricional. En la plataforma puedes comparar y comprar alimentos de varias marcas, incluida la marca Balú, según la disponibilidad del catálogo.
- 2.2. Balú calcula una ración estimada para cada perro, presenta recetas compatibles con la información declarada y permite elegir entre distintas modalidades de compra. La oferta concreta, la marca, la receta, la cantidad, el precio y la disponibilidad son los que se muestran antes de que confirmes el pedido.
- 2.3. CSM ALIMENTOS S.A.S. actúa como comercializador y proveedor frente al consumidor en las ventas realizadas por Balú. Solo actúa como productor o fabricante respecto de los productos de su propia marca cuando legalmente corresponda.

3. PRODUCTOS DE TERCEROS Y RESPONSABILIDAD DEL FABRICANTE

- 3.1. Los alimentos de marcas distintas de Balú son producidos por terceros. Cada producto se entrega en su empaque original, con el rotulado y el registro, permiso o condición sanitaria que corresponda a su fabricante según la normativa aplicable.

- 3.2. El fabricante o titular de cada producto responde por su formulación, composición, fabricación, calidad, rotulado y registro ante el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), según la normativa aplicable. También es la fuente de la información sobre ingredientes, análisis garantizado, modo de preparación, conservación, fecha de vencimiento, lote y advertencias. Esto se entiende sin perjuicio de las obligaciones concurrentes que la ley asigne a Balú como proveedor o comercializador.
- 3.3. Balú presenta esa información para facilitar tu decisión de compra, comercializa los productos, realiza la selección y recomendación descritas en estos términos, gestiona el pedido, coordina la entrega y presta el servicio de atención al cliente.
- 3.4. La distribución de funciones entre Balú y el fabricante no limita la garantía legal ni obliga al consumidor a reclamar únicamente ante el fabricante. Balú atenderá las solicitudes que le correspondan como proveedor o comercializador y mantendrá las responsabilidades que la ley colombiana le asigne. Cuando sea necesario, gestionará el caso con el fabricante sin trasladarte cargas adicionales contrarias a la ley.

4. RECOMENDACIÓN NUTRICIONAL Y FUNCIONAMIENTO DEL CALCULADOR

- 4.1. La recomendación de Balú es una sugerencia nutricional calculada a partir de la información que declaras sobre tu perro y de parámetros nutricionales estándar. Entre otros datos, el cálculo puede considerar su peso, edad, condición corporal, nivel de actividad y esterilización.
- 4.2. Con esos datos, el sistema estima el requerimiento calórico diario, lo convierte en gramos por día de acuerdo con la densidad calórica informada para cada receta y presenta opciones de alimentación, raciones y precios con el envío incluido para la ciudad seleccionada.
- 4.3. La recomendación no es un diagnóstico, tratamiento, fórmula médica ni dieta de prescripción. No sustituye la valoración ni las indicaciones de un médico veterinario.
- 4.4. La utilidad y exactitud de la recomendación dependen de que la información declarada sea completa, actual y correcta. Debes actualizarla o solicitar una nueva revisión cuando cambien de manera relevante el peso, la condición corporal, la actividad, el estado de salud o la alimentación de tu perro.
- 4.5. Si declaras una condición de salud diagnosticada o una dieta de prescripción veterinaria, el sistema no mostrará recetas ni precios. En ese caso, te dirigirá a una asesoría por WhatsApp para que una profesional veterinaria revise el perfil antes de continuar.
- 4.6. Ninguna recomendación autoriza a suspender, reemplazar o modificar un tratamiento o una dieta de prescripción ordenada por el médico veterinario tratante.

5. ALERGIAS, RESTRICCIONES E INGREDIENTES

- 5.1. La información sobre ingredientes y alérgenos proviene del rotulado y de la información suministrada por cada fabricante. Revisa siempre el empaque antes de servir el producto, en especial si tu perro tiene antecedentes de alergias o intolerancias.
- 5.2. Balú no puede garantizar la ausencia absoluta de trazas ni de contaminación cruzada cuando el fabricante no la haya certificado por escrito. Si tu perro tiene una alergia diagnosticada, una reacción

previa o una restricción clínica, consulta con su médico veterinario antes de elegir o cambiar el alimento.

- 5.3. Si observas una reacción adversa, suspende el suministro del producto y busca atención veterinaria. También puedes informar el caso a Balú para que podamos orientarte sobre la gestión del pedido y trasladar la información al fabricante cuando corresponda.

6. MODALIDADES DE COMPRA

6.1. Menú de prueba.

Es una compra de pago único y no se renueva automáticamente. Incluye alimento para unos pocos días. La duración depende del tamaño del perro y de la cantidad diaria calculada. No incluye guía de transición.

