



TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA “COCEREALES S.A.”

INTRODUCCIÓN

El presente documento establece las condiciones por las que se rige el uso de la(s) Plataforma(s) y/o cualquiera de los Mecanismos de Ventas a Distancia, para la compra de Productos en las mismas (en adelante, las "Condiciones"), cualquiera que sea el aplicativo, medio digital, soporte o dispositivo a través del que se pueda acceder.

NUESTROS DATOS

La venta de artículos a través de esta Plataforma es realizada por Cocereales S.A., sociedad debidamente constituida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, e identificada con el NIT. 860.501.848, cuya dirección de notificación judicial es Carrera 18 A 1 G 49 Teléfono de contacto +60 (1) 333 4654 y correo electrónico servicioalcliente@cocereales.com.co.

OBJETIVO

Los presentes términos y condiciones tienen como objetivo dar a conocer a los Usuarios las condiciones mediante las cuales se regirá el uso de la Plataforma administrada bajo la dominación Durena, operada por Cocereales S.A. (en adelante LA COMPAÑÍA), domiciliada en Bogotá D.C., Colombia. Ningún material puede ser copiado totalmente, reproducido, publicado, fijado, transmitido o distribuido de cualquier manera, sin previa autorización de LA COMPAÑÍA.

Se requiere que todo Usuario, previo a su registro, lea estos Términos y Condiciones cuidadosamente en conjunto con la Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en el siguiente enlace <https://www.durena.com.co> y dé el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación. El desconocimiento del contenido de estos términos y condiciones no justifica el incumplimiento de estos, y mucho menos, faculta a los Consumidores para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

El objetivo de LA COMPAÑÍA a través de la Plataforma es el siguiente: (i) publicitar en la Plataforma una variedad de Productos habilitados para venta online y desarrollados por parte de Cocereales S.A.; y (ii) brindar un medio de visibilidad digital de las diferentes referencias desarrolladas y comercializadas por parte de la COMPAÑÍA que permitan no sólo el conocimiento del portafolio, sino también facilitar la compra de éstas por parte de los clientes.

Estos Términos y Condiciones pueden ser modificados unilateralmente, cuando LA COMPAÑÍA lo considere pertinente, y sin necesidad de previo aviso. Dichas modificaciones sólo serán efectivas después de la publicación por parte de LA COMPAÑÍA en la Plataforma. Su acceso o



uso continuado de los servicios después de dicha publicación constituye la aceptación a vincularse por los Términos y Condiciones junto con sus modificaciones.

DESTINATARIOS

Las políticas implementadas en el presente documento se encuentran dirigidas al Cliente y a los Usuarios a quienes LA COMPAÑÍA dará acceso a la Plataforma.

SUS DATOS Y SUS VISITAS A ESTA PLATAFORMA

La información o datos personales que nos facilite sobre usted serán tratados según lo establecido en la Política de Tratamiento de Datos Personales. Al hacer uso de esta Plataforma usted es consiente del tratamiento, almacenamiento, transmisión y/o transferencia nacional de dicha información y datos y declara que toda la información o datos que nos facilite son veraces y corresponden con la realidad.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

A través de estos términos y condiciones, usted conoce y autoriza expresamente que los siguientes datos proporcionados serán utilizados para la emisión y entrega de su factura electrónica: nombre, apellido, o razón social, número de identificación, y correo electrónico. La factura electrónica se le hará llegar a través del correo registrado por usted en el momento de realizar la compra.

USO DE NUESTRO SITIO WEB

Al hacer uso de esta Plataforma y realizar pedidos a través de esta usted se compromete a:

1. Hacer uso de esta Plataforma únicamente para realizar consultas o Pedidos legalmente válidos.
2. No realizar ningún Pedido falso o fraudulento. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho un Pedido de esta índole estaremos autorizados a anularlo e informar a las autoridades pertinentes.
3. Facilitarnos su dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos de contacto de forma veraz y exacta. Asimismo, consiente que podremos hacer uso de dicha información para ponernos en contacto con usted si es necesario (ver nuestra Política de Protección de Datos Personales).

Si no es entregada la información requerida, no podremos darle cursar su pedido.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Los artículos que se ofrecen a través de esta Plataforma están disponibles únicamente para su envío dentro del territorio colombiano zona Bogotá, salvo aquellas áreas o zonas que por la



dificultad de acceso, comunicaciones o consideraciones similares se justifique que dicha oferta no esté disponible, lo cual le será indicado al momento de realizar la compra.

