

TÉRMINOS Y CONDICIONES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y PARA EL USO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL GRUPO COSALCO

Versión 1: Vigente desde el quince (15) de diciembre de 2022.

Este documento describe los términos y condiciones generales aplicables a la prestación de servicios profesionales y al uso de la plataforma tecnológica de propiedad de las Compañías pertenecientes al **Grupo Cosalco**: Cosalco Colombia S.A.S con NIT No.830.017.317 – 5; Cosalco Guatemala S.A. con NIT No. 63172860; Representaciones Cosalco S.A. con Número jurídico 3 101 042993; y, Cosalco S.A. de C.V con NIT No.0614-151199-101-8. (en adelante "**Grupo Cosalco**"), esto incluye aplicaciones móviles, dominios o direcciones web, mensajes de datos u otros; en especial, se refiere, pero no se limita al dominio web **www.cosalco.com**.

Cualquier persona que desee acceder y/o usar la Plataforma Tecnológica y/o recibir la prestación de servicios profesionales podrá hacerlo sujetándose a los presentes **Términos y Condiciones en la Prestación de Servicios, Comercialización de Productos y para el Uso de la Plataforma Tecnológica del Grupo Cosalco**, junto con todas las demás políticas y principios dispuestos por el **Grupo Cosalco** y la Ley para tal efecto. Quien no aceptare los presentes **Términos y Condiciones en la Prestación de Servicios, Comercialización de Productos y para el Uso de la Plataforma Tecnológica**, deberá abstenerse de acceder a esta Plataforma Tecnológica, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicio provisto o publicitado por el mismo.

Los presentes **Términos y Condiciones en la Prestación de Servicios, Comercialización de Productos y para el Uso de la Plataforma Tecnológica** regulan la relación comercial que se genera entre el **Grupo Cosalco** y los Usuarios de la Plataforma Tecnológica y/o los consumidores de productos y servicios del **Grupo Cosalco**, sus asociados, agentes, representados o aliados estratégicos; para la comercialización de materias primas, insumos y equipos para la industria de empaques flexibles, artes gráficas y afines, y para ayuda a desarrollar estructuras con materiales reciclados y/o reciclables para que los procesos de producción incorporen nuevos materiales que apoyen a la economía circular.

I. DEFINICIONES

Las disposiciones contenidas en el presente Contrato se interpretarán en el sentido natural y obvio de las palabras contenidas en el mismo, a excepción de: **i)** las acepciones a las cuales la Ley haya otorgado una definición específica, y, **ii)** las siguientes, cuyo alcance está delimitado por las definiciones que a continuación se relacionan:

- A. Cookies.** Las "*Cookies*" son pequeños archivos que se instalan en el disco rígido, con una duración limitada en el tiempo que ayudan a personalizar los servicios prestados por el **Grupo Cosalco**.
- B. Plataforma Tecnológica.** "*Plataforma Tecnológica*" son los medios digitales que proporciona el **Grupo Cosalco** para el desarrollo de su objeto social. Esta puede ser aplicaciones móviles, dominios o direcciones web, la tienda virtual, entre otros.
- C. Web Beacon.** Un "*Web Beacon*" es una imagen electrónica, también llamada single-pixel (1 x 1) o pixel transparente, que es colocada en código de una página Web. Un Web Beacon tiene finalidades similares a

las Cookies. Adicionalmente, un Web Beacon es utilizado para medir patrones de tráfico de los usuarios de una página a otra con el objeto de maximizar como fluye el tráfico a través de la Web.

D. Información Confidencial: "Información Confidencial" significa cualquier mensaje de datos, documento o conversación que contenga información de, o se refiera a: productos; nuevas tecnologías; información técnica; financiera; comercial; de mercado; estratégica; que se relacione con las operaciones de negocios, presentes y futuras del Cliente y/o Usuario; modelos de negocios; información intercambiada por las Partes; procesos; contactos; que esté relacionada con las negociaciones; planes de trabajo; cartas; nombres de clientes, vendedores y/o distribuidores; información de precios; definiciones de mercado; invenciones e ideas; toda la información entregada a nombre de las Partes y/o cualquiera de sus respectivos directores, funcionarios, empleados o representantes; todos los análisis; recopilaciones; datos; estudios; memorandos; informes y documentos; conceptos; know-how; y, conocimiento o técnica relacionada con las actividades propias del negocio de cada Parte o de sus clientes.

Dicha información podrá ser escrita, verbal u oral; estar contenida en medio magnético, o en cualquier forma, tangible o no; incluyendo, pero sin limitarse a: procesos; proyectos; esbozos; fotografías; plantas; diseños; bases de datos; directorios; tablas; conceptos de producto; especificaciones; muestras (incluso de equipos y herramientas) e informativos. Incluye los accesos remotos y/o físicos a máquinas, servicios, contraseñas y usuarios. La Información Confidencial no tendrá que ser catalogada, marcada o anunciada como confidencial. Especialmente, las Partes reconocen que se entenderá por Información Confidencial todas y cada una de las actividades que se desarrollen durante las etapas precontractuales y contractuales, así como la información que una Parte entregue directa o indirectamente a la otra Parte. Adicionalmente, cualquier información suministrada, previa a la celebración del presente Acuerdo, se considerará como Información Confidencial y estará sujeta a los términos del mismo.