6.2. Suscripción mensual.

Es una compra de renovación automática. El primer pedido incluye el alimento correspondiente al primer mes, un kit de bienvenida por una sola vez y una guía de transición de siete (7) días por una sola vez. Las renovaciones siguientes incluyen el alimento correspondiente a cada periodo, salvo que antes de la compra se informe expresamente un contenido adicional. El cobro es recurrente y se realiza automáticamente al medio de pago registrado en la pasarela de pagos, hasta que solicites la pausa o la cancelación.

6.3. Mes único.

Es una compra de pago único y no se renueva automáticamente. Incluye el alimento correspondiente al mes. No incluye kit de bienvenida ni guía de transición.

- 6.4. La cantidad de alimento, las recetas, la duración estimada, el precio y el contenido exacto de cada pedido son los que se muestran en el resumen de compra.

7. PRECIOS, PAGOS Y FACTURACIÓN

- 7.1. El precio que se muestra para el plan o pedido ya incluye el costo de envío a la ciudad seleccionada. No se presenta como “envío gratis”. Antes de pagar conocerás el valor total que debes asumir.

- 7.2. Los pagos se procesan por una pasarela de pagos externa. La información y los medios de pago se administran en esa pasarela y no directamente en el sitio de Balú.

- 7.3. En el menú de prueba y el mes único se realiza un solo pago y no habrá nuevos cobros automáticos por esa compra.

- 7.4. En la suscripción mensual autorizas el cobro recurrente automático en la fecha mensual correspondiente a la compra inicial. Si esa fecha no existe en un mes determinado, la pasarela aplicará automáticamente su propia regla de procesamiento: el cobro podrá efectuarse al finalizar ese mes o durante los primeros días del mes siguiente. Balú no puede configurar ni modificar esa regla. La fecha efectiva también puede depender de los tiempos de procesamiento de la pasarela y del emisor del medio de pago. La suscripción continúa hasta que solicites su pausa o cancelación por WhatsApp.

- 7.5. Si un cobro de la suscripción es rechazado, la pasarela podrá realizar hasta tres (3) reintentos automáticos. La programación, oportunidad y ejecución efectiva de esos reintentos dependen de la pasarela de pagos y del emisor del medio de pago; Balú no controla ni puede garantizar sus fechas

exactas. No se realizarán nuevos reintentos después de que Balú confirme la cancelación de la suscripción.

- 7.6. Si necesitas cambiar o actualizar el medio de pago, Balú te indicará el procedimiento disponible en la pasarela. Balú no cargará medios de pago diferentes de los autorizados de conformidad con la ley y las reglas de la pasarela.

8. PROMOCIONES

- 8.1. Balú podrá ofrecer promociones temporales con condiciones, vigencia, cobertura y disponibilidad específicas. Esas condiciones se informarán antes de la compra.
- 8.2. Una promoción podrá no aplicarse o podrá retirarse cuando no se cumplan sus condiciones objetivas, haya vencido, se agoten las unidades anunciadas o se detecte fraude o uso indebido. Balú no modificará de forma retroactiva una promoción que ya haya sido aplicada a un pedido confirmado, salvo error manifiesto o disposición legal.

9. DISPONIBILIDAD Y CONFIRMACIÓN DEL PEDIDO

- 9.1. Los productos están sujetos a disponibilidad. Si después del pago un producto no está disponible, Balú te informará y te ofrecerá, según corresponda, una alternativa aceptada por ti o la devolución del valor pagado por el producto no disponible.
- 9.2. La compra queda confirmada con la aceptación de la transacción y la confirmación del pago. Balú enviará o pondrá a tu disposición la información del pedido y de la entrega por los medios de contacto que hayas suministrado.

10. COBERTURA Y ENTREGA

- 10.1. Balú entrega en las ciudades principales habilitadas en el selector del formulario de compra. La cobertura no comprende necesariamente todo el territorio nacional. Debes elegir una ciudad disponible y suministrar una dirección completa y correcta.
- 10.2. Los tiempos estimados de entrega son:
- a) Medellín y su área metropolitana: de uno (1) a dos (2) días hábiles.
 - b) Otras ciudades habilitadas: de tres (3) a cinco (5) días hábiles, mediante transportadora.
- 10.3. Los días hábiles no incluyen sábados, domingos ni festivos. El plazo aplicable a tu pedido se informará antes de finalizar la transacción y podrá variar por disponibilidad, destino o novedades de transporte.
- 10.4. Si se presenta una novedad que afecte la entrega, Balú te informará por los datos de contacto registrados y gestionará una solución. Esta disposición no limita tu derecho a exigir la entrega en el plazo aceptado ni a solicitar la reversión del pago cuando se cumplan los requisitos legales.