DEFINICIONES

- **Consumidor, Cliente o Usuario:** Persona Natural o Jurídica que ingresa a la Plataforma para consultar o adquirir los Productos.
- **Mecanismos de Venta a Distancia:** Es cualquier componente de venta a distancia utilizada por Cocereales S.A., en las cuales el Consumidor no tiene contacto directo con el producto, tales como página de comercio electrónico <https://www.durena.com.co/>, ventas telefónicas, entre otros.
- **Pedido:** Conjunto de productos seleccionados por el cliente o consumidor.
- **Plataforma(s):** Se refiere a la página de comercio electrónico <https://www.durena.com.co/> a través de la cual los clientes pueden seleccionar y realizar sus Pedidos.
- **Productos:** Se refiere a todos los artículos de consumo que ofrecerá LA COMPAÑÍA a través de la Plataforma.
- **Bases de Datos:** Hace referencia a la estructuración de datos recolectados por LA COMPAÑÍA.

CAPACIDAD

El acceso a la Plataforma y por ende la aceptación de estos términos y condiciones solo están habilitados para las personas que de acuerdo con la legislación colombiana tiene capacidad legal para contratar. Al realizar un Pedido a través de esta Plataforma, usted declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos. Los menores de edad no podrán realizar compras a través de la Plataforma.

PARTES

Por una parte, Cocereales S.A. domiciliada en la Ciudad de Bogotá D.C., en la Carrera 18A # 1G -49, Barrio Eduardo Santos y por la otra el Cliente.

OBLIGACIONES

a. Obligaciones de la compañía:

- Registrar toda la información necesaria de los Clientes.
- Proveer el acceso a la Plataforma los 7 días a la semana las 24 horas del día.
- Procurar una disponibilidad adecuada del servicio de la Plataforma, sin perjuicio de que la misma pueda presentar fallas o indisponibilidades temporales por

mantenimientos, actualizaciones, reparaciones, eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o hechos ajenos a COCEREALES S.A.

- Responder por la calidad, disponibilidad e idoneidad de los Productos que se comercialicen a través de la Plataforma, de conformidad con la normativa aplicable.
- Contar con las licencias y permisos requeridos por las autoridades competentes que regulen la operación de la Plataforma online.
- Cumplir con las leyes vigentes aplicables a la operación de la Plataforma y la comercialización de los Productos.

b. Obligaciones del cliente:

- Leer y autorizar el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Seguir las instrucciones para activar su cuenta.
- Contar con los programas actualizados en su dispositivo para poder acceder y utilizar la Plataforma.
- Tener los niveles adecuados de seguridad en su dispositivo para evitar ataques en el sistema.
- Abstenerse de utilizar los contenidos de la Plataforma para fines distintos a los previstos en este documento.
- Utilizar la Plataforma, con fines lícitos que NO vayan en contra de la moral y a las buenas costumbres.
- Abstenerse de reproducir, copiar, representar, utilizar, distribuir, transformar, modificar, comercializar o hacer acto que implique ingeniería inversa para aprovecharse en beneficio propio o de un tercero de los contenidos de la Plataforma.
- El Cliente es responsable del manejo de usuario y clave de seguridad para iniciar sesión. Por lo tanto, deberá mantener la confidencialidad de esta y restringir el acceso a su equipo de cómputo. Será responsable por las actividades que ocurran en su cuenta o con su contraseña. En caso de que tenga indicios de violación de su contraseña debe cambiarla de manera prioritaria.

REQUISITOS PARA PODER ACCEDER A LA PLATAFORMA

La aceptación de los términos y condiciones es un requisito indispensable para poder hacer uso de los servicios ofrecidos en la Plataforma. Si el Cliente no está de acuerdo con alguno de los términos, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

Los requisitos mínimos del navegador y de los sistemas operativos para que puedan acceder a la Plataforma son:



1. Sistema operativo: Windows 7 en adelante; MacOSX o superior; Linux; ChromeOS.
2. Navegador: Chrome, Edge, safari, Firefox (se aclara que funciona en cualquier navegador, pero estos son los navegadores recomendados para un mejor funcionamiento).
3. IOS y Android para las versiones de la Plataforma en aplicaciones móviles.
4. Se recomienda una conexión estable a internet (por ejemplo, al menos 5 Mbps).

PRODUCTOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA:

LA COMPAÑÍA realiza actualizaciones diarias en la Plataforma de los Productos que se ofrecen online. Sin embargo, pueden presentarse situaciones de alta demanda en los que Productos dejen de estar habilitados temporalmente. En caso de agotamiento de un producto seleccionado por el cliente, esta situación se informará de inmediato al cliente, brindándole la oportunidad de elegir un producto sustituto o de cancelar la selección del producto agotado, o de cancelar toda la orden, devolviendo todas las sumas de dinero debidamente pagadas en los tiempos establecidos en la página <https://www.durena.com.co/>.

