

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 www.larecetta.com (en adelante El Sitio) operado por La Recetta Soluciones Gastronómicas Integradas S. A. Sociedad domiciliada en la ciudad de Bogotá-Colombia (en adelante “La Recetta”) así como el acceso y registro en el mismo. Para quejas, sugerencias o comentarios sobre la misma, llame gratis a la línea telefónica 018000 526767.

La actividad principal del Sitio, consiste en la muestra o exhibición y comercialización de productos y servicios para su compra en línea por los clientes, 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. Quién no acepte los términos y condiciones deberá abstenerse de utilizar o realizar cualquier acto dentro del Sitio pues es claro que los presentes son de carácter obligatorio y vinculante.

Los presentes Términos y Condiciones están sujetos a cambios sin previo aviso, en cualquier momento, y a partir de la fecha de modificación de estos términos y condiciones, todas las operaciones que se celebren entre el Sitio y el usuario se regirán por el documento modificado.

1. Registro

Todo Usuario del Sitio que desee hacer uso del mismo deberá diligenciar un formulario de registro o activación en el cual deberá suministrar su información personal o corporativa 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.

Para realizar actividades de comercio electrónico, adicionalmente los Usuarios deben ser clientes de La Recetta y declarar que cuentan con la debida autorización para realizar transacciones comerciales a su nombre o a nombre de la sociedad a la que representan.

La Recetta 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 Recetta 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 pago de contado contra entrega, tarjeta débito o pago en bancos. Al momento del pago, se podrá la información de facturación y/o de envíos, los cuales serán manejados por pasarelas de pagos, 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 débito y demás instrumentos facilitados por las mismas

para realizar transacciones, tales como 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 aceptación final de la compra. El Usuario deberá seleccionar cuál de los medios de pago establecidos 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.

El Sitio, pone 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 pedido 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 El Sitio.

4. Perfeccionamiento y Transferencia de la 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.

5. Entrega

El tiempo de entrega de los productos comprados a través del Sitio será de 24 horas después de aceptado el pedido; realizándose un intento 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 La Recetta.

6. 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, de acuerdo a las condiciones pactadas en el contrato del cliente y La Recetta, y a las políticas de devolución declaradas en El Sitio. 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 la línea telefónica 018000 526767 y donde se solicitará la información requerida para proceder con el trámite. La nota débito o 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.

7. Reversión del pago

El Usuario podrá solicitar que se reverse el pago de un producto comprado si i) el cliente fue objeto de fraude, ii) el pago corresponde a una operación no solicitada por el cliente, iii) el producto adquirido no fue recibido no corresponde al solicitado, iv) no cumple con las características inherentes o v) el producto entregado se encuentre defectuoso.

En caso 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 Recetta 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 para este fin o a través de la línea telefónica 018000 526767. En caso 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.

8. Devoluciones y reclamación por garantía

De conformidad con lo establecido en el Estatuto del Consumidor colombiano, el sitio procederá a aceptar las reparaciones y devoluciones de los productos adquiridos que resultaran defectuosos y/o cuya deficiencia en su calidad no sea apto para el uso al cual está destinado, de acuerdo con los parámetros de las garantías conferidas por el respectivo productor.

Para realizar una solicitud de devoluciones o reclamación por garantía, el cliente debe llamar a la línea telefónica en Medellín: (4) 4443626, Bucaramanga (7) 6917975, Bogotá (1) 4897975, Ibagué (8) 2796960, Barranquilla (5) 3197980, Cartagena (5) 6424959, Cali (2) 3808990 y para el resto del país al 018000 526767 o a través del

correo electrónico serviciocliente@larecetta.com, adicional podrán gestionar su solicitud a través de los Asesores Comerciales asignados.

El sitio tendrá 15 días hábiles para realizar los cambios y/o devoluciones, los cuales se contarán a partir del momento en que el Cliente presente su reclamación.

9. Tratamiento de datos personales

El Usuario autoriza a Alpina Productos Alimenticios S.A., Grupo Nutresa S.A., sus filiales, o cualquier otra compañía que sea contratada para las finalidades de entrega, promoción, cobro o análisis de información (en adelante Responsables y Encargados) y Vendedores a tratar los datos personales que en desarrollo del uso del Sitio (www.larecetta.com) se obtengan, con la finalidad de prestar un servicio integral para la gestión de pedidos: fines operativos, logísticos, facturación, entre otros, conformación de las bases de datos de los visitantes a este Sitio, conocimiento de visitantes, usuarios y clientes, pudiendo así ajustar el contenido del Sitio, análisis estadísticos de las acciones que se desarrollen sobre el Sitio y el comportamiento de compra de los usuarios y los clientes; Mejorar las mecánicas publicitarias, de mercadeo y promocionales de la Compañía, con base en las necesidades y preferencias de los usuarios y clientes, ponerse en contacto con los usuarios para dar respuestas a sus comentarios y requerimientos de información realizados, o para enviarles mensajes sobre temas que sean de su interés, además enviar información de Alpina Productos Alimenticios S.A. o las compañías filiales de Grupo Nutresa S.A.

