



## **AUTOSERVICIO ALGOMERKAR LTDA**

### **POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN “DOMICILIOS MERKAR”**

**ABRIL DE 2020**



## **POLÍTICA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN “DOMICILIOS MERKAR”**

### **CONTENIDO**

- I. OBJETO**
- II. ALCANCE**
- III. DEFINICIONES**
- IV. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES**
- V. CUENTA DE USUARIO**
  - i. Liberación de responsabilidad de ALGOMERKAR por indebida proporción de información por parte del usuario
- VI. PROCESO DE COMPRA**
  - i. Cobertura
  - ii. Disponibilidad de Productos
  - iii. Horarios de Entrega y Costo del Domicilio
  - iv. Horario de envío Pedido
  - v. Pedido Mínimo
  - vi. Precio de Venta
  - vii. Pago de la Factura
  - viii. Pago contra entrega
  - ix. Entrega de factura
- VII. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y RETRACTO DE LA COMPRA**
  - i. Cancelación por parte del Usuario
  - ii. Retracto por parte del Usuario
  - iii. Retracto por parte de algomerkar
- VIII. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍA**
  - i. Solicitud de Devoluciones
  - ii. Garantías



**IX. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE**

- i. Canales de atención y términos de respuesta
- ii. Requisito de procedibilidad
- iii. Reclamación

**X. BENEFICIOS: PROMOCIONES Y DESCUENTOS**

- i. Políticas generales
- ii. Políticas particulares
- iii. Requisitos para acceder a los beneficios

**XI. DERECHOS DE AUTOR Y RESPONSABILIDAD POR EL USO DE LA APLICACIÓN “DOMICILIOS MERKAR”**

- i. Uso de Materiales
- ii. Material Generado por Usuarios
- iii. Renuncia
- iv. Reportes y Denuncias
- v. Limitación de Responsabilidad
- vi. Liberación de Responsabilidad de ALGOMERKAR Por Actos de Terceros
- vii. Indemnidad
- viii. Terminación

**XII. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (LEY 1581 DE 2012)**

**XIII. DISPOSICIONES FINALES**

- i. Términos de Ley
- ii. Ley aplicable y divisibilidad
- iii. No Agencia
- iv. Modificaciones
- v. Cesión
- vi. Contacto

**XIV. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS**

**XV. VIGENCIA**



## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE LA APLICACIÓN “DOMICILIOS MERKAR”

### I. OBJETO:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1480 de 2011, la empresa **AUTOSERVICIO ALGOMERKAR S.A.S.**, en adelante “**ALGOMERKAR**”, sociedad comercial identificada con NIT. No. 830.076.285, con domicilio principal y dirección de notificación judicial en la Calle 135A No. 94 C – 69 de la ciudad de Bogotá D.C., en adelante “**ALGOMERKAR**” y con sedes físicas dentro de la ciudad y en el municipio de Zipaquirá, las cuales se encuentran domiciliadas en las siguientes direcciones:

- Sede Verbenal El Otoño Calle 188 No. 11-74
  - Sede San Antonio Calle 183 No. 11-36
  - Sede Suba Calle 135 A N. 94C-69
  - Sede Zipaquirá I Carrera 10 No. 23-33
  - Sede Zipaquirá II Floresta Calle 8 N 6-32
- 
- **DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:** [gerencia@algomerkar.com](mailto:gerencia@algomerkar.com)
  - **TELÉFONO:** 057 + 3000658
  - **CELULAR:** 350 5196257
  - **PÁGINA WEB:** [www.algomerkar.com](http://www.algomerkar.com)

Establece los siguientes términos y condiciones aplicables en el desarrollo de su objeto social consistente en la comercialización y suministro de productos y bienes de la canasta familiar al por menor y mayor, lo anterior, a través de ventas a distancia o medios no tradicionales y tecnológicos como lo es la Aplicación “**DOMICILIOS MERKAR**” que facilita a los Usuarios un catálogo digital de Productos ofrecidos para la respectiva compra y el traslado de estos al destino indicado por el Usuario.

Todo lo anterior, dando cumplimiento a lo dispuesto en el capítulo IV del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) sobre las obligaciones de los proveedores y expendedores ubicados en el territorio nacional que ofrezcan productos utilizando medios electrónicos como lo es la Aplicación “**DOMICILIOS MERKAR**”.

### II. ALCANCE:

Este documento contiene información legal que le recomendamos leer completamente en conjunto con la Política de tratamiento de datos personales de la



Empresa. Por medio de la aprobación de los presentes Términos y Condiciones, se entiende que el Usuario o cliente los ha leído y aceptado, en todas sus partes, y

entiende que estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. Por tanto, acepta las condiciones de utilización y aprovechamiento de la Aplicación, Contenido y los Servicios. En caso contrario, el Usuario deberá abstenerse de acceder a la Aplicación y Servicios, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicio provisto por la misma.

Adicionalmente, informamos que la presente Política se establece con el fin de proteger y dar garantía de los derechos que ostenta el consumidor, por lo cual la

empresa da fe de que sus prácticas relacionadas con la recopilación y el uso de datos del consumidor sean legales, transparentes y justas y permiten la participación y elección del consumidor a través de diferentes medios tecnológicos.

Así mismo, la empresa mantendrá mecanismos de atención y soporte para garantizar los derechos de los Usuarios en su calidad de consumidores, así mismo, contará con métodos tecnológicos de autenticación e identificación de identidad para evitar la suplantación y garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información personal que es suministrada por los Usuarios durante la relación comercial.

### III. DEFINICIONES:

Para efectos del presente documento, los términos que a continuación se relacionan en orden alfabético tendrán el significado que se les asigna a continuación:

**Algomerkar:** significa empresa comercial que a través de medios no tradicionales y tecnológicos facilita a los Usuarios un catálogo digital de Productos ofrecidos para la respectiva compra y el traslado de estos al destino indicado por el Usuario.

**Beneficio(s):** significa las promociones y descuentos que se otorgan al Usuario con el objetivo de brindar mejores precios y mayores beneficios a estos, los cuales serán publicados por la Empresa a través de su página web.

**Comercio electrónico:** De acuerdo a lo estipulado en el artículo 4 del Decreto 2184 de 2012, se entenderá por comercio electrónico la realización de actos, negocios u operaciones mercantiles concertados a través del intercambio de mensajes de datos telemáticamente cursados entre proveedores y los consumidores para la comercialización de productos y servicios.