LA COMPAÑÍA también se reserva el derecho a reemplazar, discontinuar, modificar, dar de baja o cambiar cualquiera de los Productos que se ofrecen a través de la Plataforma y en general, podrá dejar de ofrecer los Productos o cualquier parte de ellos y sin necesidad de comunicarlo a los Clientes. Lo anterior se realizará sin perjuicio de los Pedidos ya realizados y que se encuentran en proceso de entrega.

LA COMPAÑÍA podrá limitar o cancelar discrecionalmente: (i) el número de Productos seleccionados por el cliente; (ii) la cantidad de un mismo Producto seleccionado por el cliente, cuando se estime necesario por motivos de inventario de Productos disponible.

DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

Todos los Pedidos están sujetos a la disponibilidad de los Productos, la cual se indica en la información del producto de la página web. Si se produjeran dificultades en cuanto al suministro de Productos o si no quedan artículos en el inventario de la tienda por circunstancias imprevistas o extraordinarias, se procederá a informar al cliente de Inmediato, a través WhatsApp del Cliente, para que este indique si desea sustituir el producto por uno de similares características, cancelar ese producto o en su defecto cancelar todo el Pedido, situación ante lo cual devolveremos las sumas de dinero pagadas por usted, en el plazo máximo de quince (15) días calendario, según las opciones de reembolso disponibles escogida por usted, indicadas posteriormente en estos términos y condiciones .

LA COMPAÑÍA podrá modificar, dar de baja o cambiar estas Condiciones o cualquiera de los Productos que se ofrecen a través de la Plataforma y en general, podrá dejar de ofrecer los Productos o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo y sin



necesidad de comunicarlo a los Clientes. Respetando siempre los Pedidos que ya han sido realizados por los Clientes.

DEVOLUCIONES Y CAMBIOS EN VIRTUD DE LA GARANTÍA LEGAL

LA COMPAÑÍA se compromete a realizar los procesos de garantía que podrían incluir las correspondientes reparaciones, devoluciones o cambios de los Productos en los términos establecidos por el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) respecto a la garantía legal. En consecuencia, la devolución se hará de acuerdo con las garantías ofrecidas por el Productor. Para los bienes perecederos la garantía legal será la de la fecha de vencimiento o expiración definido en las etiquetas del Producto.

REVERSIÓN DE PAGO:

Conforme al artículo 51 del Estatuto del Consumidor, cuando la compra se realice mediante mecanismos de comercio electrónico, ventas a distancia o mecanismos de televenta y adicionalmente se haya utilizado para realizar el pago una Tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, y adicionalmente se materialice uno de los supuestos que se identificaran a continuación, el Consumidor podrá solicitar la reversión de pago de la compra.

Los supuestos que operan para solicitar la reversión de pago son:

1. Cuando usted ha sido objeto de fraude.
2. Cuando la compra corresponda a una operación no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Tenga en cuenta que la reversión de pago solo opera para los supuestos mencionados con anterioridad en las compras realizadas por medios electrónicos y que además se haya realizado el pago con instrumentos de pago electrónico; la reversión de los pagos no procede cuando hayan sido realizados por medio de canales presenciales.

Para solicitar la reversión de pago, usted deberá presentar su reclamación por escrito ante cualquiera de los canales establecidos por LA COMPAÑÍA para servicio al cliente, e indicar de manera clara la causal o las causales invocadas para formular la respectiva reversión, el monto de la reversión y la Identificación de la cuenta bancaria, Tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Esta queja o reclamación debe ser presentada dentro los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Tenga en



cuenta que dentro de este mismo plazo usted debe notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

Adicionalmente, en la misma oportunidad debe indicar a LA COMPAÑÍA sobre el estado del bien y ponerlo a nuestra disposición en la tienda COCEREALES S.A. o enviarlo a la dirección que se le indique en el contacto con servicio al cliente en las mismas condiciones en las que se recibió.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LA COMPAÑÍA no será responsable del retraso o de la falta de ejecución resultante de causas que vayan más allá del control razonable de la misma. Así mismo, procurará que el servicio de la Plataforma se preste adecuadamente, no obstante, se pone de presente que la misma puede presentar fallas o indisponibilidades temporales por mantenimientos, actualizaciones, reparaciones, eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o hechos ajenos a COCEREALES S.A., por lo cual, LA COMPAÑÍA no garantiza la disponibilidad o funcionamiento permanente de la Plataforma, ni el funcionamiento libre de fallas o errores, y por lo tanto, no se hace responsable por los perjuicios que posibles fallas en la Plataforma puedan causar al Cliente.

Al ingresar a este sitio el Usuario adquiere el compromiso de suministrar información personal correcta y verdadera para la entrega efectiva de los Productos adquiridos.

