

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- El presente documento tiene como objetivo describir los términos y condiciones que rigen el uso que cualquier persona le dé a la plataforma digital de comercio electrónico <https://www.badiacolombia.com> (en adelante el “Sitio”) operado por BASIC KITCHEN S.A.S., sociedad identificada con NIT 901.510.123-4, con domicilio principal la carrera 52 No. 20-124 en la ciudad de Medellín-Colombia (en adelante la “Compañía”), así como el acceso y registro en el mismo. La actividad principal del Sitio consiste en la muestra o exhibición y comercialización de productos y servicios para su compra en línea por los consumidores, mayores de edad, ubicados en la República de Colombia (en adelante los “Usuarios”).
- El Sitio se rige bajo las leyes de la República de Colombia.
- Los Usuarios del Sitio declaran conocer y aceptar los presentes términos y condiciones y entienden que todas las actividades que realicen dentro del Sitio deberán sujetarse a lo establecido en el presente documento.
- Quien no acepte los términos y condiciones deberá abstenerse de utilizar o realizar cualquier acto dentro del Sitio, pues éstos son de carácter obligatorio y vinculante.

1. REGISTRO

- Todo Usuario del Sitio que desee hacer uso del mismo, deberá diligenciar un formulario de registro en el cual deberá suministrar su información personal de manera exacta, precisa y verdadera, así como aceptar los términos y condiciones del Sitio y la autorización para el tratamiento de sus datos.
- Los Usuarios responderán por la veracidad de la información registrada.
- La Compañía se reserva el derecho de estudiar la solicitud de compra presentada por el Usuario y tendrá la facultad de verificar los datos comunicados por cada uno de estos.
- En caso de encontrarse alguna inconsistencia en la información del Usuario al momento de la inscripción o si omite notificar algún cambio, la Compañía podrá proceder la terminación inmediata de la cuenta del Usuario en cuestión, así como con la cancelación del pedido, si se ha hecho alguno. En caso de que el Usuario tuviere algún monto pendiente, éste deberá ser pagado en su totalidad antes de proceder con el cierre de la cuenta.

2. MEDIOS DE PAGO

- Los medios de pago habilitados para la compra a través del sitio son tarjeta débito, crédito y efectivo en un corresponsal bancario.
- Al momento del pago, se podrá solicitar el número de tarjeta de crédito e información de facturación y/o de envíos, los cuales serán manejados por pasarelas de pagos (Wompi), que se encargan de velar por la seguridad de éstos.
- El Usuario es responsable y se obliga a notificar de manera oportuna a la entidad correspondiente del sector financiero o cooperativo la pérdida o robo de su tarjeta de crédito y demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar

transacciones, tales como tarjetas débito, claves personales, etc., con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados.

3. CONDICIONES DE PAGO

- El valor a pagar por cada bien adquirido, será el precio vigente en el Sitio al momento de la compra.
- El Usuario deberá seleccionar cuál de los medios de pago establecidos en el numeral 2 quiere usar para efectuar el pago de la compra.
- El Sitio pone a disposición de los Usuarios un sistema de conexión segura para la realización de las transacciones que se efectúen en el Sitio. No obstante, en ningún caso será responsable por las fallas que se presenten en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados al Usuario con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades por las referidas fallas.
- Adicionalmente, El Sitio pone también a disposición de los Usuarios un enlace que comunica con las respectivas pasarelas de pago autorizadas por el Sitio. En estos casos, el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la pasarela de pagos. Los Usuarios deberán aceptar los Términos y Condiciones de Uso de la pasarela de pago antes de realizar sus transacciones.
- Una vez el pago realizado sea verificado por el Sitio, si la compra efectuada y el pago cumplen con las condiciones, se procederá con la aceptación de la venta, pero el Sitio tendrá la facultad de rechazar una oferta o aceptarla parcialmente, lo que podría pasar en el caso de que se agote el inventario o casos similares, esto cuando se presente un caso de fuerza mayor o caso fortuito ajeno a la Compañía, pero sin limitarse a esto; y, por lo tanto, sólo estará obligado a restituirle al Usuario, sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor cancelado por la oferta de compra no aceptada o el porcentaje correspondiente a la parte no aprobada de una oferta de compra aceptada parcialmente, esto únicamente en el caso de que se presentara una falta de inventario o casos similares por fuerza mayor o caso fortuito ajenos al Sitio.