**Contenido:** significa todo tipo de información, ya sea gráfica o escrita, imágenes, audio y video, incluyendo pero no limitándose a la ubicación, anuncios, comentarios, noticias, datos, guiones, gráficos, dibujos o imágenes, textos, diseño, esquemas,



mapas y características interactivas presentadas por **ALGOMERKAR** en la Aplicación y en cualquier canal administrado por la empresa (y cualquier software y

códigos informáticos subyacentes), así como también programas o algoritmos computacionales, módulos de programación, manuales de operación, sea que dicho Contenido es generado, provisto o de cualquier otra forma producido o suministrado por **ALGOMERKAR** para los Usuarios y terceros.

**Equipo:** significa los teléfonos móviles y smartphones, tablets, computadores y cualquier otro aparato electrónico por el cual los Usuarios o clientes pueden acceder a la Aplicación

**Garantía:** Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

**Material de Usuarios:** significa toda clase de fotografías, videos, comentarios, comunicaciones u otros contenidos generado por Usuarios o clientes, que hayan sido subidos o cargados a la Aplicación y/o a cualquier canal de atención administrado por **ALGOMERKAR**, incluyendo la información que sea enviada a través de su página web y correos electrónicos.

**Orden de Compra:** significa el pedido particular de un Usuario para la compra de determinados Productos para el cual se ha terminado el proceso en la Aplicación.

**Perfil:** significa la cuenta personal única creada por cada Usuario que acredita el registro en la Aplicación, lo anterior, base a la información personal proveída por el mismo a **ALGOMERKAR**, la cual incluye su nombre, apellidos, registro único tributario (RUT), dirección, teléfono, nombre de Usuario, correo electrónico y contraseña.

**Aplicación:** significa el sitio web ([www.algomerkar.com](http://www.algomerkar.com)) y la Aplicación “**DOMICILIOS MERKAR**” operada por **ALGOMERKAR**, a través de los cuales los Usuarios podrán acceder a un catalogo de productos y solicitar el servicio de domicilio.

**Política de tratamiento de datos personales:** significa las políticas sobre el uso de datos personales de **ALGOMERKAR** en virtud de la Ley 1581 de 2012, las cuales se encuentran debidamente publicadas en la página web de la Empresa: [www.algomerkar.com](http://www.algomerkar.com).

**Producto(s):** significa los productos ofrecidos en la Aplicación como alimentos, canasta básica familiar, víveres, bebidas, bebidas alcohólicas, aseo, belleza, consumo masivo, juguetería y alimentos para mascotas y otros artículos de



alimentación, en resumen, todos los artículos y productos que se encuentran disponibles para ser adquiridos por los Usuarios.

**Repartidor o domiciliario:** significa el personal contratado por **ALGOMERKAR**, que efectúa la entrega de los Productos en la dirección de destino indicada por el Usuario.

**Términos y Condiciones:** son los acuerdos bajo los cuales **ALGOMERKAR** va a comercializar sus productos a través de medios no tradicionales y tecnológicos como lo es la Aplicación "**DOMICILIOS MERKAR**".

**Usuario:** significa toda persona natural o jurídica mayor de edad, o representante en cualquier forma de los mismos, que utilice o que se encuentra registrado como tal en la Aplicación o haya creado un perfil en la misma. Un Usuario sólo podrá crear un Perfil, es decir la relación Usuario-Perfil es uno a uno. Estos podrán clasificarse en Navegadores, Participantes y Colaboradores, de acuerdo a lo señalado en los presentes Términos y Condiciones. El término "Usuario" abarca todas y cualquiera de las referidas categorías.

**Ventas a distancia:** Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios, tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico a través de Aplicaciones.

#### IV. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES:

Mediante la creación de un Perfil y/o la utilización en cualquier forma de los Servicios y Aplicación, el Usuario acepta todos los Términos de Uso aquí contenidos y la Política de tratamiento de datos personales de la Empresa. Así mismo, se entiende que acepta todas las demás reglas de operación, políticas y procedimientos que puedan ser publicados por **AUTOSERVICIO ALGOMERKAR S.A.S.** a través de la Aplicación o su página web: [www.algomerkar.com](http://www.algomerkar.com). Lo anterior, teniendo en cuenta que de acuerdo a lo estipulado en el artículo 48 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) en los contratos celebrados a distancia, telefónicamente, medios electrónicos o similares, el productor deberá dejar prueba de la aceptación del adherente a las condiciones generales.

Sin perjuicio de lo anterior, algunos productos o promociones que se ofrecen en la Aplicación pueden estar sujetos a términos y condiciones adicionales o específicas. En ese caso, el Usuario que adquiera dichos productos estará sujeto, además, a los referidos términos y condiciones adicionales, los cuales serán divulgados por la empresa a través de su página web. En caso que el Usuario no los acepte, deberá abstenerse de adquirir en cualquier forma dichos productos a través de la Aplicación.



## V. CUENTA DE USUARIO:

La persona que corresponde a un Usuario el cual crea un Perfil es la única persona autorizada para el acceso a la Aplicación por intermedio de dicho Usuario. El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de cualquier contraseña o número de cuenta proporcionado por o **ALGOMERKAR** para acceder a la Plataforma. Cada Usuario es el único y absoluto responsable de todas las actividades que ocurran bajo su contraseña, cuenta o Perfil. **ALGOMERKAR** no tiene control sobre el uso de la cuenta de un Usuario y renuncia expresamente a cualquier responsabilidad derivada de la misma. En caso de que un Usuario sospeche que un tercero pudiera estar accediendo a la Aplicación bajo su cuenta de Usuario o utilizando su contraseña, notificará a **ALGOMERKAR** inmediatamente.

Si usted proporciona su número de teléfono celular, por ese hecho entrega expresamente su consentimiento para que **ALGOMERKAR** haga uso del mismo para establecer comunicación a través de llamadas, envío de información de los pedidos, envío de mensajes de textos y notificaciones por whatsapp y con el fin de

gestionar y garantizar una excelente prestación de sus servicios, lo anterior, de acuerdo a lo establecido en la Política de Tratamiento de datos personales de la Empresa. Si usted proporciona su correo electrónico, por ese hecho entrega expresamente su consentimiento para que **ALGOMERKAR** haga uso del mismo para envío de correos electrónicos con información de los pedidos y mensajes con el fin de ofrecer los servicios o beneficios disponibles. Usted puede optar por no recibir mensajes de texto, notificaciones por whatsapp y/o correos electrónicos desde **ALGOMERKAR** enviando su solicitud de supresión de datos para tales fines a través de los siguientes canales de atención habilitados para tal fin: [protecciondatos@algomerkar.com](mailto:protecciondatos@algomerkar.com) como a través de comunicación escrita radicada en la calle 135A n. 94c-69 de la ciudad de Bogotá D.C.

Toda información suministrada por el Usuario en la creación de su Perfil, la cual hace parte de la Cuenta de Usuario, debe ser verídica y al entregar dicha información el Usuario autoriza a **ALGOMERKAR** para validarla por cualquier medio.

