

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA EKII

### 1. Aspectos Generales:

El presente documento tiene como objeto informar a los consumidores los **Términos y Condiciones de la Plataforma EKII**, disponible para su uso en <https://ekiifoods.com>, en adelante "La Plataforma".

La Plataforma está dedicada principalmente a la oferta y venta de productos ligados a la actividad económica desarrollada por **TEYUNA FOODS S.A.S. Nit. 901.328.555-3**, sociedad constituida de acuerdo con las leyes colombianas, con domicilio en la Cra 53 #106-280, Of 1405, torre A, centro empresarial buenavista, en la ciudad de Barranquilla - Atlántico en adelante **TEYUNA**.

La Plataforma está habilitada únicamente para aquellas personas que en la legislación colombiana gocen de capacidad para contratar, entendiéndose por ellos mayores de edad o tener las facultades para vincular a las personas jurídicas.

**Cualquier persona que desee acceder y/o adquirir productos que ofrece para la venta TEYUNA, se sujetará a lo aquí establecido en estos Términos y Condiciones de la Plataforma EKII y a la [Política de Protección de Datos Personales y Cookies de EKII](#), razón por la cual antes de realizar alguna compra o registrarse para crear un Usuario en la Plataforma, usted debe leer detenidamente estos Términos y Condiciones, ya que la utilización de su contenido y servicios implica la aceptación expresa de estos.**

Si usted no está de acuerdo con estos **Términos y Condiciones de la Plataforma EKII** o con la **Política de Protección de Datos Personales y Cookies de EKII**, le sugerimos abstenerse de utilizar el servicio que presta la Plataforma. En caso de haber creado un usuario solicite la baja del mismo de manera inmediata al correo [atencioncliente@ekiifoods.com](mailto:atencioncliente@ekiifoods.com), ya que la Plataforma está restringida de manera exclusiva a el Usuario que se compromete a cumplir y a sujetarse a las reglas indicadas en estos Términos y Condiciones.

La aceptación de los **Términos y Condiciones de la Plataforma EKII**, no establecen ni crean ninguna relación de agencia, sociedad, *joint venture*, alianza comercial, relación laboral, control bajo ningún supuesto jurídico o franquicia. Las partes actuarán con plena libertad, con sus propios medios, con autonomía técnica y directiva, asumiendo todos los riesgos que se originen en el desarrollo de la prestación del servicio.

La inadecuada utilización de la Plataforma y el incumplimiento de estos Términos y Condiciones, generará que **TEYUNA**, en su calidad de administrador de la Plataforma se reserve la facultad de tomar las medidas pertinentes del caso, como pueden ser, sin limitarse: i) La eliminación del Usuario, ii) El bloqueo del Usuario impidiéndole que realice operaciones a través de la Plataforma, iii) Informar a las autoridades pertinentes sobre situaciones en las que puedan existir riesgos sobre violaciones a la legislación local que pueda afectar a **TEYUNA**.

**TEYUNA**, se reserva la posibilidad de actualizar los presentes Términos y Condiciones, para lo cual siempre publicará en la Plataforma su versión más reciente para efectos de consulta previa a cada operación que pretenda hacer el Usuario. Las transacciones se regirán por la versión más reciente la cual será siempre la publicada en la Plataforma. El usuario reconoce su deber revisar continuamente los Términos y Condición de esta Plataforma.

## 2. Definiciones:

1. **Plataforma:** Hace referencia al sitio web, que **TEYUNA** desarrolle, a través de la cual facilita la adquisición de los productos ofertados a través del sitio web <https://ekiifoods.com>.
2. **TEYUNA FOODS S.A.S. o TEYUNA:** Se refiere a la sociedad, propietaria y administradora de **Plataforma EKII**.
3. **Política de Protección de Datos Personales y Cookies de EKII:** Se refiere a la política publicada en la Plataforma EKII, la cual hace una referencia detallada de cómo recolectamos y almacenamos su información personal en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1581 de 2012, y que usted declara conocer y aceptar.
4. **Producto (s):** Hace referencia a los bienes o servicios que son ofertados por parte de **TEYUNA** pudiendo ser adquiridos por los consumidores a través de la Plataforma.
5. **Usuario:** Es el comprador o adquirente de acuerdo al perfil que a continuación se indica, que usa el sitio web para generar pedidos en los tiempos y condiciones previstas en la Plataforma.
  - 5.1. **“Usuario Consumidor”:** Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiere alguno de los productos o servicios ofrecidos por **TEYUNA** en la Plataforma EKII, para su consumo y sin intención de reinsertar los bienes en el mercado para su reventa. **Este perfil no requiere la creación de cuenta.**
  - 5.2. **“Usuario Punto de Venta”:** Persona natural o jurídica que tiene un lugar físico (tienda), o virtual (*ecommerce*), que adquiere nuestros productos para su posterior venta actuando en su propio nombre y riesgo. **Este perfil requiere la creación de cuenta.**
  - 5.3. **“Usuario Pequeño Distribuidor”:** Persona natural o jurídica que actuando en su propio nombre y riesgo comercial, adquiere nuestros productos, con el fin de posteriormente comercializarlos. **Este perfil requiere la creación de cuenta.**

Cuando estos términos se refieran al el Usuario, se refiere a cualquiera de los perfiles de clientes que pueden utilizar esta Plataforma antes indicados.

