

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE “TU ORDEN.COM.CO Y TU ORDEN APP”

A continuación establecemos los términos y condiciones de uso y acceso del sitio web <https://tuorden.com.co> y su aplicación móvil, los cuales tienen por objeto principal facilitar el proceso de pedido y entrega de domicilios de restaurantes, farmacias y comercios aliados en el territorio de la república de Colombia incluyendo sus menús áreas de cobertura, horarios de servicio, términos y condiciones de entrega, promociones y sorpresas con el fin de facilitarte tu vida y emplees el tiempo que ahorras en desplazamientos en lo que más te guste.

Con el fin de garantizar la seguridad de nuestros usuarios, cada nuevo cliente y/o usuario de la página web o de la aplicación antes mencionada de manera previa a su registro deberá leer y aceptar la totalidad de estos términos y condiciones e indicará formalmente su consentimiento expreso respecto de su comprensión y aprobación.

En caso de que estos términos y condiciones no se acepten por parte del cliente y/o usuario se solicita formalmente que el mismo se abstenga de acceder y emplear nuestro sistema de pedidos ya que en caso dado que se presentase cualquier tipo de reclamación posterior al uso de nuestros desarrollos TU ORDEN APP no responderá.

Teniendo en cuenta que TU ORDEN APP constantemente trabaja para mejorar la prestación de sus servicios, es posible que se presenten actualizaciones en estos términos y condiciones y en las políticas de tratamiento de información de acuerdo con las necesidades de nuestra operación y el ordenamiento jurídico aplicable a la misma. Cuando se presente esta situación TU ORDEN APP enviará una notificación a sus clientes y/o usuarios con el fin que consulten y conozcan la actualización realizada de manera previa a su entrada en vigor. Si tras la notificación de la actualización el cliente y/o usuario de TU ORDEN APP continúa usando nuestros servicios se entenderán que acepta las mismas y en consecuencia no habrá lugar a reclamación posterior respecto de la aplicación y exigencia de estos.

I. DEFINICIONES

Mensajes de datos: “(...) La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax (...)

Comercio Electrónico: Comprende el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica. Las dudas que surjan respecto de la eficacia y validez de los mensajes de datos y demás actividades vinculadas al comercio electrónico se interpretarán de conformidad con la ley 527 de 1999.

Cliente y/o Usuario: Se trata de todas las personas naturales o jurídicas que accedan al sitio web de TU ORDEN o a nuestra aplicación móvil y realicen órdenes de bienes y servicios a través de los mismos o a través de los medios de contacto alternativos.

Comercio Asociado: Hace referencia a los establecimientos de comercio dedicados al expendio de bienes, servicios, medicamentos, alimentos y vendidas con los que TU ORDEN S.A.S. tiene relación comercial con el fin de facilitar el proceso de contacto y ventas entre estos y los Clientes y/o Usuarios que accedan al sitio web de TU ORDEN y/o su aplicación móvil.

Mandatario: En este caso TU ORDEN S.A.S. y la APP TU ORDEN es la persona que acepta realizar la gestión del de recogida y entrega del producto o servicio solicitado por el Cliente y/o Usuario a través de la página web o aplicación móvil.

Contrato de mandato electrónico: Se trata del acuerdo de voluntades entre el Cliente y/o Usuario que ha decidido usar nuestros servicios a través de nuestro portal web o aplicación móvil y TU ORDEN con el objetivo de que TU ORDEN atienda el pedido, gestión y entrega del domicilio de alimentos y/o bebidas ordenado por el Cliente y/o Usuario a cambio de una remuneración dineraria.

Usuario referido: Se refiere al tercero que sin ser Cliente y/o Usuario de nuestros servicios es invitado por uno de estos a probar nuestro portal web y/o aplicación por primera vez obteniendo por este hecho un descuento en su primera compra.