LA COMPAÑÍA examinará la solicitud presentada por el Usuario y se reservará la facultad de verificar los datos comunicados por cada uno de los Usuarios. De constatarse una inconsistencia en la información del Usuario al momento de la inscripción o si omite notificar algún cambio, LA COMPAÑÍA podrá proceder con la cancelación del Pedido y la terminación inmediata de la cuenta del Usuario en cuestión.

ACONTECIMIENTOS FUERA DE NUESTRO CONTROL

No seremos responsables por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable ("Causa de Fuerza Mayor").

Las Causas de Fuerza Mayor incluirán cualquier acto, acontecimiento, falta de ejercicio, omisión o accidente que esté fuera de nuestro control razonable y entre otros, los siguientes:

1. Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.
2. Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.
3. Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.
4. Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.

5. Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

Se entenderá que las obligaciones quedarán suspendidas durante el período en que la Causa de Fuerza Mayor continúe, y dispondremos de una ampliación en el plazo para cumplir dichas obligaciones por un periodo de tiempo igual al que dure la Causa de Fuerza Mayor. Pondremos todos los medios razonables para que finalice la Causa de Fuerza Mayor o para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la Causa de Fuerza Mayor.

TRANSPORTE DE LOS PEDIDOS

El transporte de los Pedidos podrá ser realizado a través de terceros, dependiendo del lugar donde se realizará la entrega de los Productos y la Plataforma desde donde se solicita el transporte. Para llevar a cabo este servicio, LA COMPAÑÍA ha celebrado contratos comerciales con terceros para el transporte de Pedidos.

Los Terceros encargados de la entrega realizarán el transporte de Pedidos exclusivamente dentro del territorio colombiano y dentro de las zonas designadas por LA COMPAÑÍA como zonas habilitadas para utilizar la Plataforma. LA COMPAÑÍA se reserva el derecho a rechazar Pedidos que tengan como destino una dirección por fuera del territorio nacional o dentro de una zona no designada como apta para recibir Pedidos, por consiguiente, podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio registrado por el cliente para realizar la entrega, no se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas por LA COMPAÑÍA para tal efecto.

El tercero a quien corresponda la entrega del Pedido realizará las entregas en la dirección indicada por el cliente al momento de hacer el Pedido. Es responsabilidad del cliente diligenciar correctamente la información y dar las indicaciones necesarias para que se pueda realizar el transporte y la entrega.

Quien entrega el Pedido podrá solicitar identificación al receptor cuando el pago se realice con Tarjeta de crédito.

Se entiende que el cliente o la persona responsable de recibir el Pedido es una persona mayor de edad, capaz y que está habilitado para recibir el Pedido y realizar el proceso de validación de este al momento en que se realice la entrega de este.

Al realizar el Pedido, la Plataforma, indicará un plazo de entrega del Pedido, el cual debe ser revisado por el cliente, y en caso de no estar de acuerdo con el mismo, por favor abstenerse de realizar el Pedido.

Si tiene alguna inconformidad o reclamo relacionado a la entrega de los Productos o el Pedido, deberá contactarse con los canales de atención al cliente para generar cualquier tipo de PQR o la devolución de los Productos. En el caso de devoluciones, debe contactarse con nuestro servicio al Cliente, para gestionar la misma. No debe realizarse la devolución a través del



tercero encargado de la entrega. Se puede realizar la gestión de manera no presencial a través de la radicación de una PQR en los canales establecidos para estos fines, o a través de la gestión presencial, con la cual bastara con que el Cliente se acerque a la tienda COCEREALES S.A.

En caso de que el Cliente haya realizado el pago de los Productos y no esté disponible para recibirlos físicamente en el momento de la entrega, estos se podrán dejar en la portería o recepción del lugar indicado por el Cliente, esto es, con el portero o responsable del mismo. La entrega se considerará válida y cumplida, y se documentará mediante una fotografía que evidencie la entrega de los Productos. Por lo anterior, el Cliente asume la responsabilidad por la custodia y seguridad de los Productos una vez estos sean entregados en el lugar que indicó y COCEREALES S.A. quedará eximido de cualquier responsabilidad asociada a la entrega.

Por otro lado, cuando el Pedido deba ser entregado en conjuntos o condominios cerrados, en la medida en que en este tipo de conjuntos no se permite habitualmente la entrada del vehículo de domicilios hasta la puerta del apartamento/casa del Cliente, la entrega se llevará a cabo directamente en la portería o recepción del conjunto. Sin perjuicio de lo anterior, quien entregue los Productos lo hará estrictamente bajo los parámetros y reglas internas del edificio, conjunto o condominio donde se haga dicha entrega.

En los casos en los que se solicite la entrega del Pedido en la puerta del domicilio del cliente, para asegurar la entrega exitosa del Pedido en la puerta del domicilio, es necesario que se presenten las condiciones aptas para poder realizarla de esta manera; es decir una zona de paqueo libres de cobro y autorización por parte de la seguridad el conjunto o condominio. En los casos en los que existan cobros por estacionamiento, no se podrá realizar la entrega en la puerta del domicilio, teniendo en cuenta que estos cobros por concepto de estacionamiento no están contemplados dentro del servicio de domicilio.