Está prohibida la creación de múltiples Perfiles, Cuentas de Usuarios y Usuarios asociados a una misma persona natural o jurídica. Si un Usuario olvida la contraseña podrá solicitar a través del correo electrónico: [servicioalcliente@algomerkar.com](mailto:servicioalcliente@algomerkar.com), la actualización de la misma. Así mismo, está prohibida la creación de un perfil o Usuario por parte de personas menores de edad (18 años).



En caso de identificarse la creación de múltiples Usuarios/Perfiles/Cuentas de Usuarios asociados una misma persona natural o jurídica o si se llega a evidenciar que un menor de edad (18 años) se ha registrado como Usuario, **ALGOMERKAR**

podrá bloquear dichos Usuarios y podrá incluirlos en listas restrictivas de la Aplicación y/o realizar la cancelación de sus pedidos.

### **I. Liberación de responsabilidad de ALGOMERKAR por indebida proporción de información por parte del Usuario**

La entrega de información por parte del Usuario para la creación de su Perfil será responsabilidad únicamente del Usuario. Errores en la escritura, declaración de mayoría de edad, diligenciamiento y veracidad de la misma no generarán responsabilidad alguna a **ALGOMERKAR** y el Usuario será quien responda por las consecuencias que la indebida proporción de información pueda generar. En los casos donde se proporcione información errada y el Usuario desee actualizarlos o corregirlos, podrá solicitar dicha modificación a través del correo electrónico: **protecciondatos@algotmerkar.com**.

El Usuario declara que conoce que la indebida proporción de la información puede impactar los tiempos de entrega y Productos incluidos en la Orden de Compra, e inclusive puede generar la cancelación del mismo sin que pese perjuicio para **ALGOMERKAR** y no está en la obligación de notificar previamente al Usuario.

Adicionalmente, **ALGOMERKAR** recuerda que está prohibido el expendio de bebidas embriagantes a menores de edad, lo anterior de acuerdo a lo establecido en la Ley 124 de 1994 y Ley 30 de 1986, por lo anterior, **ALGOMERKAR** no se hace responsable si se da uso inadecuado a la Aplicación para tal fin.

## **VI. PROCESO DE COMPRA:**

### **I. Cobertura**

A la fecha de entrada en vigencia de la presente Política, **ALGOMERKAR** cuenta con cobertura en los puntos de venta ubicados en el área urbana del municipio de Zipaquirá, sin embargo de manera simultánea ampliará su cobertura en todas las sedes ubicadas en Zipaquirá y Bogotá. La cobertura puntual dentro de la ciudad puede variar según el alcance logístico con el que cuente **ALGOMERKAR** para realizar las respectivas entregas de las compras realizadas por sus Usuarios; adicionalmente **ALGOMERKAR** está en la facultad de modificar en cualquier momento estas coberturas, en todo caso la Empresa cuenta con herramientas y mecanismos para que el cliente o el interesado pueda verificar si la dirección donde recibirá su pedido se encuentra dentro de la cobertura, para esto el Usuario deberá



ingresar los datos de la dirección donde recibirá el Pedido en la Aplicación verificando que la geográfica sea la correcta.

## II. Disponibilidad de Productos

Los Productos presentados en la Aplicación son revisados respecto a los inventarios, en caso de no contar con la existencia de los mismos directamente o en locales aliados, **ALGOMERKAR** no realizará el cobro de Producto faltante en la Orden de Compra y no estará en la obligación de avisar al Usuario previamente. Pero avisará en el momento de la entrega mediante la Aplicación.

## III. Horarios de Entrega y Costo del Domicilio

La hora de entrega de un pedido por parte del Repartidor o domiciliario en la dirección indicada por el Usuario dependerá de la demanda de pedidos o domicilios realizados a la Empresa en el transcurso del día. En todo caso el horario de entrega de los domicilios fijado estará sujeto a cambios por parte de la Empresa, así entonces, para la fecha de entrada en vigencia de la presente Política y a raíz de la situación de urgencia médica, económica y sanitaria por la que atraviesa el país y dando cumplimiento a lo estipulado en parágrafo 5 del artículo 3 del Decreto 531 de 2020, **de manera temporal y excepcional** la franja horaria para realizar la entrega de los domicilios en época de aislamiento o cuarentena, será la siguiente:

- Zipaquirá: Lunes a domingo de 8:00am a 4:00pm
- Bogotá D.C.: Lunes a domingo de 9:00am a 5:00pm

Por regla general, los pedidos serán entregados el mismo día de recibidos siempre y cuando el Usuario los solicite a través de la Aplicación antes de las 4:00pm, en caso de que el Usuario realice su pedido en una hora posterior, el domicilio será entregado el día calendario siguiente; en todo caso, la entrega de los pedidos estará sujeta a la demanda de las solicitudes y a la autenticidad o veracidad de la información suministrada por el Usuario. La cantidad de entregas diarias posee una capacidad limitada por lo cual **ALGOMERKAR** se reserva el derecho de realizar la entrega programada al día calendario siguiente cuando esta ha llegado a su límite de capacidad.

En caso de que en la ciudad de entrega ocurran incidentes fuera de control de **ALGOMERKAR** como marchas, huelgas, condiciones climáticas adversas o accidentes que afecten la movilidad o el despacho o la entrega de los Productos, **ALGOMERKAR** hará todo lo posible por entregar la orden de compra con el menor tiempo de retraso posible.



La entrega de los Productos tendrá un costo indicado como costo de domicilio, el cual para el momento de entrada en vigencia de la presente política será de **TRES MIL PESOS (\$3.000)**, sin embargo, a los domicilios superiores a **TREINTA MIL PESOS M/CTE (\$ 30.000)**, le será aplicable el beneficio del domicilio gratis.

#### **IV. Horario de envío Pedido**

Todo pedido realizado posterior a las 4:00pm quedará asignado como si se hubiese realizado el día posterior y por tanto no estará habilitado para ser entregado el mismo día de recepción, es decir, si el pedido se realiza el día 1 después de las 4:00 pm, es como si se hubiese realizado en el día 2, por lo cual la entrega quedará programada para el día 2 o para el día 3. En todo caso, el Usuario podrá visualizar el estado y etapas de seguimiento de su compra.

#### **V. Pedido Mínimo**

**ALGOMERKAR** en sus Aplicaciones restringe el valor del pedido mínimo requerido para poder procesar un Orden de Compra. Este valor será indicado cuando el Usuario incluye ítems o productos en el carrito de compras. El valor para cumplir la restricción del valor del pedido mínimo no incluye el valor del domicilio.