Medios de contacto con el Cliente y/o Usuario: La aceptación de términos y condiciones conlleva la facultad a favor de TU ORDEN para enviar comunicaciones y/o notificaciones a través de mensaje de texto (SMS) whatsapp, correo electrónico y cualquier otro medio de contacto autorizado por el usuario de nuestros servicios.

Pasarela de pagos: Se trata del mecanismo tecnológico (software) que permite realizar pagos por parte del Cliente y/o Usuario de los servicios de TU ORDEN en cumplimiento de la relación que surge al usar nuestro portal web y/o aplicación.

Ventanas emergentes (Pop-Ups): Aviso emergente automático que se genera cuando el Cliente y/o Usuario utilice nuestro portal web y/o aplicación móvil.

Publicidad: Se trata de toda comunicación que realice TU ORDEN con el objetivo de informar a Cliente y/o Usuario de los servicios de TU ORDEN APP respecto de

restaurantes, menús, promociones propias o de terceros, lanzamiento de productos.

Operador de La Plataforma: TU ORDEN S.A.S. es la encargada de administrar el funcionamiento de la plataforma nuestro portal web y/o aplicación con el objetivo de mostrar a nuestros clientes los productos, promociones y precios de nuestros aliados comerciales, sin embargo, bajo ninguna circunstancia actuará como vendedor, agente comercial, distribuidor, corredor, productor, expendedor y/o responsable de la venta de cualquiera de los bienes o servicios que se exhiben en la app TU ORDEN razón por la cual en caso de reclamación sólo actuará como intermediario entre el consumidor y el responsable de la garantía.

Dato Personal: “(...) Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados (...)”¹ Los datos impersonales no tienen la protección de datos de la Ley 1266 de 2008. La Ley 1266 de 2008 cuando indica referencia a un dato presume que se trata de uso personal los cuales pueden ser públicos, semiprivados o privados.

De conformidad con lo establecido en la sentencia C748 de 2011 los Datos Personales definidos en la Ley 1266 de 2008 se denominará "**Dato Personal Crediticio**" cuando incorporen Información financiera, crediticia, comercial, de servicios al igual que la proveniente del extranjero que sea empleada por parte del responsable del tratamiento de la información para calcular el nivel de riesgo crediticio del Titular.

Dato Semiprivado: “(...) Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.(...)”²

Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países: “(...) Para todos los efectos de la presente ley se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de

¹ Literal e art 3 L.1266 de 2008

² Literal g art 3 Ley 1266 de 2008.

terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen (...)³

II. USO DEL PORTAL WEB y/o APLICACIÓN

Nuestra plataforma móvil y portal web es una herramienta que permite la eficiente interacción entre el Cliente y/o Usuario y los comercios asociados a TU ORDEN APP gracias a la publicidad y exhibición de productos, alimentos, medicamentos y bebidas que están a disposición de estos los consumidores en general.

El Cliente y/o Usuario una vez aceptados los términos y condiciones establecidos por TU ORDEN deberá realizar el siguiente procedimiento para emplear nuestro portal web y/o aplicación móvil: 1. Ingresar a la Plataforma a través de la dirección web <https://web.tuorden.com.co/#!/servicio> y/o nuestra aplicación TU ORDEN APP que puede ser descargada de IOS o ANDROID indicando de la manera veraz y clara la identidad del usuario, documento de identidad, la dirección e indicaciones particulares de la residencia y/o domicilio del Cliente y/o Usuario con el fin de determinar los productos y restaurantes disponibles en dicha área. En caso dado que el Cliente y/o Usuario esté fuera del rango de cobertura no será viable realizar pedido alguno. 2. Selección del o los productos (s) que compondrán la compra. El Cliente y/o Usuario podrá apoyar su decisión en las fotografías y datos que identifican cada producto y que han sido suministradas por cada uno de los comercios asociados a la aplicación. 3. Tras realizar la elección libre y espontánea del o los productos a adquirir, el Cliente y/o Usuario podrá observar la marca y características y presentación de estos; si está de acuerdo podrá validar y confirmar el ingreso de estos al carrito de compras teniendo en cuenta las limitaciones de número de unidades a adquirir en caso dado que existen. 4. A continuación se le informará al Cliente y/o Usuario el valor a pagar el cual incluirá el valor del producto, impuestos si son aplicables, comisión de TU ORDEN APP si es aplicable, valor del domicilio si es aplicable, costos de la transacción si es aplicable, bono a aplicar y descuento después de aplicar. Parágrafo: TU ORDEN APP se reserva el derecho de incrementar, hasta en un diez por ciento (10%), los precios de los productos exhibidos en los restaurantes y puntos de atención de nuestros aliados comerciales y el Cliente y/o Usuario en consecuencia declara que acepta de manera libre y voluntaria el incremento mencionado. 5. A continuación el Cliente y/o Usuario procederá al pago de su producto, mediante la elección del método de pago que considere adecuado a saber: A. Pago contra-entrega