Si por condiciones ajenas a la compañía, no se puede cumplir con los tiempos de entrega indicados en un principio al cliente, se procederá a informar de inmediato esta situación, y se le brindará la posibilidad al cliente de continuar con el Pedido si está de acuerdo con los nuevos tiempos de entrega, o de cancelar su Pedido, en caso de no estar de acuerdo con la nueva fecha de entrega, en cuyo caso, se realizará la devolución del dinero pagado. La nueva fecha que se asigne, en ningún momento superará el plazo de 15 días calendario. Este será el único recurso que tendrá el cliente en caso de que no se pueda dar cumplimiento a los tiempos de entrega, y LA COMPAÑÍA no reconocerá el pago de suma alguna, distinta, a la devolución del dinero pagado por la compra de los Productos.

En caso de imposibilidad de la entrega de un producto, dado que la información del lugar de entrega indicado por el cliente no corresponde a una dirección en donde pueda ser entregado el mismo, se procederá a informar al cliente sobre la imposibilidad de entrega, para que rectifique los datos del lugar de entrega, o para que cancele el Pedido, lo anterior a discreción del cliente.



Si no se puede hacer la entrega en la fecha y hora informada por condiciones imputables al Consumidor, se cancelará la orden y se procederá con la devolución de las sumas pagadas a través del mismo medio de pago.

Ante la imposibilidad de entrega del producto por situaciones diferentes a las contenidas en el párrafo anterior (razones imputables al Consumidor), el Cliente contará con la oportunidad de reprogramar por una (1) vez más el envío del Pedido, para lo que deberá comunicarse a través del correo electrónico pedidos@cocereales.com.co o a través de la línea de atención al cliente 315 5249049 para reprogramar la entrega del Pedido. Si en una segunda ocasión resulta imposible entregar el producto por razones no atribuibles a la compañía se realizará la cancelación del Pedido; en caso tal que usted haya realizado el pago del Pedido, se reintegrará la totalidad del dinero al mismo método de pago en 15 días hábiles, a excepción del cobro del envío.

Para consultar el estado de su Pedido, podrá contactarse través de la línea de atención al cliente 315 5249049.

CONDICIONES DE PAGOS

Las condiciones de pago son las siguientes:

- Las opciones de pago habilitadas serán las que figuren al momento de la compra en la plataforma. Es responsabilidad del cliente tener una Tarjeta activa o un método de pago con fondos o capacidad suficiente para poder realizar el pago.

Dependiendo del método de pago seleccionado, el pago se podrá realizar al momento de la entrega de Pedido o de forma previa a la entrega a través de la pasarela de pagos dispuesta en la Plataforma.

- En caso de que el Usuario seleccione el método de pago contra entrega y no tenga el medio de pago activo, no tenga fondos o cupo suficiente, quien entrega el Pedido estará en la obligación de devolver el Pedido nuevamente al lugar de despacho designado por LA COMPAÑÍA.
- LA COMPAÑÍA no asume ninguna responsabilidad ni está obligado a entregar el Pedido o alguno de los Productos al cliente en caso de que se presente alguno de los eventos contemplados en el párrafo anterior.
- Así mismo, quien realiza la entrega del Pedido, está obligado a devolver el 100% de los Productos a LA COMPAÑÍA en cualquiera de los casos indicado en el párrafo 3 de este capítulo. No es posible buscar algún acuerdo con la persona que realiza la entrega de producto tendiente a buscar la compra parcial de los Productos.
- LA COMPAÑÍA cobrará el precio de venta que aparece en la Plataforma, precio que incluye el IVA y demás gravámenes.

- El Usuario deberá, asumir los costos asociados al envío, valor que es informado al Cliente antes de que realice el Pedido a través de la Plataforma. La empresa podrá asumir el costo del envío si el cliente realiza compra superior al valor declarado en la pagina <https://www.durena.com.co/>
- Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el cliente realice su oferta de compra en la Plataforma, y por tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar a favor de LA COMPAÑÍA, el cual incluirá todos los conceptos mencionados.

FORMAS DE PAGO:

Para la compra de los Productos a través de nuestra Plataforma, aceptamos los siguientes medios de pago: Pago con transferencia, pago con con Tarjeta en línea

ATENCIÓN AL USUARIO

Nuestra atención al Usuario será a través de los canales descritos en la Plataforma, en los horarios de atención habilitados.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (“PQR”)

Los Usuarios podrán canalizar sus PQR a través de los canales de atención habilitados en la Plataforma. Una vez recibida la PQR, LA COMPAÑÍA o a quien ésta haya designado contará con 15 días hábiles para dar respuesta. La respuesta se dará al mismo correo del cual se originó la PQR o al indicado en la PQR.