#### **VI. Precio de Venta**

El precio que se deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio vigente en el sitio al momento de hacerse el pedido, el cual en todo caso será el precio total del producto incluyendo todos los impuestos que debe pagar el consumidor. El valor del envío o domicilio será informado de manera independiente y el Usuario podrá exonerarse de dicho pago siempre y cuando su compra total supere el monto establecido por la Empresa para acceder a dicho beneficio (domicilio gratis). Todo lo anterior, dando cumplimiento al literal c) del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011

#### **VII. Pago de la Factura**

**ALGOMERKAR** dispone de diferentes medios de pago a través de los cuales el Usuario podrá formalizar la compra de sus productos. Dichas medios de pago podrán ser ejercidos contraentrega una vez el Usuario reciba el pedido y la factura por parte del domiciliario. Bajo ninguna circunstancias la Empresa solicitará el pago parcial o total del valor total del pedido de manera anticipada a través de llamadas, mensajes de texto o personal diferente al domiciliario.

En este orden, las facturas podrán pagarse de las siguientes formas:

#### **VIII. Pago contraentrega**



- Efectivo
- Datáfono
- Los productos faltantes o productos sin disponibilidad no se cobrarán o serán descontados de la factura entregada al Usuario, se devolverá el

dinero de acuerdo al medio de pago utilizado por el cliente o según el acuerdo entre el Usuario y **ALGOMERKAR**, en la mayoría de casos el dinero se entregará en efectivo con la entrega de los productos, sin que se requiera aviso al cliente.

- En el caso de los pagos realizados a través de Datáfono, se podrá realizar el pago a través de tarjetas crédito y débito.
- En todo caso, la empresa NO acepta bonos como medio de pago, lo anterior sin excepción alguna al respecto.

## **IX. Entrega de factura**

El Repartidor o Domiciliario realizará la entrega de la factura en la dirección indicada por el Usuario, para tal fin realizará la entrega de los Productos verificando el estado de la Entrega junto al Usuario, en caso de no encontrarse el Usuario en la dirección dejará el pedido con un tercero autorizado para tal fin.

El Repartidor o Domiciliario recibirá el valor de la Factura en efectivo o a través de datáfono.

Toda factura que incluya bebidas alcohólicas o cigarrillos sólo podrá ser requerida por Usuarios mayores de dieciocho (18) años de edad. El Repartidor que efectúe la entrega de una factura que incluyan dichos productos exigirá, para su entrega, la identificación del Usuario que efectuó la orden de compra, exigiendo la presentación de una cédula de identidad o pasaporte vigente, liberando de toda responsabilidad, tanto a **ALGOMERKAR**, sus empleados, agentes y representantes, como también al Repartidor o domiciliario, en caso de no producirse la entrega por la falta de acreditación de identidad del Usuario.

## **VII. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y RETRACTO DE LA COMPRA:**

### **i. Cancelación por parte del Usuario**

Cuando un Usuario requiera cancelar su pedido por motivos que corresponden a su necesidad, deberá notificar en un término no mayor a cinco (5) horas posteriores a la realización del pedido, esto, con el fin de tener un margen de reacción a nivel logístico que no signifique un perjuicio ni para el Usuario ni para **ALGOMERKAR**, dicha cancelación podrá ser realizada a través del correo electrónico:



[servicioalcliente@algotmerkar.com](mailto:servicioalcliente@algotmerkar.com) o a través del botón “cancelar pedido” dispuesto por la misma Aplicación.

## ii. Retracto por parte del Usuario

**AUTOSERVICIO ALGOMERKAR LTDA**, es una cadena de supermercados cuyo objeto social consiste en la comercialización y suministro de productos y bienes de la canasta familiar al por menor y mayor a través de ventas a distancia o medios no tradicionales y tecnológicos como lo es la Aplicación “**DOMICILIOS MERKAR**” que facilita a los Usuarios un catálogo digital de Productos ofrecidos para la respectiva compra y el traslado de estos al destino indicado por el Usuario, lo anterior, con su propio centro de distribución, y a cargo logísticamente de la calidad, estado y condiciones de varios de sus Productos. En este sentido, **ALGOMERKAR** comercializa, entre otros, productos que tienen la calidad de perecederos, o que están destinados al uso personal, razón por la cual a este tipo de Productos **NO** les es aplicable el derecho de retracto, lo anterior de acuerdo a lo establecido en los numerales 6 y 7 del artículo 47 del Estatuto del consumidor ( Ley 1480 de 2011), que indican lo siguiente:

“Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

(...)

**6.** *En los contratos de adquisición de bienes perecederos;*

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

## iii. Retracto por parte de algotmerkar

**ALGOMERKAR** se reserva el derecho a cancelar pedidos y/o anular beneficios que considere sospechosos de incumplir cualquiera de los términos de este documento y no está en la obligación de notificar previamente al Usuario.

## VIII. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y GARANTÍA:

### i. Solicitud de Devoluciones

El Usuario podrá solicitar devoluciones del dinero o cambios de producto de acuerdo a la tipología del Producto siempre garantizando que los productos conserven las características originales. En todo caso las políticas de devolución no son equiparables al derecho de retracto y al ejercicio de la garantía. La Empresa a manera discrecional y en cualquier momento podrá cambiar los términos de otorgamiento de las mismas e incluso cuenta con la facultad de eliminarlas.



- **Productos no perecederos:** Se podrán realizar cambios máximo doce (12) horas después de recibido el producto. Los productos deben conservar las características originales. Para todos los cambios se debe realizar la solicitud por escrito a través del correo electrónico de servicio al cliente: [servicioalcliente@algomerkar.com](mailto:servicioalcliente@algomerkar.com).
  
- **Productos perecederos:** Se recibirán solicitudes de cambio máximo dos (2) horas después de recibido el Producto, en caso de que la solicitud de cambio se deba a calidad o estado del mismo la solicitud deberá realizarse de acuerdo al tratamiento indicado como “*Reclamación*”. En el momento de la recogida del producto el Repartidor verificará el estado de los Productos, garantizando que los Productos que requieren cadena de frío no la hayan perdido. Para todos los cambios se debe realizar la solicitud por escrito a través del correo electrónico de servicio al cliente: [servicioalcliente@algomerkar.com](mailto:servicioalcliente@algomerkar.com).
  
- **Productos Medicamentos:** No se recibirán solicitudes de cambio para medicamentos. Los reclamos o cambios se atenderán si al recibir los medicamentos el Usuario revisó junto con el Repartidor los Productos entregados, y se determinó que los mismos no coinciden con la Orden de Compra, o presentan defectos de calidad.
  