³ Literal j art 3 Ley 1266 de 2008.

mediante pago en moneda corriente. B. Pago mediante transferencia electrónica o pasarela de pagos. 6. Una vez se cumplan los anteriores pagos satisfactoriamente aparecerá una ventana emergente mostrando detalladamente un resumen de la compra, condiciones y términos de la misma y los detalles de las responsabilidades de TU ORDEN APP frente a la misma los cuales serán igualmente enviados al correo electrónico suministrado por el cliente y/o usuario al momento de inscribirse en el portal o en la aplicación móvil que presidimos. El Cliente y/o Usuario acepta y entiende que TU ORDEN APP no puede emitir factura alguna toda vez que solo es una plataforma virtual que no comercializa productos ni servicios directamente, en consecuencia, el comercio asociado en su calidad de vendedor o prestador de servicios emitirá la factura correspondiente y se la hará llegar al cliente y/o usuario de acuerdo con las instrucciones que el mismo haya indicado al momento de crear su usuario dentro de nuestra aplicación.

III. OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR

Una vez el consumidor acepta los presentes términos y condiciones se obliga a:

- (1) Abstenerse de suministrar información imprecisa y/o veraz al momento de crear su la cuenta de de Usuario;
- (2) Bajo ninguna circunstancia compartir datos de acceso y/o financieros a terceros;
- (3) Emplear su acceso a la aplicación para realizar cualquier tipo de delito y/o contravención previamente existente en el ordenamiento jurídico en contra de cualquiera de los comercios asociados a la aplicación y/o a esta aplicación.
- (4) Pagar oportunamente a TU ORDEN el valor total de la orden encargada a la aplicación en virtud del contrato de mandato;
- (5) Informar adecuada y inmediateamente a TU ORDEN cuando se presente usurpación de identidad y/o olvido de los datos de acceso;
- (6) No realizar ningún tipo de acto que pueda afectar la accesibilidad y/o funcionamiento de la aplicación;
- (7) Bajo ninguna circunstancia usar la cuenta de usuario para hackear, descifrar, descompilar o desensamblar cualquier funcionalidad de la APP TU ORDEN;
- (8); Retroalimentar al personal de soporte de la aplicación respecto de cualquier situación que afecte la experiencia de servicio;
- (9) Permitir el uso de ventanas emergentes durante la interacción y uso de la aplicación;
- (10) Recibir el o los productos ordenamos a través de la app TU ORDEN y confirmar el recibo de la orden;
- (11). Ser mayor de edad para acceder a la compra de medicamentos, bebidas alcohólicas y tabaco.
- (12) Conocer los términos y condiciones de devolución de productos expedidos por farmacias que se publicarán en el micrositio correspondiente.