Así mismo, los Usuarios podrán comunicarse con la línea de atención al cliente 01 8000 11 4654 o al correo electrónico servicioalcliente@cocereales.com.co.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En caso de presentar alguna inconformidad el Cliente además de acudir a los canales de contacto de la COMPAÑÍA, podrá elevar su inconformidad ante la Autoridad de Protección al Consumidor de Colombia- Superintendencia de Industria y Comercio.

ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

El cliente se compromete a leer y entender los términos y condiciones aquí establecidos antes de iniciar a interactuar con la Plataforma.

LA COMPAÑÍA no hace verificaciones para identificar si el cliente leyó y entendió los términos y condiciones. En consecuencia, una vez el Usuario haga click en la aceptación de estos términos y condiciones LA COMPAÑÍA entiende que los mismos han sido leídos, entendidos y aceptados.

REDIRECCIONAMIENTO

Los Usuarios que acceden a esta Plataforma desde otras localizaciones o que deseen tener acceso a otros sitios conectados mediante "links" a este sitio, lo hacen por su propia iniciativa y son responsables por el cumplimiento de sus leyes locales. Igualmente, LA COMPAÑÍA hace constar que la Plataforma ha sido creada para el uso de residentes en Colombia. LA COMPAÑÍA no se responsabiliza de ningún tema relacionado con los acuerdos o transacciones que hagan con dichas terceras partes ni del contenido de estas, el contenido, las aplicaciones, los servicios, los sitios, los anuncios, los enlaces, las políticas de privacidad o las prácticas de cualquiera de estos terceros a los que se pueda acceder son responsabilidad del Usuario (incluidas las políticas de privacidad y las condiciones de uso o del servicio) de las Aplicaciones de terceros antes de descargarlas, utilizarlas o registrarse en ellas.

PROPIEDAD INTELECTUAL

Las marcas comerciales, logos, marcas de servicios, marcas registradas o derechos de autor sobre fotos, historias, lemas, testimonios, calificaciones del servicio en la Plataforma (los "Derechos de Propiedad Intelectual") o en los contenidos disponibles a través de la Plataforma, son marcas y derechos de autor cuya propiedad pertenece exclusivamente a LA COMPAÑÍA (registradas, no registradas o depositadas).

Los Derechos de Propiedad Intelectual no pueden ser usados para actividades diferentes a las acordadas entre LA COMPAÑÍA y el Cliente en estos términos y condiciones. El uso autorizado es exclusivamente la solicitud online de Productos a través de la Plataforma. Cualquier uso diferente a este está expresamente prohibido y LA COMPAÑÍA se reserva el derecho a iniciar las acciones que considere pertinentes para ejercer la defensa de sus derechos.

Nada que esté contenido en la Plataforma deberá ser interpretado como otorgando, por implicación, desestimación, o de otra manera, alguna licencia o derecho para usar algún Derecho de Propiedad Intelectual sin la licencia de uso de LA COMPAÑÍA o de terceros que puedan ser dueños de esos derechos.

Especial cuidado deberá tener el Cliente a la hora de interactuar con el contenido de la Plataforma. Los contenidos interactivos, así como el material fotográfico están protegidos en su integridad por derechos de autor. Cualquier uso diferente a los fines acá previstos se puede constituir en la comisión de un delito.

SEGURIDAD EN LOS EQUIPOS

LA COMPAÑÍA no es responsable por la seguridad que se haya implementado en los equipos que utilicen los clientes para acceder a la Plataforma. En consecuencia, cualquier ataque que sufra el equipo del Usuario por no tener las protecciones mínimas será responsabilidad directa del Usuario o del Cliente.



LA COMPAÑÍA informa a los Usuarios que para operar la Plataforma se utilizan sistemas estándar de seguridad: por lo tanto, cualquier ataque que pueda sufrir el sistema operativo utilizado por el Cliente para acceder a la Plataforma puede obedecer entre otras razones a la no instalación de los últimos parches de seguridad proporcionados por los fabricantes, no utilización de antivirus, firewall, o mecanismos adecuados de seguridad. Por este motivo, LA COMPAÑÍA recomienda a los Usuarios: (i) utilizar sistemas de protección adecuados; y (ii) abstenerse de acceder a la Plataforma si el sistema operativo del Usuario no cuenta con niveles adecuados de protección (iii) Verifique que la dirección del sitio web sea el correcto <https://www.durena.com.co/>

AUTORIZACIONES EXPRESAS DEL USUARIO:

El Usuario autoriza a LA COMPAÑÍA de manera expresa, libre y espontánea para que LA COMPAÑÍA utilice los siguientes datos: (i) nombre personal; (ii) cédula; (iii) número de teléfono; (iii) correo electrónico; (iv) dirección de entrega de los Productos (incluida ciudad); (v) tendencias y hábitos de consumo y (vi) como opcional donde trabaja, (vii) Fecha de nacimiento con arreglo de la Política de Tratamiento de Datos Personales

LA COMPAÑÍA podrá realizar publicidad directamente en la Plataforma o a través redes sociales, medios de comunicación, influenciadores y en general a través de cualquier medio apto para hacer publicidad.