- **Productos Licores y cigarrillos:** No se recibirán solicitudes de cambio para licores, bebidas embriagantes o cigarrillos. Los reclamos o cambios se atenderán si al recibir los licores o cigarrillos, el Usuario revisó junto con el Repartidor los Productos entregados y se determinó que los mismos no coinciden con la Orden de Compra, o presentan defectos de calidad. Así mismo, para reclamaciones relacionadas con licores será indispensable que el serial del producto que viene impregnado en sus etiquetas coincida con el registrado por parte de la empresa.

Para las reclamaciones y solicitud de devoluciones, después de la revisión y de la verificación por parte de Servicio al Cliente se podrá realizar devolución del dinero al cliente o realizando la entrega del Producto sujeto del reclamo, cumpliendo con la calidad y características del mismo.

## ii. **Garantías:**

De acuerdo a lo estipulado en el artículo 8 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) sobre la duración de la garantía, los términos de la misma serán los siguientes:



- **Productos perecederos:** La garantía será de máximo cinco (5) horas después de recibido el producto y el Usuario o cliente deberá demostrar que existen falencias en la calidad, vigencia, idoneidad, seguridad y buen estado del producto.
- **Productos no perecederos:** La garantía será otorgada por el fabricante de los productos, razón por la cual la reclamación correspondiente deberá ser presentada ante el fabricante.

Es importante precisar que para hacer efectiva la garantía, **ALGOMERKAR** optará por cambiar el producto por otro de iguales características o procederá con la devolución del dinero.

## IX. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y CANALES DE SERVICIO AL CLIENTE:

### i. Canales de atención y términos de respuesta

**ALGOMERKAR** recibirá y dará trámite a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos que formule el Usuario en las eventualidades que se desprendan del servicio que presta la empresa como cumplimiento en los tiempos de entrega y calidad de los productos entre otros casos. **ALGOMERKAR** tiene control de los servicios y el personal que sea contratado de manera directa.

Si el Usuario tiene alguna duda respecto de los Términos y Condiciones, Política de tratamiento de datos personales, uso de la Aplicación o de su Perfil o desee ejercer sus derechos incluyendo el de establecer quejas o reclamos podrá ponerse en contacto con **ALGOMERKAR** escribiendo a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal propósito, esto es: a través del correo electrónico: **[servicioalcliente@algomerkar.com](mailto:servicioalcliente@algomerkar.com)**, así mismo, a través de comunicación escrita o verbal radicada en la Calle 135A No. 94c-69 de la ciudad de Bogotá D.C., o subsidiariamente en la sede de la Empresa que despacho el domicilio.

Los mensajes, solicitudes, quejas o reclamos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción o radicación de la reclamación. En todo caso el Usuario o cliente deberá aportar en la solicitud todas las pruebas en que se basa para dar solución efectiva a la misma, a cambio **ALGOMERKAR** expedirá constancia escrita del recibo de la misma, con la fecha de presentación y el objeto de reclamo.

Lo anterior de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.5 del artículo 3 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) sobre derechos y deberes de los consumidores y Usuarios que indica el derecho a la reclamación del Usuario, el cual podrá efectuar personalmente o mediante representante o apoderado.

## ii. Requisito de procedibilidad

Es de anotar que el Usuario, cliente o consumidor sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa, quien a su vez cuenta con un término de quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Lo anterior, de acuerdo a lo estipulado en el literal b) y c) del artículo 58 del Estatuto del Consumidor.

## iii. Reclamación

El Usuario podrá realizar reclamaciones cuando el Producto entregado no corresponda al producto indicado, cuando el Producto no se encuentre en el estado indicado en la Aplicación o no se haya entregado un Producto que se encontraba en la Orden de Compra, esta podrá realizarla a través del correo electrónico: **[servicioalcliente@algotmerkar.com](mailto:servicioalcliente@algotmerkar.com)**.

Adicionalmente, dando cumplimiento al párrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y dando aplicación al principio de buena fe y transparencia que caracterizan a la Empresa, atentamente ponemos en conocimiento el medio a través el cual podrá ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia, esto es a la delegatura de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio: **[www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)**, lo anterior siempre y cuando la empresa no haya dado respuesta oportuna a su solicitud a través de los canales de atención al cliente dispuestos para tal propósito.

## X. BENEFICIOS: PROMOCIONES Y DESCUENTOS:

A continuación, se detallan los términos y condiciones que se aplicarán a todos los beneficios (descuentos y promociones) que se anuncian o a las que se puede acceder a través de la Aplicación. En todo caso las promociones y descuentos que realice **ALGOMERKAR** serán publicados a través de su página web: **[www.algotmerkar.com](http://www.algotmerkar.com)** y se sujetaran a las siguientes condiciones:

### I. Políticas generales

- Los descuentos corresponden al beneficio u oferta que **ALGOMERKAR** por sí mismo aplica al valor de la Orden de Compra o sobre una parte de ésta, este valor se indica en el resumen de la orden de pago o factura en la sección “Descuentos” y disminuye el valor a pagar por parte del Usuario.

- Las promociones corresponderán al beneficio u oferta que **ALGOMERKAR** por sí mismo aplica al precio de venta de los Productos ofrecidos en la Aplicación.
- Los descuentos aplicarán sobre el valor de la Orden de Compra o sobre los Productos de la Orden de Compra comprendidos en el descuento. Si en una Orden de Compra a la cual se aplica un descuento se incluyen Productos en promoción, el descuento aplicará sobre el precio indicado en promoción a no ser que en el descuento se indique lo contrario.
- Vigencia de los beneficios (descuentos y promociones): los beneficios presentados dentro de los banners de la Aplicación, que se publiquen en la página web o que se envíen en comunicaciones propias o con aliados, tienen la vigencia indicada en los mismos, en caso de no indicarse estarán vigentes por el día en el que se visualizan a no ser que se especifique una fecha de fin en el mismo. La vigencia también se encuentra supeditada a las existencias disponibles.
- El Usuario podrá hacer compras de uno o varios ítems en promoción teniendo en cuenta para un ítem la cantidad máxima de unidades que se pueden incluir en una Orden de Compra indicada en la Aplicación. Para los casos donde el ítem no indique directamente la cantidad máxima, se tendrá como capacidad máxima de un ítem los que el sistema deje incluir bajo el precio de promoción en la Orden de Compra.
- **ALGOMERKAR** podrá finalizar un beneficio antes de tiempo dado el caso en que los artículos de dicha promoción se encuentren agotados en inventario o sucursales de sus aliados.
- La Empresa podrá restringir la compra de un mismo ítem o Producto con promoción a un tiempo determinado (Ej. Un ítem en promoción cada 5 días) por Usuario o dispositivo.
- Si un pedido contiene artículos en promoción, y al momento de realizar todo el proceso logístico interno **ALGOMERKAR** evidencia que el artículo está agotado en existencias, **ALGOMERKAR** podrá cancelar la Orden de Compra del Usuario u ofrecer una nueva opción en caso de que se quiera dar continuidad a la relación de servicio.
- **Beneficio domicilio gratis:** además de beneficios puntuales, se dará domicilio gratis cuando se supere el monto indicado en la Aplicación, que para el momento de entrada en vigencia de la presente publicación está fijada en **VEINTE MIL PESOS M/CTE (\$20.000)**. Este monto es variable de acuerdo a las campañas de **ALGOMERKAR** y podrá ser modificado a discreción por parte de la Empresa sin que haya lugar a un aviso previo al cambio. El monto vigente para el domicilio gratis se indicará en la Aplicación.