11. RECEPCIÓN, CONSERVACIÓN Y CONSUMO

- 11.1. Al recibir el pedido, revisa que el empaque esté íntegro, que la referencia y la cantidad correspondan a lo comprado y que el producto se encuentre dentro de su fecha de vencimiento.

- 11.2. Las condiciones de conservación y preparación cambian entre marcas y recetas. Algunos alimentos están listos para servir, otros deben rehidratarse y otros requieren congelación o condiciones especiales. Sigue siempre el rotulado y las instrucciones del fabricante para almacenar, preparar y servir cada producto.
- 11.3. Informa de inmediato a Balú si el producto llega abierto, inflado, con pérdida de cadena de frío cuando esta sea necesaria, en mal estado, vencido, incompleto o diferente del pedido.

12. PAUSA Y CANCELACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN

- 12.1. Puedes pausar o cancelar la suscripción mensual en cualquier momento escribiendo al WhatsApp +57 305 444 7946.
- 12.2. Balú ejecuta la pausa o la cancelación de inmediato, sin trámites adicionales y sin exigir quince (15) días hábiles de anticipación. La solicitud se aplica a los pedidos y cobros de los días siguientes a su confirmación: desde ese momento no se programarán nuevos cobros recurrentes mientras la suscripción permanezca pausada o cancelada.
- 12.3. Los pedidos pagados antes de la confirmación de la pausa o cancelación serán preparados y despachados. Esta regla no limita el derecho a solicitar que se detenga o se revise un pedido cuando exista una causal legal aplicable, como fraude u operación no solicitada, ni reemplaza una solicitud de garantía, reversión del pago o cualquier otro derecho irrenunciable del consumidor. Si el pedido ya fue despachado, Balú informará su estado y gestionará la solución que corresponda conforme a la ley.

13. DERECHO DE RETRACTO Y SU EXCEPCIÓN

- 13.1. El artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 regula el derecho de retracto en ciertas ventas a distancia. Sin embargo, ese mismo artículo exceptúa, entre otros, los bienes que por su naturaleza no pueden devolverse o pueden deteriorarse o caducar con rapidez, y los bienes perecederos.
- 13.2. Como los pedidos de Balú incluyen alimentos perecederos, no procede el retracto respecto de esos productos en los casos previstos por la ley. Revisa y confirma el resumen del pedido antes de pagar.
- 13.3. Esta excepción no elimina la garantía legal, la responsabilidad por producto defectuoso, la reversión del pago ni los demás derechos irrenunciables del consumidor.

14. GARANTÍA LEGAL, PRODUCTO DEFECTUOSO O PEDIDO INCORRECTO

- 14.1. Si recibes un producto defectuoso, vencido, en mal estado, diferente del comprado, incompleto o que no cumple las condiciones informadas, comunícate de inmediato con Balú por WhatsApp al +57 305 444 7946 o por correo a hello@balu.pet.
- 14.2. Para identificar el caso, indica, cuando aplique: nombre completo, documento de identidad, ciudad, número o fecha de la compra, producto, lote, fecha de vencimiento y descripción del problema. Las fotografías del empaque, del lote, de la fecha de vencimiento y del estado del producto ayudan a gestionar el caso, pero su ausencia no implica por sí sola la renuncia a un derecho legal.

- 14.3. Balú revisará la solicitud y aplicará la solución que corresponda conforme a la garantía legal y a la naturaleza del producto. La gestión con el fabricante no reduce los derechos que puedes ejercer frente a Balú como proveedor o comercializador.

15. REVERSIÓN DEL PAGO

- 15.1. Cuando la compra se haya realizado por comercio electrónico y se haya pagado con tarjeta de crédito, tarjeta débito u otro instrumento de pago electrónico, podrás solicitar la reversión del pago en cualquiera de estos casos:
- a) Fuiste víctima de fraude.
 - b) La operación no fue solicitada.
 - c) No recibiste el producto.
 - d) El producto recibido no corresponde a lo solicitado o no cumple las características informadas o propias del producto.
 - e) El producto recibido es defectuoso.
- 15.2. Debes presentar la queja ante Balú y notificar al emisor del instrumento de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conociste la operación fraudulenta o no solicitada, a la fecha en que debiste recibir el producto o a la fecha en que recibiste el producto defectuoso o diferente, según corresponda.
- 15.3. Cuando sea procedente, deberás poner el producto a disposición de Balú para su devolución en las mismas condiciones en que fue recibido, considerando su naturaleza perecedera.
- 15.4. Puedes presentar la queja ante Balú por correo a hello@balu.pet o por WhatsApp al +57 305 444 7946. Incluye tu identificación, los hechos y la causal invocada, el valor solicitado, la identificación del pedido o transacción y la información necesaria para relacionar el medio de pago, sin compartir claves, códigos de seguridad ni datos sensibles innecesarios.
- 15.5. Dentro del mismo plazo, debes notificar la solicitud al emisor del instrumento de pago. Si quien compró no es titular del instrumento de pago, la notificación al emisor debe realizarla el titular. Los participantes del proceso de pago tramitarán la reversión dentro del término legal aplicable.
- 15.6. Si una autoridad administrativa o judicial determina que la reversión fue solicitada sin fundamento, podrán aplicarse las consecuencias previstas en la ley.

