

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE VENTA

www.CampoAzul.co

Fecha de modificación: 11 de Abril del 2023

Las presentes condiciones generales de venta (en adelante, los "Términos y Condiciones" o las "Condiciones Generales de Venta") son aplicables entre (i) OPERADORA AVICOLA COLOMBIA S.A.S., identificada con el NIT No. 891401858-6, Comercial + BIOS, identificada con el NIT No. 901.352.950-0 (adelante los "Vendedores") y (ii) toda persona que efectúe una compra (en adelante "el Cliente") a través del sitio web www.campoazul.co ("Tienda Virtual").

Al realizar una compra por la Tienda virtual, declaras ser mayor de 18 años y tener capacidad jurídica para contraer obligaciones, en especial, para efectuar compras a través de la Tienda Virtual. En caso de que la compra la realices en nombre de una persona jurídica deberás ser el representante legal y tener capacidad jurídica para contraer obligaciones a través de la Tienda Virtual.

La compra de los productos ofrecidos a través de la Tienda Virtual (en adelante, los "Productos") requiere la aceptación expresa de los Términos y Condiciones.

Previo a la contratación y en todo el proceso de compra, podrás acceder, archivar e imprimir las Condiciones Generales de Venta para su consulta.

La información contenida en la página web www.campoazul.co relacionada con precios, Productos, cantidades, entre otros, aplica única y exclusivamente para las transacciones ejecutadas a través de la Tienda Virtual, no aplica para las compras que sean perfeccionadas a través de los puntos de venta de atención presencial o mediante otros canales de venta online, tales como el WhatsApp.

Las Condiciones Generales de Venta aplicables a la relación contractual, serán aquellas que se encuentren vigentes al momento de tu compra.

I. TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES

Mediante el registro de mis datos personales, autorizo a OPERADORA AVÍCOLA COLOMBIA S.A.S., identificada con el NIT No. 891401858-6 para: la recolección, almacenamiento, uso, cesión, transferencia y transmisión, de los mismos, con el fin de a) Gestionar todos los actos necesarios para perfeccionar los procesos de compra y entrega de los productos en los términos establecidos; b) Establecer comunicación para este fin por cualquiera de los medios de comunicación que facilite, tales como: dirección, teléfono fijo, celular, correo electrónico y/o plataformas de mensajería privadas como whatsapp, entre otros; c) me sean comunicadas campañas publicitarias

y actividades de mercadeo mediante correo electrónico, mensajes de texto al celular, contacto telefónico, mensajes emergentes, plataformas de mensajería privada; d) gestionar trámites de solicitudes, quejas y reclamos; e) adelantar encuestas de servicio al cliente con el fin de indagar sobre el nivel de servicio prestado y f) todas las demás estipuladas en la política para el tratamiento de datos personales de la compañía, que podré encontrar en <https://www.campoazul.co/pages/politica-para-el-tratamiento-y-proteccion-de-datos-personales-campo-azul>

Como titular tengo derecho a: i) acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento; ii) solicitar la actualización y rectificación de mi información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado; iii) solicitar prueba de la autorización otorgada; iv) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio o autoridad competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente; v) revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, a menos que exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información; vi) abstenerme de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes. Para ejercer mis derechos puedo dirigir una solicitud al correo electrónico datospersonales@grupobios.co

Para conocer nuestra política de tratamiento de datos personales y sus cambios sustanciales, consúltala en nuestro sitio web <https://www.campoazul.co/pages/politica-para-el-tratamiento-y-proteccion-de-datos-personales-campo-azul>

II. PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA Y VENTA DE LOS PRODUCTOS.

La compra de los Productos a través de la Tienda Virtual, se efectuará conforme a las condiciones descritas en estos Términos y Condiciones y siguiendo los pasos que a continuación se indican:

A. Registro. Si eres un usuario registrado, haz clic en el icono "ingresar", introduce tu e-mail y contraseña y oprime en "Ingresar a mi cuenta". Deberás diligenciar los datos necesarios para efectuar el envío a tu domicilio o a la dirección que elijas para recibir tu pedido.

Si vas a realizar una compra por primera vez sin registrarte, podrás continuar con la compra seleccionando el Producto que deseas adquirir a través de la sección asociada a la categoría de la línea de Producto correspondiente o con un clic en la pestaña "buscar en nuestra tienda".