IV. DEBERES DE TU ORDEN S.A.S.

En virtud de la aceptación de estos términos y condiciones la APP TU ORDEN se compromete a: (1) Publicar la información, características e imágenes de apoyo que permitan al consumidor tomar una decisión de compra informada respecto de los productos y servicios que se exhiben en la aplicación; (2) Informar al usuario de la aplicación respecto de los medios de pago que puede emplear en la aplicación para culminar su orden; (3) Informar al usuario de la aplicación todos los datos de contacto e identificación del mandatario que ejecutara la orden de compra realizada por el usuario de la app (4) Informar al usuario de la aplicación cuando se presenten actualización de los presentes términos y condiciones; (5); (6) Emplear la información y/o datos suministrados por el usuario de la aplicación para los fines establecidos en los presentes términos. (6). Utilizar los medios tecnológicos necesarios para que el consumidor pueda aceptar o no la compra que realiza a través de la app.

V. RECHAZO DE PEDIDOS

El Cliente y/o Usuario será informado de manera oportuna por parte de TU ORDEN APP respecto del motivo de rechazo de su pedido por parte del comercio asociado con el fin que escoja otra posibilidad dentro de TU ORDEN.

De manera informativa pero no limitante TU ORDEN APP enuncia algunas de las opciones de rechazo de tus pedidos que pueden ser empleadas para informarte el estado de tu pedido a saber: A. Producto No Disponible. B. Fuera del área de cobertura. C. Rechazado por el Restaurante. D. Restaurante Cerrado. E. Método de pago no disponible. F. Método de pago No Aceptado. G. Cancelado por petición del Cliente y/o Usuario.

TU ORDEN S.A.S. y en consecuencia la aplicación Tu Orden se encuentran supeditados a las órdenes que se impartan en el marco del manejo del COVID -19 y/o CORONAVIRUS y en consecuencia deberán compartir toda información que sea solicitada por cualquier autoridad del orden nacional y/o distrital en el marco de esta emergencia sin que esto implique un incumplimiento a las autorizaciones dadas por el titular del dato.

VI. USO DE CUPONES

El cupón de descuento no es acumulable, ni transferible a terceros y podrá ser usado por una sola vez a menos que en el momento de otorgar el mismo se establezca lo contrario, de igual manera indicará la vigencia del mismo y los términos y condiciones del mismo.

El Cliente y/o Usuario es el responsable del uso del cupón y en consecuencia antes de finalizar la compra deberá hacer CLICK en el botón “APLICAR CUPÓN” con el objetivo que se realice el descuento respectivo. Una vez usado el cupón de manera correcta el valor del descuento se verá reflejado en el carrito de compra.

El Cliente y/o Usuario acepta y entiende que el cupón no será redimible o reembolsable en efectivo, cheque, devolución a la tarjeta de crédito o débito y en general por ningún otro medio de pago.

Teniendo en cuenta que la relación entre el Cliente y/o Usuario gira en torno a alimentos y que el mismo es elaborado o fabricado de acuerdo a las estipulaciones particulares del cliente para TU ORDEN no es posible acceder al derecho de retracto de la compra de conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

VII. CÓMO LLEGAREMOS A TI

TU ORDEN le informa a nuestro Cliente y/o Usuario que el reparto y entrega del pedido se realiza a través de nuestro portal y de nuestra aplicación móvil que serán entregados por parte de personal idóneo y capacitado con el fin de garantizar la entrega oportuna de tu pedido. El personal designado por TU ORDEN para entregar su domicilio podrá solicitar la exhibición de su documento de identidad cuando la orden incluye bebidas alcohólicas y/o cigarrillos.

En algunos casos los comercios asociados realizan directamente la logística para entregar el pedido aceptado y tramitado a través de la aplicación razón por la cual TU ORDEN informará al USUARIO que el domiciliario no es propio y en consecuencia la entrega no será su responsabilidad, situación que no implica que la aplicación no haga el monitoreo o seguimiento del pedido con el fin que llegue en el menor tiempo posible.