16. RESPONSABILIDAD Y USO DEL SITIO

- 16.1. Balú responde por las obligaciones que la ley colombiana le asigna como proveedor y comercializador, incluidas las relacionadas con información, idoneidad, calidad, seguridad, garantía legal, entrega y atención al consumidor, según corresponda.
- 16.2. Balú no controla las redes de telecomunicaciones, los dispositivos del usuario ni los sitios de terceros enlazados. Podrán ocurrir interrupciones o demoras por mantenimiento, fallas de internet, hechos de terceros o eventos fuera del control razonable de Balú. En esos casos, Balú procurará restablecer el servicio y atender los pedidos afectados.

- 16.3. Los enlaces a sitios de terceros no implican que Balú sea su propietario ni que apruebe todo su contenido. Antes de usar esos sitios debes revisar sus condiciones y políticas.
- 16.4. Debes usar el sitio de buena fe, suministrar información cierta, proteger el acceso a tus medios de contacto y seguir las instrucciones de conservación y preparación del fabricante.
- 16.5. Ninguna disposición de estos términos excluye o limita una responsabilidad que, conforme a la ley colombiana, no pueda ser excluida o limitada.

17. DATOS PERSONALES

- 17.1. Balú trata datos del comprador, del destinatario, del pedido y del perfil del perro para calcular recomendaciones, gestionar compras, pagos, entregas, atención y las demás finalidades informadas en la política de tratamiento de datos personales.
- 17.2. El tratamiento se rige por la política de tratamiento de datos personales publicada en balu.pet y por la legislación colombiana aplicable. Los derechos de consulta, actualización, rectificación, supresión y demás solicitudes podrán ejercerse por los canales allí informados.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL

- 18.1. Los textos, diseños, fotografías, ilustraciones, bases de datos, software, marcas y demás contenidos propios de Balú están protegidos por las normas de propiedad intelectual. El acceso al sitio no te transfiere derechos de propiedad ni una licencia para copiar, distribuir, modificar o explotar esos contenidos, salvo autorización expresa o uso permitido por la ley.
- 18.2. Las marcas, empaques y contenidos de fabricantes o terceros pertenecen a sus respectivos titulares. Su presencia en Balú no transfiere su propiedad a CSM ALIMENTOS S.A.S.

19. PQRS Y CANALES DE CONTACTO

- 19.1. Puedes presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, solicitar una garantía, reportar una novedad de entrega o ejercer tus derechos por estos canales:
 - a) Correo electrónico: hello@balu.pet.
 - b) Teléfono y WhatsApp: +57 305 444 7946.
 - c) Formulario de contacto disponible en balu.pet.
- 19.2. Para ayudarnos a identificar el caso, incluye tu nombre, un medio de contacto, el número o fecha del pedido y una descripción clara de la solicitud. Balú dará trámite conforme a la naturaleza de la petición y a los términos legales aplicables.
- 19.3. Balú confirmará la recepción por WhatsApp o correo electrónico, según tu preferencia, e informará un número de registro o radicado junto con la fecha y hora de recepción. Podrás hacer seguimiento por ese mismo canal. Este procedimiento puede gestionarse de forma manual y no requiere que el consumidor use un sistema especializado.

20. LEY APLICABLE, INTEGRIDAD Y VIGENCIA

- 20.1. Estos términos se rigen por las leyes de la República de Colombia.
- 20.2. Si una disposición es declarada inválida, ilegal o inexigible, las demás continuarán vigentes en cuanto puedan subsistir de manera independiente.
- 20.3. Balú podrá actualizar estos términos para reflejar cambios legales, operativos o del servicio. Las modificaciones se publicarán con su fecha de actualización y se aplicarán hacia el futuro. Los pedidos ya confirmados se regirán por las condiciones aceptadas al momento de la compra, salvo que una norma obligatoria disponga otra cosa.
- 20.4. Estos términos están disponibles para consulta, impresión y descarga en balu.pet.