## 3. Disponibilidad de Productos:

**TEYUNA** se reserva el derecho a modificar, discontinuar los productos disponibles en cualquier momento sin contraer ninguna responsabilidad frente al servicio y sujeto a la disponibilidad de inventarios en cada establecimiento de comercio o bodegas de almacenaje.

Las categorías y cantidades de productos que se pueden comprar son únicamente las indicadas en la Plataforma.

Las imágenes mostradas de los productos pueden tener variaciones frente a la presentación final del producto entregado.

#### **4. Envíos y Entrega de Productos:**

El envío de los productos al Usuario que los compre a través de la Plataforma, tendrá un costo adicional al precio del producto adquirido, que asumirá el Usuario y que podrá variar de acuerdo con la ciudad de destino de la entrega. El costo de envío será informado al momento de confirmar la compra de los productos.

El servicio de envío se facturará en conjunto con todos los productos, siempre y cuando el envío de los productos corresponda a la misma dirección de entrega.

La entrega de los productos adquiridos por medio de la Plataforma se entregarán en todas las ciudades de Colombia, **en un lapso de 1 a 5 días calendario**, dependiendo de la ciudad destino de entrega.

Se negará la compra cuando el punto de entrega no se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas por el encargado de realizar la entrega, y o cuando las condiciones de seguridad y acceso así lo permitan.

Es responsabilidad del Usuario que la dirección de entrega sea la correcta para facilitar la entrega del producto por parte del operador logístico **Melonn y/o TEYUNA**, de no poder entregar el pedido será regresado al respectivo punto de despacho y se informará al Usuario para encontrar una solución.

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 **TEYUNA**, queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que se realice, siempre que la misma se haga en el domicilio informado en la Plataforma por el Usuario.

Si nadie recibe el pedido en el domicilio señalado, se procederá a la devolución de los productos al respectivo punto de despacho y el Usuario estará en la obligación de contactarse nuevamente para proceder a solicitar su reenvío y los gastos generados por el mismo correrán por cuenta del Usuario.

El envío está a cargo de nuestro operador logístico, **Melonn SAS** con NIT: 901427659-5, que será el responsable directo de garantizar las condiciones de entrega en las ciudades de Cali, Barranquilla, Bogotá y Medellín. **TEYUNA** realizará los envíos en las demás ciudades de Colombia.

El Usuario podrá tener acceso a consultar el estado de su envío de la siguiente manera:

Una vez realizado el despacho de su pedido, en las ciudades de Cali, Barranquilla, Bogotá y Medellín, el operador logístico **Melonn SAS** enviará a su teléfono celular registrado en la Plataforma al momento de la compra, un link vía WhatsApp para realizar el rastreo del envío.

Si su pedido se está demorando, puedes contactarnos a WhatsApp al +57 323 3406962 o al correo electrónico [atencioncliente@ekiifoods.com](mailto:atencioncliente@ekiifoods.com) .

## 5. Política de Devoluciones – Retracto – Reversión de Pago:

### 5.1. Reembolsos:

En la medida en que los productos que comercializa **TEYUNA** a través de su **Plataforma EKII**, son alimentos que por su naturaleza son consumibles y pueden deteriorarse, destruirse o caducar con rapidez, no aplica el derecho de retracto al consumidor, al aplicarse las excepciones contenidas en los numerales 4 y 6 del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. Al respecto la citada norma establece:

**(...)"Artículo 47. Retracto.** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, **que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días**, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado. El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor 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 consumidor. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

#### **Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:**

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;

7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

*El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho. (...)*

## 5.2. Reversión:

**El Usuario Consumidor** tendrá la facultad de solicitar la reversión de su pago a **TEYUNA**, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tenga noticia de los siguientes eventos:

1. Operación fraudulenta o no solicitada (El consumidor sea objeto de fraude).
2. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
3. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
4. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

La solicitud deberá ser presentada al correo [atencioncliente@ekiifoods.com](mailto:atencioncliente@ekiifoods.com) y en el contenido de la reclamación deberá contener como mínimo:

- Asunto: Reversión de Pago
- Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
- Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas anteriormente.
- Valor por el que se solicita la reversión.
- Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

El consumidor debe notificar también de la solicitud al emisor del instrumento de pago electrónico con el que se realizó la compra, indicando la información antes mencionada y que se devolvió el producto, en caso de que esto aplique.