VIII. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN:

La POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION de TU ORDEN se encuentra publicada en la parte inferior del portal <https://tuorden.com.co/politicadetratamientodeinformacion>. El Cliente y/o Usuario manifiesta de manera libre, voluntaria y expresa a través de la aceptación de estos términos y condiciones y registro en el Portal y/o la aplicación móvil que AUTORIZA a TU ORDEN a enviarle ofertas y comunicaciones tales como pero sin limitarse a: correos electrónicos de campañas publicitarias, correos electrónicos transaccionales, correos electrónicos de cumpleaños, correos electrónicos creados por las plataformas de retargeting / remarketing, mensajes de texto, push notifications, entre otros.

Cuando un Cliente y/o Usuario tome la decisión de cancelar su suscripción con el objetivo de no recibir más comunicaciones por parte de TU ORDEN y/o solicite la eliminación de sus datos personales, TU ORDEN procederá a desactivar y/o eliminar sus datos según el caso. El Cliente y/o Usuario manifiesta de manera libre, voluntaria y expresa que en caso dado que tenga la aplicación móvil de TU ORDEN en su celular o tableta, continuara recibiendo “push notifications” los cuales son mensajes que se visualizan en la pantalla del celular o tableta sin que los mismos se consideren mensajes de texto. En caso dado que Cliente y/o Usuario quiera dejar de recibir las “push notifications” podrá eliminar la aplicación y/o desactivar las mismas siguiendo los siguientes pasos según tu sistema operativo: 1. Para IOS: Ir a “Ajustes”, “Notificaciones”, dar clic en el icono de la aplicación de TU ORDEN y desactivar la opción “Permitir Notificaciones”. 2. Para Android: Ir a “Ajustes”, Aplicaciones, dar clic en el icono de la aplicación de TU ORDEN, desactivar “Mostrar Notificaciones” y aceptar “¿Desactivar Notificaciones?”.

El Cliente y/o Usuario titular de la información acepta de manera expresa, voluntaria e informada que los datos consignados en las bases de datos de TU ORDEN sean recopilados, almacenados con los fines que a continuación se enuncian: 1. Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada. 2. Conservar registros históricos de la compañía y mantener contacto con los titulares del dato. 3. Entregar la información recolectada a los terceros debidamente identificados en la política de tratamiento de la información de TU ORDEN con el fin que los mismos la almacenan y administran dentro de los parámetros legales. 4. Emplearlos con fines administrativos internos y/o comerciales tales como pero sin limitación: A. Estudios de mercado, estadísticos, consumo, satisfacción del cliente, oportunidad de respuesta y calidad de la atención al cliente. B. Análisis estadísticos. C. Control y manejo del uso de cupones y promociones. 5. Emplearlos en el control, manejo y prevención del fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo. 6. Recabar, tener, manejar y utilizar la información con el fin de realizar estudios crédito, elaboración y presentación de cotizaciones, referencias comerciales de experiencia y verificar, comprobar o validar los datos suministrados al momento de suscribirse a los servicios ofrecidos por TU ORDEN. 7. Realizar reportes y consultas en centrales de riesgo respecto del cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de la relación comercial que surge entre el Cliente y/o Usuario y TU ORDEN. 8. Informar a AXA COLPATRIA los datos necesarios para la expedición del SOAT que esta compañía de seguros comercializa a través de la aplicación.

TU ORDEN S.A.S. y en consecuencia la aplicación Tu Orden se encuentran supeditados a las órdenes que se impartan en el marco del manejo del **COVID -19**

y/o CORONAVIRUS y en consecuencia deberán compartir toda información que sea solicitada por cualquier autoridad del orden nacional y/o distrital en el marco de esta emergencia sin que esto implique un incumplimiento a las autorizaciones dadas por el titular del dato.

IX. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El Cliente y/o Usuario podrá presentar cualquier tipo de solicitud, queja y/o reclamo comunicándose a través del módulo de contacto de nuestra página web y del módulo de contacto de la aplicación de TU ORDEN.