Las Partes reconocen que se entenderá por Información Confidencial toda la información descrita en los incisos anteriores que trate de o se refiera a: **i)** las Partes; **ii)** cualquier otra empresa controlada por las Partes o de la que éstas sean socios o accionistas; **iii)** Las empresas filiales, matrices y/o subsidiarias de las Partes; y, **iv)** Cada uno de los respectivos accionistas, administradores, presidentes, directores, gerentes, oficiales, empleados, agentes, representantes, abogados, sucesores, distribuidores, clientes, proveedores, licenciatarios y/o cesionarios de las Partes.

De la interpretación del presente Contrato no se entenderá la definición de Información Confidencial en forma restrictiva, esto quiere decir que la lista de documentos, mensajes de datos y conversaciones detallada en los incisos anteriores del presente literal es de carácter meramente enunciativa, por el contrario, la lista de excepciones que más adelante se detalla es de carácter taxativo.

Se exceptúan de lo anterior los siguientes eventos:

1. Que la información haya sido de dominio público, o que sea publicada sin que medie ninguna acción y/o intervención de la Parte no propietaria.
2. Que antes de revelarla estuviera en posesión legítima de la Parte no propietaria, para lo cual la Parte no propietaria deberá dejar constancia por escrito.

3. Que sea desarrollada independientemente o adquirida por la otra Parte, a través de personas, que no han tenido directa ni indirectamente acceso o conocimiento de tal Información Confidencial. Para lo cual las Partes deberán dejar constancia por escrito y notificar a la otra de dichos desarrollos.
4. Que la información que se dé a conocer públicamente con la aprobación previa y por escrito de la Parte titular de la información.
5. Que la revelación y/o divulgación de la información se realice en desarrollo o por mandato de una ley, decreto o sentencia u orden de autoridad competente en ejercicio de sus funciones legales o jurisdiccionales.
6. Que el período de confidencialidad haya fenecido.

II. REGÍMENES COMPLEMENTARIOS

- A.** Al ingresar a la Plataforma Tecnológica y/o al suscribir la Carta de Aceptación de la prestación de servicios profesionales del **Grupo Cosalco**, el Usuario o Cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado los presentes **Términos y Condiciones en la Prestación de Servicios, Comercialización de Productos y para el Uso de la Plataforma Tecnológica** y se compromete a sujetarse a ellos respetando la normatividad aplicable.

En especial, el Usuario o Cliente se obliga de conformidad con: **i)** La Política de Tratamiento de Datos Personales del **Grupo Cosalco**; **ii)** La Autorización para el Uso de Datos Personales; y, **iii)** Los acuerdos comerciales suscritos con cualquiera de las Compañías pertenecientes al **Grupo Cosalco**.

El Usuario y/o Cliente debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los presentes **Términos y Condiciones en la Prestación de Servicios, Comercialización de Productos y para el Uso de la Plataforma Tecnológica**, así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previa suscripción de la carta de aceptación de la prestación del servicio.

- B.** Estos **Términos y Condiciones en la Prestación de Servicios, Comercialización de Productos y para el Uso de la Plataforma Tecnológica** podrán ser modificados unilateralmente por el **Grupo Cosalco**, sin previo aviso y en cualquier momento; en consecuencia, desde el momento que se realice la modificación, todas las relaciones jurídicas fruto del uso de la Plataforma Tecnológica o de la prestación del servicio serán regidas por los términos y condiciones modificados.

III. ASPECTOS GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS PROFESIONALES Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS EN LA TIENDA VIRTUAL DEL GRUPO COSALCO

- A. Requisitos Mínimos Habilitantes y Vinculación.** Los Usuarios y/o Clientes están cubiertos por la legislación aplicable sobre protección de datos personales, general y específica de la jurisdicción en la que se ubiquen, pudiendo informar de sus peticiones, quejas o reclamos por medio de los diversos canales de comunicación que ofrece el **Grupo Cosalco**. Solo podrán hacer uso de la Tienda Virtual y contratar los servicios profesionales del **Grupo Cosalco** las personas que tengan capacidad de contratar legalmente, de acuerdo con la legislación vigente.

B. Prevención en materia corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva: Por la suscripción de la Carta de Aceptación, los Usuarios y/o Clientes declaran que:

1. No han participado directa o indirectamente en actividades relacionadas con el lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva;
2. Previo al acercamiento de sus contratistas ha verificado que éstos no aparezcan reportados en las bases de datos nacionales e internacionales dispuestas para la prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva;
3. Conocen y conocerán el origen de los recursos que ingresan a su patrimonio y/o cuentas bancarias durante la ejecución de la relación contractual;
4. Garantizan y convienen que ninguna persona física o jurídica que actúe en su nombre o bajo sus órdenes realizará ningún pago, oferta de pago, promesa de pago, o autorizará o actuará con la finalidad de realizar un pago o intercambio de dinero o de cualquier objeto de valor, en forma directa o indirecta, a un funcionario de gobierno o agente del estado al que pertenezca, o de una organización pública internacional, partido político, funcionario de partido político o candidato, con el propósito de obtener o recibir la asignación de un negocio para las Partes o asegurar cualquier ventaja comercial indebida para las Partes;
5. Informarán en forma inmediata al **Grupo Cosalco** de cualquier violación a las presentes disposiciones o si llegase a tener conocimiento de algún pago indebido a un funcionario gubernamental en la ejecución de la relación contractual; y,
6. Sin perjuicio de cualquier otra disposición, el **Grupo Cosalco** podrá suspender su ejecución, o dar por terminado la relación contractual (sin que ninguna de estas acciones constituya una renuncia a cualquier derecho o recurso que tuviese disponible o de cualquier otra forma), sin incurrir en responsabilidad alguna, en cualquier momento, cuando recibiese información que le hiciera pensar razonablemente que el Cliente o Usuario pudiese haber violado en nombre de la otra o pudiese haber hecho que viole, cualquier ley de prevención en materia corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable.