4. CANTIDADES AUTORIZADAS Y CONDICIONES DE PEDIDOS

- En el Sitio se informará en cada caso las condiciones de compra de un producto por Usuario, y tendrá la facultad de limitar o cancelar las cantidades compradas por el Usuario cuando la compra no cumpla con las condiciones y restricciones informadas al momento de la compra.
- Un Usuario podrá efectuar compras por día por el número máximo autorizado de acuerdo al producto o servicio según corresponda. El número de unidades por mes total es ilimitado.

5. PERFECCIONAMIENTO Y TRANSFERENCIA DE PROPIEDAD

- Se entiende perfeccionado el contrato cuando el Sitio acepta la oferta de compra presentada por el Usuario.

- En los casos de aceptación parcial, se entiende perfeccionado el contrato únicamente para los bienes aceptados por el Sitio.

6. CARGOS POR ENVÍO E IMPUESTOS

- El Usuario es responsable por los valores de envío, por el impuesto sobre la venta, el impuesto al valor agregado y demás gravámenes que se ocasionen por cada oferta aceptada.
- Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el Usuario realice su oferta de compra en el Sitio y, por tanto, podrá conocer el valor exacto que debe pagar.

7. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

- El tiempo de entrega de los productos comprados a través del Sitio será de 3 a 7 días hábiles después de efectuado el pago, realizándose hasta 3 intentos de entrega en la dirección suministrada en el registro. De no ser posible realizarse la entrega, se procederá con la devolución de los productos a sus bodegas y se procederá a realizar la devolución del monto de la compra.
- La Compañía no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados en la dirección suministrada por el Usuario y estará exenta de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega efectiva de los productos en la dirección suministrada por el Usuario.
- El Sitio realiza entregas únicamente dentro del territorio colombiano a los sectores y regiones a los que tenga acceso de acuerdo con su red, esto es a nivel nacional donde exista nomenclatura y, por lo tanto, podrá rechazar la aceptación de una oferta si el lugar de envío o el domicilio registrado por el Usuario no tiene cobertura por la red del sitio o no se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas para el envío.
- Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, estará debidamente autorizada por el Usuario para recibir su pedido. Por consiguiente, el Sitio queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en el Sitio.
- Quedará constancia de la entrega con la firma del Usuario en el certificado de entrega emitido por Solistica.

8. DERECHO DE RETRACTO

- Los Usuarios del Sitio que efectúen compras a través del mismo tienen la posibilidad de ejercer el derecho de retracto durante los 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto.
- El Usuario deberá devolver el producto en el empaque original, completo, sin haberse usado ni una sola vez, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.

- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el Usuario.
- El derecho de retracto debe hacerse efectivo a través de nuestro formulario de contacto del sitio web o por medio del correo badiaonline@basickitchen.co.
- El reintegro del dinero será por el valor del producto sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno y se hará en los siguientes 30 días calendarios contados desde el momento en que se ejerció el derecho. Se exceptúan del derecho de retracto los bienes perecederos o de uso personal.

9. RECLAMACIÓN POR PRODUCTO AVERIADO (GARANTÍA)

Si alguno de los productos comprados en el Sitio presenta alguna avería y/o el Usuario quiere solicitar la garantía del mismo, deberá ingresar al sitio web <https://badiacolombia.com/contacto/> o al correo badiaonline@basickitchen.co, donde se le indicará el proceso a seguir de acuerdo a la tipología del producto o a través del módulo de devoluciones creado para este fin.

10. REVERSIÓN DEL PAGO

- El Usuario podrá solicitar que se reverse el pago de un producto comprado si: i) el Usuario fue objeto de fraude, ii) el pago corresponde a una operación no solicitada por el Usuario, iii) el producto recibido no corresponde al solicitado, iv) el producto no cumple con las características inherentes, o v) el producto entregado se encuentra defectuoso.
- En caso de que el Usuario haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al Usuario y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- Para solicitar la reversión del pago, el Usuario deberá presentar una queja ante la Compañía dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del fraude, de la operación no solicitada o se presentó el inconveniente con el producto adquirido. Lo anterior deberá hacer a través los medios destinados en el portal <https://badiacolombia.com/contacto/> para este fin y/o a través de correo electrónico badiaonline@basickitchen.co. En caso de que el Usuario que desee la reversión del pago no sea el mismo titular del instrumento de pago, la solicitud al emisor deberá ser presentada por el titular del producto financiero.
- En el mismo término de 5 días hábiles, el Usuario deberá indicar a la Compañía que el bien objeto de reversión estará a su disposición en la dirección donde se hizo entrega el pedido, así el Usuario devolverá el producto y la Compañía deberá recogerlo. El producto objeto de reversión deberá estar en las mismas condiciones en que se recibió.
- Cuando el pago corresponda a varios productos, el Usuario podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales realiza la solicitud. El Usuario, en este caso, deberá expresar de manera clara cuál es el producto y el valor por el cual solicita la reversión. Una vez presentada la queja ante la Compañía y la

solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago, estos contarán con un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión.

11. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES

La siguiente política presenta las condiciones, plazos y medios a través de los cuales los Usuarios, podrán realizar devoluciones de productos y servicios.

Condiciones Generales

Quién efectúa la devolución:

1. El proceso de devolución lo realizará el Usuario que compró el bien a través de <https://badiacolombia.com/contacto/> o badiaonline@basickitchen.co.
2. El Usuario será responsable de conocer esta política y de cumplirla.
3. El plazo máximo para realizar la solicitud de devoluciones será de los 5 primeros días después de recibido el producto. Para los productos en los que aplique la garantía por calidad, será según lo previamente comunicado y publicado en la etiqueta del producto.
4. El plazo máximo para realizar un reporte de novedad (faltante, avería, sobrante o retractor) del pedido será en los primeros 5 días después de recibido el producto.
5. En los casos de devoluciones por retractor, producto no solicitado o con características diferentes, es imprescindible que los productos cumplan con las condiciones iniciales de entrega: en perfecto estado (los productos no podrán ser usados ni una sola vez), completo (accesorios, manuales o productos que lo acompañan) y en su empaque o caja original.
6. Es responsabilidad del Usuario tener como respaldo de haber enviado los productos la guía con sello de recibido de la empresa transportadora, en este caso es Solistica.
7. El Sitio realizará la devolución del dinero por la devolución del producto a los Usuarios a través de los mismos medios de pago utilizados para cancelar su pedido.
8. El valor del crédito que se otorgará por el respectivo cambio o devolución ascenderá a valor neto, sin incluir el valor del transporte, seguros e impuestos que se generen, los cuales deberán ser asumidos por los Usuarios.

Razones para hacer la devolución o solicitud de garantía:

1. Retractor: Cuando el producto adquirido ya no es deseado por el consumidor final.
2. Avería y/o producto quebrado: Cuando el producto ha sufrido un daño en el proceso de transporte y este no ha sido usado.
3. Características diferentes: Cuando el producto recibido presenta características diferentes a las comunicadas en la ficha de producto publicada en <https://badiacolombia.com> (tamaño, color, medidas, materiales, productos sustituidos, etc.).
4. Producto Incompleto: Hace referencia a productos que pueden estar incompletos o le faltan partes o piezas.
5. Sobrante no facturado: Cuando se recibe un producto que no está relacionado en la factura del Usuario y este no fue solicitado.
6. Productos vencidos: La fecha de vencimiento es previa a la recepción del producto.

Medios habilitados para solicitar devoluciones o garantía:

Los medios que la Compañía habilita para realizar este proceso de devolución de productos o servicios son: <https://badiacolombia.com/contacto> o badiaonline@basickitchen.co.

Recibo de mercancía devuelta:

Una vez el proceso de transportes reporte la conformidad de la devolución de acuerdo a todos los criterios establecidos, se procede realizar la devolución del dinero al medio de pago, según preferencia del Usuario.

Recomendaciones:

1. El Usuario debe revisar los productos que recibe y reportar las novedades lo antes posible evitando sobre pasar el plazo para realizar el reporte de novedades.
2. Es responsabilidad del Usuario conocer esta política para cumplir con lo que aquí está estipulado.
3. La no entrega del producto del cual se solicite hacer devolución o la entrega de un producto que no corresponda a los comercializados a través de <https://badiacolombia.com> anulará el proceso de devolución y por lo tanto no se realizará el proceso de devolución de dinero.
4. En caso de que un producto alimenticio presente inocuidad (situaciones en que las condiciones de almacenamiento del producto y posible contaminación del mismo puedan afectar la salud del consumidor), debe reportarlo a través del formulario de contacto <https://badiacolombia.com/contacto> o vía email a badiaonline@basickitchen.co con el fin de darle el manejo que requiere esta situación.

12. DETALLE DEL MODELO DE ACTUACIÓN PARA EL USUARIO DESDE LA RECEPCIÓN DEL PEDIDO HASTA VALIDACIÓN DE LOS PRODUCTOS:

El Usuario deberá saber cómo actuar en estos 3 momentos:

1. Recepción del pedido
2. Solicitud de la devolución
3. Entrega del producto a devolver

Detalle del proceso:

1) RECEPCIÓN DEL PEDIDO: Siempre que el Usuario reciba su pedido debe verificar: cantidad de cajas despachadas, número de unidades de productos y alimentos validando fechas de vencimiento.

2) SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN. En caso tal de alguna inconsistencia, el proceso a seguir es:
1. Devolución de pedido completo: el Usuario podrá devolver su pedido completo ejerciendo su derecho de retracto.

2. Inconsistencia en el número de cajas o producto por fuera de caja: En caso de que el Usuario identifique alguna inconsistencia con el número de cajas recibidas, deberá reportar esta inconsistencia al momento de recibir a la transportadora o a través del formulario de

contacto de <https://badiacolombia.com/contacto/> o del correo badiaonline@basickitchen.co.

3. Producto vencido: En caso de que el Usuario identifique alguna inconsistencia con el producto (vencimiento, color diferente, derretido, etc.), deberá reportar la inconsistencia a través de <https://badiacolombia.com/contacto/> o del correo badiaonline@basickitchen.co, donde luego, si es el caso, se procederá a realizar la devolución del dinero, cambio de producto o generación de un cupón en la plataforma para una próxima compra.

4. Avería y/o producto quebrado: El usuario podrá identificar avería en el producto entregado, en caso tal, podrá hacer la reclamación a través de <https://badiacolombia.com/contacto/> o del correo badiaonline@basickitchen.co, donde luego, si es el caso, se procederá a realizar la devolución del dinero, cambio de producto o generación de un cupón en la plataforma para una próxima compra.

2) ENTREGA DEL PRODUCTO A DEVOLVER

Una vez el Usuario haya reportado la devolución a través del portal <https://badiacolombia.com/contacto/> o del correo badiaonline@basickitchen.co, se definirá si se hará efectiva la garantía o la aceptación de la devolución, en este caso, se le darán las indicaciones, vía email, para la preparación de la devolución para la recogida por Solistica.

En caso de que:

1. El Usuario no haga la devolución del producto en un tiempo máximo de 5 días hábiles después de programada la recogida por parte del servicio al cliente a través de Solistica, en caso de que haya lugar se le cobrará el respectivo servicio. se cerrará el caso y el Usuario deberá activar de nuevo su caso inmediatamente a través del formulario de contacto de <https://badiacolombia.com/contacto/> o del correo badiaonline@basickitchen.co.

2. El Usuario no entregue el producto en las condiciones establecidas en la política. En este caso, el servicio al cliente se encargará de dar visibilidad al Usuario del no cumplimiento de la política y se contactará con él para darle las indicaciones.

Medio habilitado para solicitar devoluciones o garantía: <https://badiacolombia.com/contacto/> o badiaonline@basickitchen.co

4. El pedido presenta un faltante: el Usuario debe reportar el mismo día enviando la siguiente información: referencia, unidades faltantes, No. factura, No. PIN y dirección de envío, estos datos se encontrarán en la información que recibe el Usuario al momento de la confirmación del pedido. Si el producto se encuentra en inventario será entregado en los próximos 7 días hábiles después de reportado el faltante.

13. PROHIBICIONES PARA USUARIOS QUE SON COLABORADORES

- Como “usuarios colaboradores” se entienden los empleados de Grupo Nutresa S. A., sus filiales y las compañías aliadas.
- Los usuarios colaboradores que realicen compras en el Sitio no deberán comercializar o vender los productos fuera de la compañía, ya que este generará una sanción que va desde un llamado de atención a la hoja de vida hasta el despido del usuario colaborador.

- Si se detectan fraudes en el pago de los productos imputables al Usuario, se le generará una sanción que va desde un llamado de atención a la hoja de vida hasta el despido.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