## II. políticas particulares

Los tipos de descuentos particulares que podrá implementar **ALGOMERKAR** de manera discrecional son los siguientes:

- Descuento por tipo de medio de pago (es decir: dinero en efectivo, tarjeta débito o crédito de franquicia alguna en específico o de entidades bancarias en específico; todo lo correspondiente a este tipo de alianzas).
- Descuento por amarre de productos (Tómese como ejemplo promociones tipo "Pague 1 y lleve 2 del mismo producto por el precio inicial").
- Descuento por ser cliente frecuente: en relación a Usuarios que cuenten con vinculación de alguna índole con determinados Productos al acceder a descuentos (entiéndase como tarjeta cliente frecuente y semejantes).

La Empresa se reserva el derecho de otorgar dichos descuentos o beneficios de acuerdo a sus propios criterios y en la periodicidad que establezca para tal propósito, en todo caso, la empresa informará a través del Aplicación o su página web sobre la vigencia, términos y condiciones de los mismos.

### III. requisitos para acceder a los beneficios

Cualquier solicitud, duda, inconveniente o reclamación sobre la entrega del beneficio, será atendida por **ALGOMERKAR** de conformidad el procedimiento para la atención de servicio al cliente establecido en la presente Política y de acuerdo a los términos y condiciones específicos que se publiquen por parte de la Empresa a través de su página web

En todo caso, los requisitos generales para acceder a dichos beneficios serán los siguientes:

1. Ser residente en el territorio colombiano.
2. Ser persona natural.
3. Ser mayor de edad.
4. La actividad se llevará a cabo en la página web: [www.algomerkar.com](http://www.algomerkar.com).
5. únicamente aplica para Usuarios que realicen sus compras a través de la Aplicación "**DOMICILIOS MERKAR**".
6. Bajo ninguna circunstancia los beneficios serán otorgados a clientes que realicen sus compras de manera presencial en los establecimientos de comercio de la Empresa o a través de domicilios realizados vía telefónica.

## XI. DERECHOS DE AUTOR Y RESPONSABILIDAD POR EL USO DE LA APLICACIÓN "DOMICILIOS MERKAR":

### I. Uso de Materiales

Salvo que se disponga lo contrario, todos los derechos morales y patrimoniales de autor sobre el contenido de la Aplicación "**DOMICILIOS MERKAR**", así como el contenido sustancial de la presente Política son de propiedad exclusiva de **ALGOMERKAR**. Los Usuarios se encuentran autorizados para utilizar la Aplicación, así como para descargar material exhibido en ella, pero únicamente para uso

personal, estando expresamente prohibido su copia, reproducción, publicación, descarga, codificación, modificación, traducción, interpretación, exhibición, distribución, transmisión, transferencia o difusión en medios de comunicación, sin la autorización previa, expresa y por escrito de **ALGOMERKAR**. Los derechos de autor y otros derechos de propiedad intelectual sobre el contenido, con

independencia de su descarga por parte de los Usuarios, son de propiedad de **ALGOMERKAR**, haciendo expresa reserva del ejercicio de todas las acciones tanto civiles como penales destinadas al resguardo de sus legítimos derechos de Propiedad Intelectual e Industrial.

## II. Material Generado Por Usuarios

En caso de que la Aplicación permitiera la publicación, subida o carga de Material de Usuarios, éstos serán considerados en todo momento como no confidenciales. Además, mediante la publicación o carga de los mismos a **ALGOMERKAR**, el Usuario otorga a **ALGOMERKAR** un derecho no exclusivo, libre de regalías, sublicenciable y transferible para usar, reproducir, distribuir, modificar, mostrar y realizar el envío de Material de Usuarios, para la promoción y apoyo de **ALGOMERKAR**. El Usuario otorga a cada Usuario una licencia no exclusiva para acceder a su Material de Usuario a través de la Aplicación y de mostrar y representar públicamente dicho Material de Usuario, en virtud de estos Términos y Condiciones.

En relación con lo anterior, el Usuario declara acerca del Material de Usuario que: (i) es titular de los derechos de autor sobre los mismos, o que tiene la autorización del propietario de los mismos para su publicación en **ALGOMERKAR**; (ii) no es ilegal, obsceno, difamatorio, injurioso, pornográfico, odioso, racista, o inadecuado por cualquier motivo; (iii) no dañará la reputación de **ALGOMERKAR** o cualquier tercero; y (iv) no se hace pasar por otra persona. **ALGOMERKAR** se reserva el derecho de eliminar cualquier Material de Usuario a su entera discreción y sin previo aviso ni responsabilidad hacia el Usuario o cualquier otra persona.

**ALGOMERKAR** no avala ni apoya ninguna clase de Material de Usuario, ni realiza recomendaciones o consejos sobre los mismos, renunciando el Usuario a vincular a **ALGOMERKAR** con relación a cualquier Material de Usuario. El Usuario entiende y acepta que el Material de Usuario puede contener información que es inexacta u ofensiva, renunciando, desde ya, a reclamar o presentar cualquier clase de recurso en contra de **ALGOMERKAR** con respecto a la misma.

**ALGOMERKAR** puede proporcionar enlaces a sitios web pertenecientes o gestionados por terceros, sin que por este hecho pueda entenderse, bajo ninguna circunstancia, que **ALGOMERKAR** respalda el contenido, productos o servicios disponibles en dichos sitios web, y que no es responsable de su contenido o su



seguridad. El enlace o conexión del Usuario a cualquier otro sitio web es de su exclusiva responsabilidad.

### III. Renuncia

El uso de la Aplicación de **ALGOMERKAR** se hace bajo el propio riesgo del Usuario. En todo caso la empresa mantendrá mecanismos de atención y soporte

para garantizar los derechos de los Usuarios en su calidad de consumidores, así mismo, contará con métodos tecnológicos de autenticación e identificación de identidad para evitar la suplantación y garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información personal que es suministrada por los Usuarios durante la relación comercial.