C. Principios para el Tratamiento de Datos Personales. En el Tratamiento de Datos Personales se cumplirán con los siguientes principios:

1. Principio de finalidad: El Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a una finalidad legítima que se informará al Titular.

La información depositada en los archivos y bases de datos del **Grupo Cosalco** al momento del registro en los formularios, independientemente de su propósito, es necesaria para el desarrollo del objeto social del **Grupo Cosalco**, envío de campañas promocionales y/o el suministro de actualizaciones del contenido del Blog. En todo caso, la información suministrada se destinará a las finalidades especificadas en la Política de Tratamiento de Datos Personales del **Grupo Cosalco**.

2. Principio de libertad: El Tratamiento de Datos Personales sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento del Titular.

En desarrollo de los Servicios, el Cliente nos autoriza a recopilar, utilizar, transferir, almacenar, o de cualquier otra forma procesar (en adelante "Procesar") en las diversas jurisdicciones en las que el **Grupo Cosalco** opere, la Información del Cliente que pueda vincularse a personas naturales ("Datos Personales"). A estos efectos, el Cliente autoriza al **Grupo Cosalco** a Procesar los Datos Personales, siempre dando cumplimiento a la legislación y jurisprudencia que resulten aplicables, con el fin de facilitar la prestación de los Servicios, cumplir con los requerimientos regulatorios, verificar posibles conflictos o con fines de calidad y financieros. Cada una de las partes dará debido cumplimiento a la legislación sobre protección de datos y ninguna de ellas ejecutará ningún acto que coloque a la otra parte en situación de incumplimiento frente a dichas normas. Así mismo, les exigiremos a todos los proveedores de servicios que Procesen Datos Personales en nuestro nombre, que cumplan con estos requisitos. El Cliente garantiza que cuenta con autorización para proporcionarnos los Datos Personales en relación con la prestación de los Servicios y que los Datos Personales que nos proporcione han sido procesados según lo dispuesto por la legislación aplicable.

3. Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Toda la información que proporcione el Usuario y/o Cliente al **Grupo Cosalco**, deberá ser veraz y comprobable. Para estos efectos, el Usuario y/o Cliente garantiza la autenticidad de todos los datos proporcionados y las actualizaciones de estos, siendo responsable de todos los daños que se deriven de cualquier inexactitud en los mismos.

4. Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del **Grupo Cosalco**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
5. Principio de acceso y circulación restringida: Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados por aquél. El Usuario o Cliente es el único responsable de la administración de sus contraseñas.
6. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
7. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervienen en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

D. Nuestra relación con usted:

1. Prestaremos los Servicios de conformidad con las normas profesionales aplicables en Colombia, Costa Rica, El Salvador y Guatemala.
2. Los productos que **Grupo Cosalco** comercializa han sido fabricados usando materias primas de alta calidad, y han pasado por procesos de control de calidad los cuales están adaptados perfectamente a las exigencias específicas del sector de la industria; los términos de garantías se encuentran en los anexos de calidad de cada uno de los productos.
3. Es responsabilidad de **Grupo Cosalco**, la importación legal del equipo, entrega y puesta en operación de este en óptimas condiciones, entrenamiento al personal que operara el equipo, recibir y tramitar ante el proveedor de equipos los reclamos por garantía, **Grupo Cosalco** y sus representados de equipos y software no extienden ninguna garantía respecto al daño por uso inadecuado de los equipos, debido a que no es posible cubrir o prever todas las aplicaciones posibles, ni los métodos de manufactura u otras materias primas a los cuales se podrán ver expuestos durante el proceso.
4. En ningún caso **Grupo Cosalco** será responsable por daños materiales de cualquier tipo, pérdida, daño o lesión a una persona o propiedad, resultantes del uso de los productos representados, solos o en combinación con otros materiales. Los Clientes deberán asegurarse de seguir las recomendaciones de **Grupo Cosalco** en relación con el uso de los productos, para una optimización de resultados.
5. En ningún caso **Grupo Cosalco** y sus representados de equipos y software será responsable por daños materiales de cualquier tipo, pérdida, daño o lesión a una persona o propiedad, resultantes del uso de los productos representados, solos o en combinación con otros materiales, así como tampoco se hace responsable por multas, sanciones, demandas, reclamos, responsabilidades, enjuiciamientos, costos y gastos resultantes del mal manejo provenientes de cualquier Cliente o un tercero relacionados con este.
6. **Grupo Cosalco** no se hace responsable de cualquier retraso que se origine en la puesta en funcionamiento y entrega de los productos, cuando esto tenga ocasión a casos fortuitos o de fuerza mayor alegados por parte del proveedor y sus operarios, tales como, sin limitarse a estos casos, permisos por parte de las autoridades locales para el ingreso de los productos, otorgamiento de visados a los operarios o representantes del proveedor para poner en funcionamiento los productos, la declaratoria de una pandemia, entre otros.

E. Sus Responsabilidades:

1. Los Clientes y/o Usuarios deberán designar una persona calificada para que supervise los procesos de adquisición de los productos. De esta forma, será responsable de todas las decisiones gerenciales relacionadas con los Servicios, el uso o la implementación del producto, y de determinar si los productos y servicios son apropiados para la consecución de sus fines.