Los datos personales que Los Usuarios suministren en este sitio web no podrán ser utilizados para fines distintos de los autorizados por el propio usuario. Los datos personales permanecerán en entornos operativos seguros no disponibles al público.

Se le informa al Usuario que como titular de los datos personales, le asisten los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Alpina Productos Alimenticios S.A o Grupo Nutresa S.A y sus filiales o Vendedores.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Alpina Productos Alimenticios S.A. o Grupo Nutresa S.A. y sus filiales o Vendedores.
3. Ser informado por Alpina Productos Alimenticios S.A. o Grupo Nutresa S.A. y sus filiales o Vendedores, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Previa queja o consulta ante Alpina Productos Alimenticios S.A. o Grupo Nutresa S.A. y sus filiales o Vendedores, presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la normatividad legal aplicable.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

10. Cookies y Uso

Se prohíbe la publicación en la página web de informaciones difamatorias, amenazantes o con contenidos que vayan contra la ley. La Recetta se reserva el derecho de eliminar del sitio cualquier material que considere inadecuado, derecho éste que podrá ejercer en cualquier momento.

La disponibilidad del sitio y de los medios de comunicación no obliga a La Recetta a tenerlos activos en todo momento.

La Recetta no será responsable en caso de que un usuario registre información falsa e ingrese a la página web de esta manera, tampoco ostentando responsabilidad alguna por el uso del sitio que éste último haga bajo falsos supuestos.

La Recetta establece las siguientes prohibiciones, dentro de una política de correcto uso de su página web: El uso del sitio, sus contenidos, elementos técnicos y aplicativos con propósitos ilegales; Violar, destruir, modificar o utilizar información de terceros sin la debida autorización del propietario de la información; Utilizar el nombre de La Recetta o utilizar las plataformas tecnológicas suministradas por ésta para distribuir mensajes comerciales o correos no solicitados (Spam); Utilizar el nombre de La Recetta o utilizar las plataformas tecnológicas suministradas por ésta para transmitir o divulgar pornografía, pornografía infantil, material racista, amenazas de cualquier índole, maltrato verbal que atente contra la integridad moral de las personas o cualquier otra manifestación que viole la legislación colombiana vigente; Cargar en el sitio web archivos que puedan atentar contra la información en él contenida, tales como, pero sin limitarse a, virus y gusanos. Tampoco está permitida cualquier conducta que genere o pueda generar, entre otros pero sin limitarse a, errores, daños, interrupciones o suspensión del funcionamiento de la página; El intento de acceso a áreas restringidas y/o la suplantación de otro usuario o de cualquier tercero.

La Recetta ejercerá las acciones legales correspondientes para la reparación de los daños y perjuicios a ella ocasionados.

La Recetta podrá expulsar a cualquier usuario que incumpla cualquiera de las reglas contenidas en este documento.

Cookies: Los denominados "cookies" son archivos o partes de información que son almacenadas por el buscador en el disco duro de los computadores. Es posible que se haga uso de cookies o similares para recopilar información adicional de los usuarios durante su visita al sitio web, con miras a lograr el mejoramiento del mismo o de ajustar los productos de La Recetta a los intereses y necesidades de dichos usuarios. El usuario que así lo desee puede configurar su buscador para que rechace los cookies o le avise cuando algún cookie esté siendo enviado a su computador (su guía de usuario del sistema operativo de su PC le debería explicar cómo hacerlo). El rechazo de los cookies en la página web a la que accede puede impedirle visitar determinadas áreas de la misma, o recibir información personalizada cuando visite el sitio.

Cesión de datos: La Recetta no utilizará los datos recogidos en su página web para fines distintos a los aquí expresados ni cederá datos a terceros sin el consentimiento previo de los titulares de dichos datos.

11. Protección al consumidor

La ley aplicable a este acuerdo es la ley colombiana y lo regulado en el Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011.

12. Propiedad y marca registrada

La Recetta Soluciones Gastronómicas Integradas S.A. es el titular de la presente página web.

Las marcas, nombres comerciales, enseñas, gráficos, dibujos, diseños y cualquier otra figura que constituya propiedad intelectual o industrial y que aparezca en el sitio web, están protegidos a favor de La Recetta Soluciones Gastronómicas Integradas S.A., 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 Recetta Soluciones Gastronómicas Integradas S.A.

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.

Mediante la permisión de ingreso de los usuarios a su página web, La Recetta Soluciones Gastronómicas Integradas S.A. no está concediendo ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con su sitio o con los contenidos de éste.