Así mismo, **ALGOMERKAR** hará todo lo que esté a su alcance para minimizar errores tecnológicos o de infraestructura a nivel de servidores, apps móviles y página web que puedan derivar en perjuicio al Usuario en todo lo referente a la protección, uso correcto y autorizado de sus datos

Sin embargo, **ALGOMERKAR** no efectúa ninguna clase de representación o garantía relativa a la exactitud o totalidad del contenido ofrecido a través del uso de la Aplicación o sobre el contenido de cualquier sitio web vinculado a esta, así mismo, no asume ningún tipo de responsabilidad derivada de (i) Errores o imprecisiones del contenido suministrado por el Usuario; (ii) lesiones personales o daños a la propiedad, de cualquier naturaleza, como resultado de un mal uso de la Aplicación; (iii) accesos no autorizados.

**ALGOMERKAR** no garantiza que la Aplicación funcionará libre de errores o que esté libre de virus u otros productos peligrosos. Si el uso de la Aplicación deriva en la necesidad de servicio técnico o reemplazo de equipo o datos, **ALGOMERKAR** no será responsable de dichos costos. **ALGOMERKAR**, en la medida máxima permitida por la ley, renuncia a toda garantía, explícita o implícita, incluyendo sin limitación las garantías de comercialización, no violación de derechos de terceros y la garantía de idoneidad para un propósito particular. **ALGOMERKAR** no garantiza, bajo ninguna circunstancia, la exactitud, confiabilidad, exhaustividad y actualidad de los contenidos, servicios, soporte, software, textos, gráficos o vínculos. **ALGOMERKAR** y sus filiales y proveedores de licencias no garantiza, bajo ninguna circunstancia, que la información personal suministrada por el Usuario pueda ser objeto de apropiación indebida, interceptada, borrada, destruida o usada por terceros.

### IV. Reportes Y Denuncias

Los Usuarios podrán reportar a **ALGOMERKAR** cualquier conducta o Contenido que pueda infringir estos Términos de Uso, la Política de tratamiento de Datos Personales o la legislación aplicable. Para tal efecto, tanto la Aplicación como la



página web de empresa indicarán los canales de atención idóneos para formular la respectiva PQR, de preferencia el buzón: [servicioalcliente@algomerkar.com](mailto:servicioalcliente@algomerkar.com).

Recibida la solicitud, **ALGOMERKAR**, a su entera discreción, determinará si corresponde la eliminación o modificación del Contenido.

## V. Limitación de Responsabilidad

El Usuario acepta que **ALGOMERKAR** no se hace responsable por ningún daño directo, indirecto, lucro cesante, daño emergente, daño incidental, especial o consecuencial, proveniente de o en relación con **(i)** el uso inadecuado de la Aplicación; **(ii)** la responsabilidad de cualquier Repartidor o Domiciliario que no preste sus servicios bajo subordinación y dependencia de **ALGOMERKAR**; o **(iii)** en relación con el rendimiento o navegación en la Aplicación o sus enlaces a otros sitios web, incluso si **ALGOMERKAR** ha sido informado de la posibilidad de tales daños y en casos **(iv)** de fuerza mayor y caso fortuito.

El Usuario reconoce y acepta que la relación que tiene con **ALGOMERKAR** corresponde a garantizar mediante los medios tecnológicos y de servicio con los que cuenta, el facilitar al Usuario un catálogo de Productos ofrecidos para la respectiva compra y el traslado de éstos al destino indicado por el Usuario. Para ello, **ALGOMERKAR** cuenta con Repartidores vinculados a su razón social como trabajadores; así mismo y dependiendo de la demanda del servicio, podrá tercerizar el servicio de transporte de los productos que solicita el Usuario.

Además, el Usuario acepta que **ALGOMERKAR** no se hace responsable de los daños derivados de la interrupción, suspensión o terminación de los Servicios, incluyendo sin limitación daño directo, indirecto, lucro cesante, daño emergente, daño incidental, especial o consecuencial, aun cuando dicha interrupción, suspensión o terminación estuviera o no justificada. En ningún caso la responsabilidad total de **ALGOMERKAR** ante el Usuario por cualquier clase de pérdidas podrá exceder los montos pagados por éste a **ALGOMERKAR**.

## VI. Liberación de Responsabilidad de ALGOMERKAR Por Actos de Terceros

La responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones de los Repartidores recaerá en **ALGOMERKAR** solamente respecto a quienes presten sus servicios bajo subordinación y dependencia de **ALGOMERKAR**. En el resto de los casos, dicha responsabilidad recaerá en el Repartidor o domiciliario correspondiente, sin embargo, **ALGOMERKAR** se permite recalcar que las solicitudes que se desprendan de estas eventualidades desde los Usuarios serán recibidas y



tramitadas. En caso de ser necesario, **ALGOMERKAR** cederá al Usuario los derechos que pudiere tener en contra de los Repartidores o domiciliarios, según corresponda, por los perjuicios que éstos pudieren haber causado.

Los Repartidores no están autorizados a ingresar a las viviendas o a la propiedad privada donde debe entregarse un pedido, salvo que el Usuario lo autorice, en caso de daños o perjuicios **ALGOMERKAR** no se hará responsable de los mismos.

Ni **ALGOMERKAR**, ni sus representantes serán responsables ante cualquier reclamo, lesión o daño que surja en relación con los actos u omisiones de cualquier Repartidor, salvo lo indicado en el párrafo anterior. En caso de presentarse una disputa con uno o más Repartidores, el Usuario libera a **ALGOMERKAR**, sus directores, empleados y representantes de todos los reclamos, responsabilidades, costos, incluyendo sin limitación honorarios de abogados, pérdidas o daños de cualquier clase o naturaleza, directos o indirectos, que surjan a consecuencia de tales disputas.

## VII. indemnidad

El Usuario se obliga a defender, indemnizar y mantener indemne a **ALGOMERKAR**, sus funcionarios, directores, empleados, agentes y afiliados, de y contra cualquier pérdida, reclamos, acciones, costos, daños, sanciones, multas y gastos, incluyendo sin limitación honorarios de abogados, que surjan de, relacionados con o resultantes del uso no autorizado de la Aplicación por parte del Usuario, o de cualquier incumplimiento de estos Términos y Condiciones, incluyendo sin limitación, cualquier violación de cualquier ley, orden administrativa, norma o reglamento. **ALGOMERKAR** dará aviso, a la brevedad, de cualquier reclamación, demanda o procedimiento, y tendrá derecho a asumir la defensa respecto de cualquier reclamación, demanda o procedimiento.

## VIII. terminación

A su sola discreción, **ALGOMERKAR** puede modificar o interrumpir la Aplicación, o puede modificar, suspender o interrumpir su acceso o el soporte, por cualquier razón, con o sin previo aviso y sin ninguna responsabilidad frente a los Usuarios o cualquier tercero. Aun cuando un Usuario pierda el derecho a utilizar la Aplicación, los presentes Términos y Condiciones serán ejecutables en su contra. El Usuario podrá terminar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, dejando de utilizar la Aplicación, sobreviviendo todas las disposiciones que por su naturaleza debieran sobrevivir para surtir efecto.