2. Los Clientes y/o Usuarios deberán proporcionar, de manera oportuna, la información requerida por los Agentes encargados de su atención, para que las Compañías del **Grupo Cosalco** puedan llevar a cabo una adecuada atención.
3. A su leal saber y entender, toda la información que usted proporcione o sea proporcionada en su nombre será veraz y completa en todos sus aspectos significativos. La Información del Cliente que se nos proporcione no violará ningún derecho de propiedad intelectual ni derechos de terceros.
4. Nos basaremos en la Información del Cliente que sea puesta a nuestra disposición y, salvo que acordemos expresamente lo contrario, no tendremos responsabilidad alguna de evaluar o verificar esta información.
5. Usted será responsable de que su personal cumpla las obligaciones del presente Acuerdo.

F. Aspectos generales de los pagos:

1. Facturación

- a) Los pagos se realizan conforme a las normas sobre facturación de cada una de las jurisdicciones en las que se ubica el **Grupo Cosalco**, y según los acuerdos a los que los Clientes lleguen con los agentes y representantes de las Compañías, en cada una de sus jurisdicciones.
- b) En caso que el precio pactado se haya realizado en dólares estadounidense o en euros, la factura se expedirá en la moneda funcional de conformidad con la tasa de representativa del mercado en cada una de las monedas locales al momento de expedirse la factura.
- c) Los productos y servicios ofrecidos por el **Grupo Cosalco**, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen. El uso de tarjetas de crédito se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y, en relación con su emisor, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. Tratándose de tarjetas bancarias aceptadas en la Tienda Virtual, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que el **Grupo Cosalco** no tendrán responsabilidad por cualquiera de los aspectos señalados.
- d) La Tienda Virtual podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario. **Grupo Cosalco** podrá otorgar descuento en la forma de créditos que los Usuarios podrán descontar en su compra. En cada caso **Grupo Cosalco** determinará unilateralmente el monto máximo de créditos que el Usuario podrá utilizar en una compra y lo detallará en el sistema, previo a iniciar el proceso de pago. Los créditos utilizados por los Usuarios no serán reintegrados en caso de devolución de los productos, por cualquier causa que esto ocurriera.

2. Plazo de validez de la oferta y precio

- a) El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha de vigencia indicada en la promoción o en virtud del agotamiento de las cantidades de productos disponibles para esa promoción debidamente informados al Usuario, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de estos plazos. Cuando quiera que en una promoción no se indique una fecha de terminación se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios correspondientes.
- b) Los precios de los productos y servicios disponibles en la Tienda Virtual, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por el **Grupo Cosalco**, tales como venta telefónica, otros sitios de venta por vía electrónica u otros. Los precios de los productos ofrecidos en la Tienda Virtual están expresados en dólares estadounidense, salvo que se manifieste lo contrario. Los precios ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del bien ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente ni ningún otro ítem adicional.
- c) Adicionalmente, es posible que cierto número de productos puedan tener un precio incorrecto. De existir un error tipográfico en alguno de los precios de los productos, si el precio correcto del artículo es más alto que el que figura en la página, a nuestra discreción, **Grupo Cosalco** lo contactará antes de que el producto sea enviado, y/o cancelaremos el pedido y le notificaremos acerca de la cancelación.
- d) **Grupo Cosalco** podrán modificar cualquier información contenida en la Tienda Virtual, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una aceptación de compra, la cual obligará al **Grupo Cosalco**, sujeto a las condiciones de validación que se indican anteriormente, es decir, una vez que se haya formado el consentimiento entre las partes de una determinada transacción.

G. Despacho de los productos

1. Los productos adquiridos a través de la Tienda Virtual se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en la plataforma tecnológica. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega se cuentan desde que **Grupo Cosalco** haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideraran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo.
2. El Usuario antes de finalizar su compra podrá conocer el rango de fechas para la entrega estimada de su producto, así mismo los productos solo serán entregados de lunes a viernes de 8 am a 5 pm, sin incluir festivos.
3. El Usuario reconoce y acepta que los datos de ubicación suministrados para que el **Grupo Cosalco** y/o las empresas de transporte que subcontrata para tal fin, efectúe la entrega de los productos adquiridos a través de la plataforma tecnológica son verdaderos y actuales. Por lo anterior, el Usuario voluntariamente declara que, al suministrar tales datos, AUTORIZA irrevocablemente a la persona que para el momento de la entrega se encuentre en la dirección suministrada por el Usuario, reciba el producto.

4. En virtud de lo anterior, quien se encuentre en la dirección indicada por el Usuario y declare de buena fe su disposición para recibir los productos, actuará en nombre y representación del Usuario y por lo tanto **Grupo Cosalco** o sus contratistas estarán facultados para entregar los productos adquiridos a través de la Tienda Virtual. Esta autorización incluye, pero no se limita, a las personas que ocupen continua o temporalmente cargos tales como porteros de edificios y en general a cualquier persona que al momento de la entrega manifieste estar autorizada para recibir los productos. Por lo anterior, **Grupo Cosalco** no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados en la dirección suministrada por el Usuario. **Grupo Cosalco** estará exento de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega de los productos en la dirección suministrada por el Usuario.
5. Si el Usuario o la persona autorizada para recibir, se encontrara ausente cuando se le visita para dejar el pedido y nadie lo recibe en el lugar de entrega, se dejará un aviso en el que figure la hora de la visita. Durante los siguientes tres (3) días hábiles posteriores al primer intento, se realizará un segundo intento de entrega en el domicilio, en caso que nuevamente nadie reciba el producto, sujeto a la disponibilidad de la empresa de transporte, se realizará un tercer intento que, de ser fallido, la orden se cancelará y se procesará el reembolso del valor cancelado por el Cliente.
6. Con el fin de facilitar el seguimiento de los pedidos realizados por los Usuarios en la página, **Grupo Cosalco** podrá enviar información vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o vía "WhatsApp" acerca de la entrega y estado de los pedidos realizados en la plataforma tecnológica. Los usuarios no podrán presentar dudas acerca de sus pedidos ni interactuar vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o vía "WhatsApp".