En caso de haber recibido el producto, el **Usuario Consumidor** deberá devolverlo en las mismas condiciones en que se recibió, en particular las siguientes:

- El producto que se devuelva debe estar en óptimas condiciones.
- El producto que se devuelva no puede tener rastros de haber sido utilizado y debe tener los sellos de seguridad, etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales.
- El producto que se devuelva no debe estar modificado o alterado de su estado original.
- El producto que se devuelva debe estar en buen estado y limpio.

Para efecto de la devolución del producto por reversión, el Consumidor en la solicitud de reversión, debe informar a **TEYUNA**, la dirección física donde puede recoger los productos. Los productos devueltos están sujetos a revisión técnica para verificar el cumplimiento de los requisitos antes mencionados.

Una vez interpuesta la solicitud y esta sea procedente, **TEYUNA** emitirá constancia dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la verificación de la solicitud. En caso de que no proceda la Reversión de Pago, los canales oficiales de Servicio al Cliente le estarán notificando la no aceptación de la solicitud y los motivos de la negativa.

En el evento que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago, previo pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el Usuario se hará responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión. En este caso, el emisor del instrumento de pago (entidad financiera), en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al Usuario y el dinero será puesto a disposición de **TEYUNA**, siempre que en la cuenta ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla, la entidad financiera verificará por una sola vez la existencia recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes.

## 6. Medios De Pago:

El precio que deberá pagar el cliente será el que esté vigente en la Plataforma, a través del método de pago **Mercadopago**. Si presenta un cargo indebido o fraudulento deberá contactarse con **TEYUNA** en el correo electrónico [atencioncliente@ekiifoods.com](mailto:atencioncliente@ekiifoods.com)

**La Plataforma no permite la compra de productos con pago en efectivo y/o contra entrega.**

Antes de proceder con el pago, la Plataforma discriminará los valores a pagar para conocimiento y verificación por parte del Usuario (IVA, envío y otros). Confirmado el Pago por la Plataforma, el operador logístico aliado o **TEYUNA**, procederá con el despacho de los productos comprados, a la dirección indicada por el Usuario a la Plataforma, en las condiciones indicadas en el numeral **4** de estos Términos y Condiciones.

En todo caso, no obstante haberse verificado el pago, **TEYUNA** podrá denegar la aceptación de una de compra, o aceptarla parcialmente, en cuyo caso sólo estará obligado a restituir al usuario, la suma de dinero correspondiente, sin ningún tipo de interés o rendimiento.

La plataforma se encuentra disponible las 24 horas del día para su acceso y consulta. Sin embargo, las órdenes de pedido podrán gestionarse según la disponibilidad de **TEYUNA** para ello.

## **7. Creación de Usuarios y tratamiento de datos personales:**

El Usuario podrá tener tres tipos de perfiles de acuerdo al tipo de relación que quiere tener con la Plataforma, que son: **“Consumidor”**, **“Punto de Venta”** y **“Pequeño Distribuidor”**. Cada Usuario tendrá un tratamiento diferencial, en cuanto a precios, promociones, condiciones de envío, entre otros. Cada perfil se encuentra definido en estos Términos y Condiciones en el numeral 2 Definiciones.

Los perfiles **“Punto de Venta”** y **“Pequeño Distribuidor”**, debe crear una cuenta de usuario para realizar pedidos a través de la plataforma. Para la creación de la cuenta de usuario, se debe enviar una solicitud de creación de cuenta de usuario al correo [administracionweb@ekiifoods.com](mailto:administracionweb@ekiifoods.com)

El Usuario acepta que para la creación de una cuenta o realizar una compra, se recopilará la siguiente información:

### **i. Para realizar una compra sin cuenta de usuario:**

- Nombre completo
- Número y tipo de identificación (cédula o nit).
- Teléfono
- Dirección de residencia
- Ciudad de residencia
- Correo electrónico.
- País.

### **ii. Para creación de cuenta de usuario:**

**Sólo aplica creación de cuenta para los perfiles de “Punto de Venta” y “Pequeño Distribuidor”:**

**Para personas naturales se solicitará:**

- Nombre completo.
- Número y tipo de identificación.
- Genero
- Fecha de nacimiento
- Teléfono
- Dirección de residencia
- Ciudad de residencia
- Correo electrónico.
- Copia de documento de identificación.
- Copia del Registro Único Tributario RUT.

**Para el caso de las personas jurídicas, se solicitará:**

- Copia del certificado de existencia y representación legal (Para el caso de las personas jurídicas).
- Copia de documento de identificación del representante legal.
- Registro Único Tributario RUT.

La información recolectada durante el proceso de creación de cuentas será tratada conforme a la [Política de Tratamiento de Datos Personales de EKII](#), la cual puede ser consultada por los Usuarios en la Plataforma en cualquier momento.