La terminación de los Servicios y/o el cierre de la cuenta del Usuario, por cualquier causa, no generará compensación ni indemnización en su favor por parte de **ALGOMERKAR**.



## XII. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (LEY 1581 DE 2012)

En cumplimiento del Régimen General de Habeas Data, regulado por la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios; **AUTOSERVICIO ALGOMERKAR LTDA**, como entidad que almacena y recolecta datos de carácter personal, y en calidad de **RESPONSABLE**, debe informarle lo siguiente:

Los datos personales por usted suministrados a través de esta aplicación en calidad de Usuario o cliente serán tratados por **ALGOMERKAR** de acuerdo con las finalidades relacionadas con el objeto social de la compañía y en especial para permitirle el uso de los servicios brindados a través de la Aplicación “**DOMICILIOS MERKAR**”, en este orden, sus datos serán usados para mantener contacto con la Empresa, ejecutar el contrato de compra-venta a través de ventas a distancia, realizar procesos de autenticación e identificación de identidad para evitar la suplantación y garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información personal que es suministrada por usted durante la relación comercial, darle a conocer las promociones y descuentos promocionados por la Empresa a través de publicidad y ofertas, verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para hacer uso de la Aplicación y acceder a los beneficios establecidos por la Empresa, realizar notificación y envío de información relacionada con el seguimiento y etapas de entrega de los pedidos, publicar a través de nuestras redes sociales y página web los resultados de promociones e invitarlo a eventos organizados o patrocinados por empresa y con el fin de dar trámite oportuno a las solicitudes, quejas o reclamos presentados por el titular a la luz del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).

Durante el uso de la Aplicación “**DOMICILIOS MERKAR**”, podrán ser captados datos de identificación, ubicación, contacto y demás datos personales biométricos, los cuales son catalogados por la Ley como sensibles, los cuales serán usados por parte de **ALGOMERKAR** para fines comerciales y ejecutar la relación contractual con el Usuario. En todo caso la Empresa le informa que el otorgamiento de la autorización para el tratamiento de este tipo de datos es de carácter facultativo. Adicionalmente le informamos que sus datos podrán ser procesados o transferidos hacia y desde las jurisdicciones donde **ALGOMERKAR** y/o cualquiera de sus filiales y/o subsidiarias operen, así mismo, podrán ser almacenados en servidores locales y/o extranjeros.

Como titular de la información, tiene los derechos a conocer, actualizar, y rectificar sus datos personales; solicitar la revocación de la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento realizado no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; y acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de Tratamiento.

En caso de querer presentar Consultas, Quejas o Reclamos puede realizar la solicitud al siguiente correo electrónico: [protecciondatos@algotmerkar.com](mailto:protecciondatos@algotmerkar.com) como a través de comunicación escrita radicada en la calle 135A n. 94c-69 de la ciudad



de Bogotá D.C.

Para más información sobre nuestra Política de Tratamiento de datos personales y sus modificaciones consulte nuestra página web: [www.algomerkar.com](http://www.algomerkar.com)

Teniendo en cuenta lo anterior, con la suscripción y aceptación de los presentes términos y condiciones sobre uso de la Aplicación “**DOMICILIOS MERKAR**” usted

acepta el uso de sus datos personales de manera voluntaria, libre y expresa, lo anterior, después de haber sido informado sobre sus derechos, los canales de atención para ejercerlos y la forma de acceder a la Política de Protección de Datos Personales del responsable.

### **XIII. DISPOSICIONES FINALES**

#### **I. términos de Ley**

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia en especial bajo el Estatuto de Protección al Consumidor consagrado en la Ley 1480 de 2011 y el Regimen General de Habeas Data (Ley 1581 de 2012). Si alguna

disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

#### **ii. Ley aplicable y divisibilidad**

Estos Términos y Condiciones estarán regidos por las leyes de la República de Colombia. Los Términos de Uso y la Política de tratamiento de datos personales constituyen el acuerdo completo entre el Usuario y **ALGOMERKAR** con respecto a los Servicios, uso de la Aplicación y del Contenido, y sustituyen todas las comunicaciones y propuestas previas o contemporáneas (ya sean escritas, orales o electrónicas) entre el Usuario y **ALGOMERKAR** con respecto a la Aplicación y a los Servicios.

#### **iii. No Agencia**

Por el presente Acuerdo no se crea ninguna relación contractual de agencia, asociación, empresa conjunta, empleado-empleador o franquiciador-franquiciado.

#### **iv. Modificaciones**



**ALGOMERKAR** podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar unilateralmente y sin aviso previo los presentes Términos y Condiciones. Sin embargo, tales cambios sólo se aplicarán desde el momento en que sean publicados en la Aplicación o página web y regirán para las transacciones que se celebren con posterioridad a su entrada en vigor, sin alterar las transacciones celebradas con anterioridad.

#### v. Cesión

Estos Términos de Uso son personales, y no se pueden ceder, transferir, ni sublicenciar, excepto con el consentimiento previo por escrito de **ALGOMERKAR**. En este orden, la Empresa podrá ceder, transferir o delegar cualquiera de sus derechos y obligaciones en virtud de estos Términos de Uso sin el consentimiento del Usuario.

A menos que se especifique lo contrario en estos Términos de Uso, todos los avisos o modificaciones serán considerados debidamente entregados desde el momento de su publicación en la Aplicación, página web, o bien desde el momento en que sea notificado al Usuario, según corresponda.

#### vi. Contacto

Si el Usuario tiene alguna duda respecto de los Términos y Condiciones y la Política de tratamiento de datos personales o de su Perfil, podrá ponerse en contacto con **ALGOMERKAR** a través del correo electrónico:

[servicioalcliente@algomerkar.com](mailto:servicioalcliente@algomerkar.com), así mismo, a través de comunicación escrita o verbal radicada en la Calle 135A No. 94c-69 de la ciudad de Bogotá D.C., o subsidiariamente en la sede de la Empresa que despacha el domicilio.

Los mensajes, solicitudes, quejas o reclamos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción o radicación de la reclamación.

### XIV. MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS:

**AUTOSERVICIO ALGOMERKAR S.A.S.** se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones establecidos dentro de la presente Política en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación o adición será comunicada de forma oportuna a los Usuarios a través de la página web de la empresa: [www.algomerkar.com](http://www.algomerkar.com) con antelación a su entrada en vigencia.

### XV. VIGENCIA:



La presente Política rige a partir de abril de 2020.