H. Aspectos financieros:

Toda la información financiera compartida por los Clientes, con la finalidad de acceder a servicios de crédito que le permitan la adquisición de nuestros productos, será considerada Información Confidencial y su uso se circunscribirá a los respectivos estudios de crédito que se lleven a cabo.

I. Devoluciones:

Las compras realizadas en la Tienda Virtual y venta telefónica están sujetas al Derecho de retracto, de conformidad con la normatividad de cada país. Para ejercer su derecho de retracto tenga en cuenta los siguientes requisitos:

1. La reclamación debe ser realizada dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo del producto.
2. El producto debe estar nuevo, sin abrir, debe estar sin uso con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
3. En el caso de productos que requieran armado, ya sea por parte del cliente o por parte de un técnico indicado por la marca, el derecho de retracto, solo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado y se mantiene en su embalaje original.
4. Para ejercer este derecho debe tener su factura y comunicar a la línea telefónica correspondiente al país en el que se haya hecho la compra o remitiendo un correo electrónico indicando el número de la orden de compra y el número de cédula o identidad del comprador.

IV. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

A. Obligaciones generales:

1. La Información Confidencial no puede ser utilizada por las Partes en detrimento de la otra o para fines diferentes a los establecidos en los presentes términos y condiciones;
2. Las Partes no distribuirán, publicarán o divulgarán la Información Confidencial a persona alguna, salvo a sus empleados o consultores que tengan necesidad de conocerla para el propósito para el cual es divulgada, siempre y cuando las Partes realicen sus mejores esfuerzos para asegurarle a la otra Parte su derecho a limitar o restringir dicha divulgación o para hacer uso de los recursos que estén a su disposición con tales efectos.
3. Las Partes informarán a cada una de las personas que reciban Información Confidencial de su naturaleza confidencial y de este Acuerdo, así mismo, las instruirán para dar buen manejo a la Información Confidencial y para que ésta no sea utilizada sino para la destinación prevista en este Acuerdo de Confidencialidad. Las Partes se obligan especialmente a hacer cumplir el presente Acuerdo de Confidencialidad por sus empleados y/o contratistas, independientemente del lugar donde desarrollen actividades.
4. Las Partes se obligan a tomar todas las medidas técnicas o administrativas necesarias para prevenir el robo, pérdida y sustracción de la Información Confidencial, y se comprometen a mantener en custodia y bajo la más estricta confidencialidad la Información Confidencial.
5. No utilizar la información confidencial en forma alguna, directamente o a través de terceros, en asuntos de negocios o actividades de cualquier tipo, distintas a aquellas acordadas y/o previamente autorizadas por la otra Parte mediante documento escrito.
6. El Usuario declara conocer y aceptar la política de confidencialidad y se obliga a guardar absoluta reserva sobre los datos aquí proporcionados. Lo anterior, de conformidad con los presentes **Términos y Condiciones en la Prestación de Servicios, Comercialización de Productos y para el Uso de la Plataforma Tecnológica.**

Parágrafo Primero: El deber de confidencialidad subsistirá durante la vigencia del presente acuerdo y tres (3) años más luego de su terminación.

Parágrafo Segundo: En especial esta obligación cubre toda la información proporcionada por los Clientes (independientemente de su naturaleza), así como, toda la información personal de los accionistas y empleados de las Partes.

- B. Propiedad de la Información Confidencial:** Los Clientes acusan recibo y acuerdan que toda Información Confidencial de la otra Parte es propiedad exclusiva de ésta, y que se revela únicamente con el propósito de facilitar a las Partes el desarrollo de los temas de que los presentes términos y condiciones.

Ninguna parte adquirirá derechos de propiedad o disposición respecto de la Información Confidencial suministrada por la otra Parte. La entrega de información sea confidencial o no, no concede, ni expresa ni implícitamente, autorización, permiso o licencia de uso de marcas comerciales, patentes, ideas, derechos de autor o de cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual. Ni este Acuerdo, ni la entrega o recepción de información, sea confidencial o no, constituirá o implicará promesa de efectuar contrato alguno por cualquiera de las Partes.

En caso de existir duda o disputa sobre la propiedad de la información, sea Información Confidencial o no, se entenderá que la información será de propiedad de: **i)** la persona a la cual se refiera dicha información, independientemente de su fuente o medio de obtención; y, **ii)** en caso de ser bienes intangibles sujetos a registro, de la Parte que cuente con la respectiva resolución de adjudicación y/o reconocimiento por parte de la Autoridad competente.

C. Destinación: La Información Confidencial sólo podrá ser utilizada para desarrollar los negocios en conjunto durante la prestación de los servicios. Adicionalmente, sólo podrá reproducirse dicha Información Confidencial si ello resulta necesario para cumplir tales finalidades y solo podrá darse a conocer a aquellos empleados o consultores que tengan necesidad de conocerla para las mencionadas finalidades. En caso de que se les entregue Información Confidencial a dichos empleados o consultores, se les advertirá su carácter confidencial y se les deberá enterar de los términos de este Acuerdo, los cuales deben aceptar y adherir antes de recibirla.