X. DERECHO DE RETRACTO

TU ORDEN no realiza la comercialización de ningún producto directamente a los Consumidores dado que solo actúa como un portal de contacto entre Consumidores y proveedores de bienes y servicios.

En consecuencia, cada uno de los productos y servicios que aparecen en la aplicación son comercializados por terceros y serán estos y no TU ORDEN SAS, los llamados a través del soporte de la APP TU ORDEN a responder las solicitudes que se enmarquen en el ejercicio del derecho de retracto que tiene el consumidor frente al proveedor o vendedor del producto con la factura de su compra e indicarle al encargado de la tienda correspondiente que desea ejercer el derecho de retracto en el marco de la Ley 1480 de 2011.

XI. REVERSIÓN DEL PAGO

En caso de solicitar la reversión del pago esta se realizará al mismo método de pago utilizado por este para la compra o, en caso de haber aceptado un método diferente, será regresado donde se indique siempre y cuando sea posible. En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de crédito, el reverso del pago podrá verse reflejado hasta treinta (30) días después de haber solicitado la reversión. Esto depende de la entidad bancaria de la que sea cliente el Consumidor. Para los pagos realizados en dinero en efectivo, el pago se realizará a la cuenta de ahorros o corriente indicada por el Consumidor en un plazo de treinta (30) días.

El cliente deberá pagar el valor del envío en caso de devolución del producto al proveedor o vendedor de este.

XII. COMERCIO ELECTRÓNICO

De conformidad con lo establecido en la ley 527 de 1999 respecto del uso de mensajes de datos y su carácter probatorio, el usuario de la APP TU ORDEN en su calidad de consumidor entiende que el cruce de mensajes de datos entre este y los diferentes comercios existentes en la aplicación genera el nacimiento,

modificación y extinción de obligaciones dinerarias de hacer o no hacer en las que no intervienen la APP TU ORDEN y en consecuencia será el consumidor el directo responsable de las consecuencia dinerarias y/o jurídicas que se deriven del incumplimiento de tales obligaciones. .

Es de suma importancia que el usuario de la APP TU ORDEN tenga claro que toda orden generada a través de la APP TU ORDEN da lugar al nacimiento de un contrato de mandato por medios electrónicos entre el consumidor y el comercio en cuestión, en el que los términos y condiciones de cantidades, producto, financieros, lugar de entrega y medios de pago son acordados y aceptados voluntariamente por las partes del citado contrato.

XIII. NUESTRA RESPONSABILIDAD

TU ORDEN y PUNTOS TU ORDEN te informan que todas nuestras actuaciones se enmarcan en los parámetros establecidos en el estatuto del consumidor y demás normas complementarias con el objetivo de garantizar la protección de tus derechos y ofrecerte la mejor experiencia de compra. Sin embargo dada la imposibilidad de verificar en un 100% la identidad de las personas que usan nuestras plataformas el Cliente y/o Usuario acepta de manera libre y voluntaria que asumen todos los riesgos asociados a tratar con otros usuarios que conozca o contacte través de TU ORDEN y PUNTOS TU ORDEN., En consecuencia ACEPTA que TU ORDEN y PUNTOS TU ORDEN no responderán por las consecuencias positivas o negativas que se generen como resultado de las relaciones que entable el Cliente y/o Usuario con terceros dentro o fuera de nuestro portal web y aplicación móvil.

XIV. RATIFICACION DE ACEPTACION DE TERMINOS Y CONDICIONES

El Cliente y/o Usuario declara de manera libre y voluntaria que reitera tener capacidad legal para contratar y contraer obligaciones con TU ORDEN o terceros asociados a esta y en consecuencia de forma expresa e inequívoca ratifica que leyó, entiende, y acepta la totalidad de los términos y condiciones antes descritos motivo por el cual se obliga a cumplirlos, conocerlos y respetarlos.

Se da en Bogotá D.C. a los 24 días del mes de diciembre de 2021.