El uso de la cuenta es personal e intransferible, está prohibida su cesión y acceso por terceras personas diferentes a quien hizo el registro. El incumplimiento de lo anterior facultará a **TEYUNA** para cancelar, suspender o inhabilitar al Usuario y su cuenta de la Plataforma.

## 8. Canal de Atención al Cliente:

**TEYUNA** pone a disposición del Usuario el correo electrónico [atencioncliente@ekiifoods.com](mailto:atencioncliente@ekiifoods.com) con el objetivo que puedan manifestar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias serán resueltas en un término no mayor a quince (15) días hábiles, al correo electrónico indicado por el Usuario.

## 9. Derechos de Propiedad Intelectual:

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos puestos a su disposición en la Plataforma, son de propiedad exclusiva de **TEYUNA FOODS S.A.S.**, o de terceros que han autorizado a la Plataforma su uso y/o explotación.

Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos, entre otros, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de **TEYUNA**.

En ningún caso los presentes Términos y Condiciones confieren derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los contenidos, constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes sobre propiedad industrial, derechos de autor y/u otras normas de propiedad intelectual tanto nacionales e internacionales aplicables.

El Usuario se compromete a no utilizar para su propio beneficio o de terceros el nombre de **TEYUNA FOODS S.A.S.** o **EKII**, y cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial de los que sea titular, ni a realizar ningún tipo de ingeniería



inversa para obtener el código fuente de la Plataforma. **TEYUNA** se reserva la posibilidad de ejercer las acciones legales que correspondan por la violación de derechos de propiedad intelectual y/o industrial.

## 10. Legislación y Jurisdicción:

Los presentes términos de utilización de la Plataforma, así como las políticas relacionadas a su funcionamiento, mencionadas a lo largo de este documento, se interpretarán y ejecutarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia que surja entre las partes en razón de los presentes términos, su interpretación y ejecución, será resuelta por la jurisdicción ordinaria, agotando las vías de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

## 11. Responsabilidad:

**TEYUNA** toma las medidas posibles para proveer un servicio en condiciones seguras, pero no garantiza su acceso y funcionamiento de manera ininterrumpida y en tiempo real. Es posible que por causas no imputables a **TEYUNA** se presente una interrupción del servicio o que se presenten demoras en la actualización de contenidos. Por lo anterior, el Usuario acepta utilizar los servicios en las condiciones en que se encuentren disponibles.

**TEYUNA** y sus proveedores no serán responsables de daños o perjuicios incluyendo, entre otros, pérdidas de dinero, reputación, ganancias, entre otras pérdidas intangibles, o cualquier daño indirecto, virus u otros software maliciosos obtenido al acceder a La Plataforma, suspensión o cancelación de su cuenta por incumplimiento lo establecido en estos Términos y Condiciones, que surja directa o indirectamente de la prestación del servicio de La Plataforma, salvo que se demuestre negligencia por parte de **TEYUNA**.

## 12. Efecto de las disposiciones invalidas o inejecutables:

Si alguna disposición de estos términos de utilización de La Plataforma, es declarado por un juzgado u otra autoridad competente como inválido o inejecutable en todo o en parte, estos términos continuarán válidos respecto de sus demás disposiciones, a menos que se pueda concluir de las circunstancias que (sin la disposición declarada nula e inválida) El Usuario no hubiera aceptado estos términos. Las Partes usarán todos sus esfuerzos razonables para reemplazar las disposiciones declaradas nulas e inválidas por disposiciones que sean válidas conforme a la ley aplicable y se acerquen lo más posible a su intención original.

## 13. Notificaciones para efectos judiciales y otros:

Cualquier aviso que sea relacionado con la ejecución del servicio, se hará por escrito (que podrá incluir correo electrónico) y podrá ser notificado enviándolo o transmitiéndolo, de una manera que se asegure que pueda probarse la recepción

del aviso.

Para los fines lo aquí establecidos, los detalles de notificación son los siguientes:

**El Usuario:** Serán los datos de contacto que se requerirán al momento de realizar una compra o registrarse para crear una cuenta, entre ellos, su dirección física, electrónica y un teléfono fijo o móvil de contacto.

**TEYUNA:** Serán los siguientes datos de contacto:

Dirección: cra 53 #106-280, Of 1405, torre A, centro empresarial buenavista

E – mail: [atencioncliente@ekiifoods.com](mailto:atencioncliente@ekiifoods.com)

**EL USUARIO mediante la ACEPTACIÓN de estos términos** manifiestan haber leído, comprendido y aceptado la totalidad de sus disposiciones, así como la **Política de Tratamiento de Datos Personales y Cookies de EKII.**

Fecha de entrada en vigor: **Versión 1.0 octubre de 2022**

Fecha de última modificación: Octubre 2022