LA COMPAÑÍA podrá realizar campañas de expectativa, hacer campañas de motivación o informar el rendimiento del Usuario a través de cualquier medio tales como, pero sin limitarse a enviar correos electrónicos, mensajes de texto SMS, mensajes a través de aplicaciones móviles o redes sociales. El Usuario manifiesta de manera libre, espontánea y expresa su autorización para que LA COMPAÑÍA le envíe este tipo de información y para que la comparta con terceras personas, entre ellas el Cliente.

Así mismo, LA COMPAÑÍA podrá realizar campañas, publicidad de su Plataforma a través de cualquier medio tales como, pero sin limitarse, enviar correos electrónicos, mensajes de texto SMS, mensajes a través de aplicaciones móviles o redes sociales. El Usuario manifiesta de manera libre, espontánea y expresa su autorización para que LA COMPAÑÍA le envíe este tipo de información y para que la comparta con terceras personas, entre ellas el Cliente.

El Usuario podrá solicitar que se eliminen sus datos personales de la base de datos, en cualquier momento, y de igual forma, podrá solicitar que no se envíe información publicitaria, solicitud que puede realizar a través del siguiente canal: servicioalcliente@cocereales.com.co

GENERALIDADES DE LA PLATAFORMA

1.1 Funcionamiento

LA COMPAÑÍA no garantiza que la Plataforma opere libre de errores o que su servidor se encuentre libre de virus de computadores u otros mecanismos dañinos. Si el uso de la

Plataforma o del material resulta en la necesidad de solicitar servicio de reparación o mantenimiento a sus equipos o información o de reemplazar sus equipos o información, LA COMPAÑÍA no es responsable por los costos que ello implique.

La Plataforma y el material se ponen a disposición de los clientes en el estado en que se encuentren. No se otorga garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad u oportunidad del material, los servicios, los textos, el software, las gráficas y los links o vínculos.

En ningún caso, LA COMPAÑÍA, sus proveedores o cualquier persona mencionada en la Plataforma, será responsable por daños de cualquier naturaleza, resultantes del uso o la imposibilidad de usarlos.

LA COMPAÑÍA utiliza todas las medidas tecnológicas necesarias para la protección de la información y de los contenidos. Así mismo, LA COMPAÑÍA protege los contenidos tal como se establece en estos términos y condiciones.

1.2 Política de seguridad de la información

LA COMPAÑÍA ha adoptado controles y prácticas de seguridad para la correcta prestación del servicio, diseñados con el objetivo de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos recolectados a través de la Plataforma.

1.3 Recomendaciones sobre navegación en la Plataforma:

1.3.1 Sospecha de solicitudes inusuales: Si al usar la Plataforma o cualquier otro sitio le solicitan instalar algún software adicional, descargar algún archivo o hacer cambios en la configuración de su dispositivo, se debe desconfiar inmediatamente. Los sitios legítimos rara vez le pedirán ajustar configuraciones manualmente. Por lo anterior, se recomienda consultar con la entidad antes de proceder.

1.3.2 Evitar navegar por enlaces sospechosos: No se debe hacer clic en enlaces que usted reciba por correo, mensajes de texto o redes sociales y que lo redirijan a la Plataforma, pues estos pueden ser parte de un ataque diseñado para capturar sus datos.

1.3.3 Desconfiar de correos electrónicos o mensajes de soporte técnico: Si usted recibe un correo electrónico o mensaje que parece provenir del soporte técnico y le está pidiendo instalar algún software adicional, descargar algún archivo o hacer cambios en la configuración de su dispositivo para hacer uso de la Plataforma, no debe seguir las instrucciones, ya que nunca le pediremos realizar tales acciones para el uso de nuestros servicios.

1.3.4 Ser cuidadoso con el uso de aplicaciones no oficiales: Se debe descargar y usar únicamente la aplicación oficial de la Plataforma. Por lo anterior, se debe evitar usar versiones modificadas o no oficiales que podrían no tener las mismas medidas de seguridad.

1.3.5 Mantener el software actualizado: Debe asegurarse que el dispositivo, navegador y aplicaciones estén siempre actualizados. Las actualizaciones suelen incluir parches de seguridad que protegen contra vulnerabilidades conocidas.