D. Revelación y manejo de la información: Tanto la Parte como sus funcionarios que reciban la Información Confidencial especialmente se comprometen a lo siguiente:

1. No divulgar la Información Confidencial, salvo que se presente cualquiera de las excepciones establecidas en los presentes términos y condiciones;
2. No utilizar, explotar, ni emplear en una forma diferente a la autorizada por los presentes términos y condiciones, la Información Confidencial;
3. No usar la Información Confidencial en cualquier forma que pueda ser perjudicial o dañina para la Parte que reciba la información respectiva, esto comprende especialmente emprender o comenzar negocio independiente sin intervención de la(s) Parte(s) propietarias;
4. No transmitir de cualquier forma a terceros, sean empresas, individuos, entidades gubernamentales o privadas, etc., la Información Confidencial recibida, salvo las excepciones dispuestas para tal efecto, caso en el cual, la Parte obligada a divulgar la Información Confidencial también se obliga a avisar inmediatamente haya tenido conocimiento de esta obligación a la otra Parte, para que pueda tomar las medidas necesarias para proteger su Información Confidencial, y de igual manera se compromete a tomar las medidas necesarias para atenuar los efectos de tal divulgación;
5. Entregar y mantener actualizada una lista de funcionarios autorizados a utilizar los servicios, accesos a máquinas, recibir y/o conocer Información Confidencial y sus derechos y privilegios con respecto a dicho uso o conocimiento de información.
6. Garantizar que, frente al retiro de uno de sus colaboradores, la Información Confidencial pertenece a la Parte propietaria y que de ninguna forma ha sido retirada, modificada, o eliminada.
7. Tener constancia del pleno conocimiento por parte de sus empleados y/o contratistas del presente Acuerdo de Confidencialidad.

8. Velar por el cumplimiento del presente Acuerdo de Confidencialidad, además de su pronta y oportuna divulgación hacia todas las personas involucradas en el desarrollo de las relaciones comerciales para las cuales se celebra.

E. Aviso de Revelación: A menos que la legislación aplicable lo prohíba, podremos proveer la Información del Cliente a cualquiera de los vinculados al **Grupo Cosalco**, quienes podrán utilizarla, transferirla, almacenarla o procesarla ("Procesar") en las jurisdicciones en las que operen, con el único fin de facilitar la atención a los Clientes, cumplir con los requerimientos regulatorios, verificar si existen conflictos de interés, proveer servicios financieros y otros servicios de soporte administrativo, o para fines de calidad y riesgo. Seremos responsables de mantener la confidencialidad de la Información del Cliente, independientemente de dónde y por quién sea Procesada esta información.

Grupo Cosalco se reserva el derecho de usar esta información para enviar correos electrónicos con información comercial y de publicidad, como también para enviar información sobre promociones, servicios o información relevante para el Usuario y/o Cliente.

El Usuario y/o Cliente autoriza al **Grupo Cosalco** para que dé tratamiento a sus datos personales, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales y la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales; y para que envíe comunicaciones comerciales de los servicios, beneficios, publicidad y promociones del **Grupo Cosalco**. Así mismo, se autoriza que las comunicaciones comerciales de los servicios arriba enunciados sean enviadas a través del correo electrónico registrado, número celular y/o dirección física de domicilio registrado.

El Usuario siempre podrá solicitar el cese de envío de correos electrónicos.

F. Uso permitido: La reproducción de la información revelada no estará permitida, salvo que existiere autorización expresa y por escrito de la Parte para tal fin. En caso de que la Parte que reciba la información respectiva necesite más copias de la información, deberá conseguir autorización escrita de reproducción de la parte divulgadora, o solicitar copias adicionales de la misma.

Parágrafo primero: La Parte que reciba la información respectiva restringirá la divulgación de información a sus empleados, funcionarios, asesores, subcontratistas o terceros, que requieran acceso a la misma para ejecutar los servicios que se pacten en virtud de las relaciones comerciales que se consoliden entre las Partes, y que previamente hayan suscrito un acuerdo de confidencialidad. Sin embargo, la divulgación de información a un tercero estará condicionada a previa aprobación escrita de la parte divulgadora, sin perjuicio de las formalidades contempladas en este instrumento para tal efecto.

G. Custodia: Las Partes garantizan que aplican las mismas medidas de seguridad razonables para evitar divulgación, fuga o uso no autorizado de Información Confidencial o patentada y aceptan que protegerán la Información Confidencial de cada una, de la misma manera y en el mismo grado en que protegen su propia Información Confidencial.

Se conviene que toda la Información Confidencial sea guardada por la Parte receptora en un lugar con acceso limitado únicamente a los representantes, quienes en forma razonable requieran conocer la Información Confidencial en relación con sus funciones.

Para evitar la filtración o el uso no autorizado de la Información Confidencial, la Parte que reciba la información respectiva, tratará toda la información entregada con extrema diligencia y cuidado, absteniéndose en lo sucesivo de efectuar para sí o para terceros, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier clase de mutilación, deformación o modificación de la información que llegue a su conocimiento. De igual forma, las Partes deberán adoptar todas las seguridades y/o precauciones razonables para proteger la Información Confidencial de la otra Parte. Como mínimo, tales precauciones y/o seguridades serán tan estrictas como las que tienen, ha adoptado y/o adopte en el futuro para proteger su propia Información Confidencial.

La Información Confidencial de las Partes deberá ser tratada como tal y resguardada bajo este aspecto por la otra Parte, durante el término que se fija en el presente Acuerdo a partir de la fecha en que se entregue la Información Confidencial.