- El Usuario reconoce expresamente que pertenece a Basic Kitchen S.A.S. la plena y exclusiva legitimidad y/o titularidad de todos y cada uno de los elementos del Sitio, como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual, sea porque son de su propiedad, porque tiene autorización para ponerlos a disposición, o porque se encuentra facultado para hacerlo en virtud de las decisiones 351 de 1993 y 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones y la ley 23 de 1982 y las demás normas aplicables en materia de Propiedad Intelectual.
- Las marcas, nombres comerciales, enseñas, gráficos, dibujos, diseños y cualquier otra figura que constituya propiedad intelectual o industrial y que aparezca en el Sitio, están protegidos a favor de la Compañía de conformidad con las disposiciones legales sobre la materia. En consecuencia, los elementos aquí referidos no podrán ser utilizados, modificados, copiados, reproducidos, transmitidos o distribuidos de ninguna manera y por ningún medio, salvo autorización previa, escrita y expresa de la Compañía. Los contenidos protegidos de conformidad con el párrafo anterior incluyen textos, imágenes, ilustraciones, dibujos, diseños, software, música, sonido, fotografías y videos, además de cualesquier otros medios o formas de difusión de dichos contenidos.
- Las ideas, opiniones, sugerencias y comentarios que sean enviados por los Usuarios al Sitio, en forma espontánea y sin previa solicitud de la Compañía, relativas a productos, servicios o planes de mercadeo, o de cualquier otro tipo, serán usados libremente por la Compañía, si ésta así lo estima conveniente, para el desarrollo de nuevos productos, inversiones, negocios o planes de mercadeo. Lo anterior bajo el entendimiento de que tales comunicaciones son no confidenciales y no están protegidas por ninguna regulación atinente a temas de propiedad intelectual o industrial.
- Por ende, el Usuario remitente de tal información no podrá reclamar indemnización o participación alguna en razón del uso que la Compañía dé a la misma. En este orden de ideas, se destaca que la información aquí referida podrá ser copiada, distribuida, y revelada por la Compañía con fines comerciales o extra comerciales. Se prohíbe la publicación en el Sitio de informaciones difamatorias, amenazantes o con contenidos que vayan contra la ley.

15. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

- La Compañía selecciona cuidadosamente los vínculos ("links") con otros sitios de Internet a los que se tiene acceso a través del Sitio, pero no se hace responsable del contenido ni de los aspectos técnicos de ellos, ni los controla o puede controlar, máxime si se tiene en cuenta que tales contenidos varían de tiempo en tiempo.
- En consecuencia, el acceso a tales links a través del Sitio de La Compañía se hará bajo el entero riesgo y responsabilidad del Usuario. Lo anterior en la medida en que

una vez se ingrese al sitio vinculado, se entiende que el Usuario abandonó la página de la Compañía.

- La Compañía advierte a los Usuarios que la información del Sitio puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso, lo anterior no afectará derechos adquiridos por los Usuarios.
- Se le prohíbe a los Usuarios del Sitio los siguientes comportamientos:
 - a. El uso de los sitios web, sus contenidos, elementos técnicos y aplicativos con propósitos ilegales.
 - b. Violar, destruir, modificar o utilizar información de terceros sin la debida autorización del propietario de la información.
 - c. Utilizar el nombre de la Compañía o utilizar las plataformas tecnológicas suministradas por ella para distribuir mensajes comerciales o correos no solicitados (spam).
 - d. Utilizar el nombre de la Compañía o utilizar las plataformas tecnológicas suministradas por ella para transmitir o divulgar material ilegal, amenazador de cualquier índole, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico, racista, o maltrato verbal que atente contra la integridad moral de las personas o cualquier otra manifestación o material que pudiera dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la Ley o que viole la legislación colombiana vigente.
 - e. Cargar en los sitios web de la Compañía archivos que puedan atentar contra la información contenida en los mencionados sitios, los equipos (computadores) o la propiedad de terceros, tales como virus en general, caballos de troya y gusanos, entre otros. Tampoco está permitida cualquier conducta que genere o pueda generar, entre otros, pero sin limitarse a: errores, daños, interrupciones o suspensión del funcionamiento del sitio.
 - f. El intento de acceso a áreas restringidas y/o la suplantación de otro usuario o de cualquier tercero.
- La disponibilidad de los sitios y medios de comunicación no obliga a la Compañía a tenerlos activos en todo momento. De igual manera, la Compañía se reserva el derecho de admisión de cualquier persona, y a suspender el servicio sin previo aviso sea cual fuere la razón.
- La Compañía acata la normatividad colombiana vigente y, por ende, se reserva el derecho de revelar cualquier información que considere contraproducente, sin embargo, sí revelará cualquier información que sea solicitada por las autoridades competentes.

16. REFERIDOS

- En caso de que un Usuario refiera a otra persona para suscribirse al Sitio, este no tendrá responsabilidad alguna por el Usuario referido.
- Se entiende que el Usuario y la persona referida son Usuarios independientes.

17. MODIFICACIONES DEL ACUERDO

- Basic Kitchen S.A.S. podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en el Sitio los términos modificados.
- Todos los términos modificados entrarán en vigor a los 10 (diez) días de su publicación.
- Dentro de los 5 (cinco) días siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Usuario deberá contactar a la Compañía, si no acepta las mismas. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.