1.3.6 No guardar credenciales en el navegador: Se debe evita guardar contraseñas y credenciales de acceso en el navegador. Si un atacante logra instalar un certificado malicioso, podría tener acceso a estas credenciales guardadas. Es mejor usar un administrador de contraseñas seguro para almacenar y gestionar las contraseñas.

1.3.7 Cambiar las contraseñas periódicamente: Se debe realizar cambios regulares de las contraseñas, especialmente las que se usan para servicios sensibles. Esto reduce el riesgo de que un atacante pueda usar credenciales antiguas en caso de haberlas interceptado en algún momento.

1.3.8 Utilizar conexiones seguras: Se debe evitar realizar Pedidos o pagos desde redes Wi-Fi públicas, como las de cafeterías o aeropuertos. En su lugar, se debe usar la red móvil o una red Wi-Fi confiable y segura.

1.3.9 Usar un antivirus confiable y actualizado: Se debe instalar y mantener actualizado un buen antivirus en los dispositivos. Algunos antivirus son capaces de detectar y bloquear intentos de instalación de software malicioso. Por lo anterior, se debe asegurar que el antivirus esté configurado para realizar análisis periódicos y protege en tiempo real.

1.4 Infraestructura de la Plataforma

Para mantener la continuidad del servicio en caso de que un evento afecte su prestación, LA COMPAÑÍA despliega el servicio en una infraestructura informática resistente. Los centros de datos y servidores que alojan y permiten la prestación del servicio a los clientes, cuentan con una redundancia de energía y componentes que cuentan con generadores de reserva para ayudar a mantener la disponibilidad del servicio en caso de un evento. Sin embargo, LA COMPAÑÍA no garantiza un nivel de prestación de servicio equivalente al ciento por ciento (100%), sino, un nivel de continuidad equivalente a noventa y cinco por ciento (95%) del tiempo. LA COMPAÑÍA podrá incorporar redundancias en una o más capas, tales como infraestructura de red, servidores de programas, servidores de datos, y/o almacenamiento a su discreción.

1.5 Pruebas en la Plataforma

LA COMPAÑÍA se reserva el derecho a realizar pruebas y mantenimientos a la Plataforma cuando lo considere necesarios para la correcta prestación del servicio. La frecuencia de las pruebas y mantenimientos se encuentra sujeta a discreción de LA COMPAÑÍA.

La estrategia y logística tecnológica desplegada por LA COMPAÑÍA está diseñada para que no se generen interrupciones en el uso de la Plataforma. Sin embargo, pueden presentarse

pruebas en el sistema que puedan afectar el ingreso a la Plataforma o el nivel de servicio. En aquellos casos LA COMPAÑÍA dará aviso al Usuarios con un tiempo prudencial.

El servicio prestado por LA COMPAÑÍA a través de su Plataforma está diseñado para estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, excepto durante los períodos de mantenimiento y actualizaciones tecnológicas. LA COMPAÑÍA notificará los períodos en los cuales efectuarán los mantenimientos y actualizaciones tecnológicas a sus Clientes y Usuarios.

1.6 Mantenimientos

Para la correcta prestación del servicio LA COMPAÑÍA puede llevar a cabo mantenimientos en la Plataforma. Estos mantenimientos se clasifican en mantenimientos de emergencia. Todos estos mantenimientos tienen por objeto proteger la seguridad, el rendimiento, la disponibilidad y estabilidad de la Plataforma.

El mantenimiento de emergencia puede incluir la aplicación de actualizaciones de mantenimiento a programas y/o el mantenimiento de sistemas centrales según sea necesario. LA COMPAÑÍA trabaja para reducir al mínimo el uso del mantenimiento de emergencia y, en la medida de lo razonable de acuerdo con las circunstancias a criterio de LA COMPAÑÍA, trabajará para notificar con veinticuatro (24) horas de anticipación cualquier mantenimiento de emergencia que requiera una interrupción del servicio.

TERMINACIÓN

El uso de la Plataforma podrá darse por terminado en cualquier momento sin previo aviso por parte de LA COMPAÑÍA.

LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de modificar o de suprimir el material de esta Plataforma en cualquier momento y así mismo puede revisar en cualquier momento los términos de este acuerdo, modificando cualquiera de sus estipulaciones por lo que lo invitamos a revisar periódicamente nuestros Términos y Condiciones.

LEY APLICABLE

Para todos los efectos de interpretación y aplicación de las obligaciones y derechos que surgen en relación con estos términos y condiciones, la ley aplicable será la ley colombiana.

VIGENCIA

Los presentes términos y condiciones tendrán vigencia a partir de la fecha de su publicación

Estos principios serán comunicados en la Plataforma y deberán ser revisados periódicamente para adecuarlos a los cambios normativos.