V. Términos Referentes a la Plataforma Tecnológica:

- 1. Violaciones del Sistema:** No está permitida ninguna acción o uso de dispositivo, software, u otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y operatoria del **Grupo Cosalco** como en las ofertas, descripciones, cuentas o bases de datos del **Grupo Cosalco**. Cualquier intromisión, tentativa o actividad violatoria o contraria a las leyes sobre el derecho de propiedad intelectual y/o a las prohibiciones estipuladas en este documento harán pasible a su responsable de las acciones legales pertinentes.
- 2. Vínculos:** El Sitio puede contener hipervínculos o Links a otros sitios Web, que no sean controlados, editados, ni tengan relación directa con el **Grupo Cosalco**. No siendo el **Grupo Cosalco**, en consecuencia, responsable del contenido ni de la exactitud de la información contenida en ellos. La función de los enlaces que se encuentran en el sitio es proporcionada por terceros, y se limita sólo a dar a conocer al Usuario otras fuentes de información relacionadas a las materias propias del sitio, productos o servicios ofrecidos por terceros.

El **Grupo Cosalco** no tiene responsabilidad alguna respecto de las páginas Web que cuenten con links al sitio. Es importante aclarar que la única información válida, real y veras es la emitida y conseguida en la Plataforma Tecnológica. El establecimiento de estos vínculos no implica en forma alguna la existencia de algún tipo de relación entre el **Grupo Cosalco** y el titular de la página Web en la que se establezcan los mismos.

- 3. Prohibiciones:** Sin perjuicio de lo ya expresado, se prohíbe a los Usuarios usar el Sitio para cargar, hacer avisos, transmitir y/o distribuir cualquier ítem, o información incluyendo sin limitación alguna virus computacionales, caballos troyanos, gusanos, mecanismos de apagado automático o cualquier otro sistema, programa o archivo disruptivo; interferir con la seguridad de este sitio; infringir patentes comerciales, marcas registradas, secretos comerciales e industriales, derechos de publicidad o cualquier otros derecho de propiedad de cualquier persona natural o jurídica, colectividades, etc; impedir o interrumpir el uso del sitio por parte de terceros; usar programas automáticos, mecanismos o procesos manuales para monitorear, copiar, resumir, o extraer información de cualquier otra forma desde este sitio; usar las cuentas y claves de terceros Usuarios, o cualquier otra información sin el consentimiento previo y por escrito de su titular; crear cuentas o utilizar el sitio proporcionando datos falsos; transmitir desde este

sitio SPAM, cadenas, correo basura o cualquier otro tipo de correo masivo no solicitado; cargar, distribuir o diseminar desde el sitio material o información de carácter amenazante, de acoso, difamatorio, obsceno, pornográfico, fraudulento, engañoso, o que de cualquier otra forma pudiere ser atentatorio contra la Ley, las buenas costumbres, el orden público, que viole los derechos de cualquier otra parte, o que contenga solicitudes de recaudación de fondos, entre otras.

4. **Prácticas sanas y Correcto Uso de la Plataforma Tecnológica.** El Usuario se encuentra obligado a cerrar la sesión una vez termine de utilizar los aplicativos de la Plataforma tecnológica, el **Grupo Cosalco** no se hace responsable de los daños o perjuicios ocasionados al Usuario por su descuido o culpa.
5. **Cookies.** El Usuario de la Plataforma Tecnológica conoce y acepta que el **Grupo Cosalco** podrá utilizar un sistema de seguimiento mediante la utilización de cookies (las "Cookies"). El **Grupo Cosalco** ofrece ciertas funcionalidades que sólo están disponibles mediante el empleo de Cookies. Las Cookies se utilizan con el fin de conocer los intereses, el comportamiento y la demografía de quienes visitan o son Usuarios del Sitio Web y de esa forma, comprender mejor sus necesidades e intereses y darles un mejor servicio o proveerle información relacionada. El **Grupo Cosalco** usará la información obtenida por intermedio de las Cookies para analizar las páginas navegadas por el Usuario, las búsquedas realizadas, mejorar las iniciativas comerciales y promocionales, mostrar publicidad o promociones, banners de interés, noticias sobre el **Grupo Cosalco**, perfeccionar nuestra oferta de contenidos y artículos, personalizar dichos contenidos, presentación y servicios; también podremos utilizar Cookies para promover y hacer cumplir las reglas y seguridad del sitio. El **Grupo Cosalco** podrá agregar Cookies en los e-mails que envíe para medir la efectividad de las promociones.
6. El **Grupo Cosalco** también podrá utilizar las Cookies para que el usuario no tenga que introducir su clave tan frecuentemente durante una sesión de navegación, también para contabilizar y corroborar las inscripciones, la actividad del usuario y otros conceptos para acuerdos comerciales, siempre teniendo como objetivo de la instalación de las Cookies, el beneficio del usuario que la recibe, y no será usado con otros fines ajenos al **Grupo Cosalco**.
7. Se establece que la instalación, permanencia y existencia de las Cookies en el computador del usuario depende de su exclusiva voluntad y puede ser eliminada de su computador cuando el Usuario así lo desee.
8. **Web Beacons:** El usuario y el visitante de la Plataforma Tecnológica conoce y acepta que el **Grupo Cosalco** podrá utilizar un sistema de seguimiento mediante la utilización de Web Beacons.
9. **SPAM:** el **Grupo Cosalco** y sus Usuarios no aceptan conductas consideradas "spamming", ya sea en opiniones, preguntas, respuestas y/o el envío no solicitado de correos electrónicos. Queda absolutamente prohibido el envío indiscriminado de mensajes de cualquier naturaleza entre los Usuarios del **Grupo Cosalco**, incluidos sus funcionarios o contratistas.
10. **Fallas de Sistema:** El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas, fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a el **Grupo Cosalco**; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad al **Grupo Cosalco**.

VI. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Cada una de las Partes reconoce y acepta que la otra Parte es titular de sus derechos de propiedad intelectual, propiedad industrial y derechos de autor sobre los servicios y productos que ponga a disposición del Cliente. Cada Parte se obliga a respetar dichos derechos y se obliga a abstenerse de iniciar cualquier acción o reclamación que tenga por objeto o como efecto cuestionar o afectar dichos derechos.

El contenido, organización, gráficas, diseño, compilación y otros aspectos de la Plataforma Tecnológica se encuentran protegidos por las leyes de Propiedad Intelectual. Su copia, redistribución, uso o publicación, total o parcial, está prohibida por la ley. La publicación o transmisión de información o documentos en el sitio, no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. el **Grupo Cosalco** hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos de propiedad intelectual e industrial.

El **Grupo Cosalco** podrá utilizar los datos, programas, software, diseños, modelos, sistemas, utilidades y las herramientas y demás metodología y conocimiento técnico de los que sea titular o licenciatario para comercializar sus productos y prestar sus servicios. Sin perjuicio de la entrega de cualquiera de los Informes, el **Grupo Cosalco** conservará los derechos de propiedad intelectual de los Materiales (incluyendo las mejoras o desarrollos que surjan durante la prestación de los Servicios); y de todos los papeles de trabajo relacionados con los Servicios (con excepción de la Información del Cliente reflejada en los mismos).

VII. RESPONSABILIDAD

- 1. Responsabilidad por ataques informáticos:** el **Grupo Cosalco** no se hace responsable por virus o ataques informáticos, demoras en la transmisión de datos, errores o manipulaciones generadas por terceros no autorizados. El **Grupo Cosalco** no se hace responsable por la pérdida o daño que eventualmente puedan sufrir los archivos que le son enviados por los Usuarios para la prestación de sus servicios. En virtud de lo anterior, es el Usuario quien tiene la responsabilidad de respaldar la información que envía al **Grupo Cosalco**.
- 2. Caso fortuito o Fuerza mayor:** Ni los Clientes ni el **Grupo Cosalco** serán responsables por incumplimiento del presente Acuerdo (con excepción de las obligaciones de pago), causado por circunstancias que escapen al razonable control de las Partes.

Las Partes aceptan que la Información Confidencial comprende un importante y valioso activo de la otra, y cualquier eliminación, revelación o cualquier otro uso no autorizado de tal información y/o de los conocimientos que lleguen a conocer las Partes con ocasión de sus actividades puede causar serios perjuicios a la otra, razón por la cual tales conductas están estrictamente prohibidas y su realización constituirá justa causa de terminación de los acuerdos comerciales entre las Partes. En todo caso, la Parte propietaria podrá emprender las medidas legales necesarias para buscar la indemnización de perjuicios por el incumplimiento de la presente obligación.

Las Partes reconocen que serán responsables hasta la culpa levisima en cualquier caso que permita la divulgación de información referente, directa o indirectamente, de carácter confidencial o reservado y por este solo hecho está causando un perjuicio a la otra Parte, que estará obligado a indemnizar económicamente sin perjuicio de las acciones penales o civiles a que tenga derecho la Parte propietaria de la Información Confidencial.

VII. DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE

1. El **Grupo Cosalco** puede dar por terminado, de forma anticipada, la relación comercial con el Cliente, de forma inmediata, mediante notificación escrita a usted, si se determina de manera razonable que, de acuerdo con la legislación aplicable o las obligaciones profesionales aplicables, no es posible continuar con la relación. Igualmente se podrá terminar unilateralmente y en cualquier momento la relación comercial, sin necesidad de preaviso ni indemnización alguna, en el evento en que el Cliente, sus accionistas, gerentes o directivos i) sean incluidos en alguna de las listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, ii) sean formalmente acusados ante un Juez por delitos relacionados con lavado de activos o financiación del terrorismo o iii) incumplan las normas relativas a la prevención de lavado de activos y financiación al terrorismo, estando obligados por ley.
2. Las obligaciones de confidencialidad de las Partes contenidas en este Acuerdo, continuarán vigentes por los tres (3) años siguientes a la terminación del mismo. Las demás disposiciones del presente Acuerdo, que otorguen a las partes derechos u obligaciones que se extiendan más allá de la fecha de terminación, continuarán vigentes con posterioridad a la terminación del presente Acuerdo.
3. El presente Acuerdo y todas las obligaciones no contractuales que surjan de él o de los Servicios se regirán por las leyes de Colombia, Costa Rica, El Salvador y Guatemala, según el país en el que se ubique el Cliente y se desenvuelva la relación comercial, y se los interpretará de acuerdo con ellas.

Los presentes **Términos y Condiciones en la Prestación de Servicios, Comercialización de Productos y para el Uso de la Plataforma Tecnológica** del **Grupo Cosalco** se acogen conforme a la normatividad local de cada una de las jurisdicciones en las que el **Grupo Cosalco** tiene presencia actualmente, y en el futuro. Su adopción implica el ejercicio de su libre voluntad y que la relación que surge de este documento se regirá en todos sus efectos por su contenido y, en su defecto, por la ley comercial del país en el que se interprete.