B. Selecciona tu Producto. Al seleccionar un Producto, haz clic sobre la foto para revisar las condiciones asociadas al Producto. Luego seleccionar el botón "Comprar" y el Producto será añadido al carrito de compras. Si así lo deseas puedes seguir comprando. Si quieres continuar con tu proceso de compra, deberás validar tu pedido y confirmar que aceptas los Términos y Condiciones Generales de Venta y La Política de Tratamiento de Datos Personales, que se encuentran publicadas en la Tienda Virtual.

El valor mínimo para las compras a través de la Tienda Virtual es de treinta mil pesos (COP\$30.000).

C. Confirma tu orden. Antes de proceder al pago, deberás confirmar: (i) los datos diligenciados; (ii) el contenido de tu orden; (iii) la cantidad de los productos; (iv) la forma de pago seleccionada y (v) que el valor de tu compra corresponda o supere los treinta mil pesos (COP\$30.000).

Podrás revisar tu orden al hacer clic en "Volver al Carrito". Ten en cuenta que, al momento de seleccionar un Producto, éste se agrega inmediatamente al carrito de compras. Allí podrás cambiar las cantidades o retirar el Producto según tu intención de compra.

El pago lo podrás hacer a través de la plataforma transaccional de Mercado Pago Colombia Ltda., identificada con el Nit 900116319-8 o la que esté disponible para tal efecto (en adelante, "Pasarela de Pagos"), que dispone de los siguientes medios de pago: (i) tarjeta débito o cuenta corriente a través del portal de pagos PSE según los aliados bancarios de la Pasarela de Pagos, (ii) tarjeta de crédito de las franquicias Visa, Master Card, American Express y Dinners Club.

Los datos que suministres serán tratados por la Pasarela de Pagos, por ello deberás asegurarte de conocer y aceptar la Política de Tratamiento de Datos Personales de Mercado Pago que se encuentra disponible en el siguiente link: https://www.mercadopago.com.co/ayuda/terminos-y-condiciones_299

Realizado el pago, recibirás una respuesta por parte del banco, confirmando o rechazando la transacción.

D. Pedido Confirmado. El Vendedor confirmará el pago de los Productos asociados a tu orden por medio de un mensaje al correo electrónico que registraste. Al realizar un pedido por medio de la Tienda Virtual, autorizas al Vendedor, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en la Tienda Virtual, para que se comunique contigo mediante llamada a tu teléfono fijo o celular o a través de mensaje de texto, o plataformas de mensajería privada como whatsapp y/o correo electrónico, con el fin de confirmar y/o recordar la entrega de un Producto, así como para solucionar cualquier situación relacionada con el perfeccionamiento de la compra o la entrega del Producto. Solo serán entregados los Productos que sean previamente confirmados.

E. Confirma tu identidad. La Pasarela de Pagos se asegura de proteger a los Clientes de cualquier incidente de seguridad que se pueda presentar durante el proceso de pago. Durante el proceso de pago se te podrá solicitar información adicional que permita confirmar la identidad de quien realiza el pago.

El Vendedor no podrá proceder con la entrega del Producto hasta que la información solicitada por la Pasarela de Pagos sea confirmada. En este caso, el Producto podrá ser entregado después de la promesa de entrega determinada en el literal G de esta sección, sin que por ello se entienda incumplida por parte del Vendedor.

F. Cobertura. Los Productos adquiridos a través de la Tienda Virtual solo podrán ser entregados en las siguientes zonas: Medellín, Bello, Envigado, Itagüí, sabaneta, La estrella.

G. Entrega de tu pedido. La compra de los Productos previamente confirmados y realizadas antes de las 3:00 PM, serán entregados ese mismo día. Tu pedido será entregado al día hábil siguiente, en caso de que la compra o su confirmación se realice después del horario indicado.

El lugar para la entrega será la dirección que indiques en el formulario de registro en el espacio correspondiente a la "dirección de envío".

La hora de entrega de los Productos se realizará durante el horario hábil.

Como Cliente autorizas al Vendedor para que te enviemos la factura de compra a la dirección de correo electrónico que nos indicaste en el formulario de registro.

III. PRECIOS

Los precios fijados en la Tienda Virtual se indican en pesos colombianos con IVA incluido, salvo para los Productos correspondientes a la línea original y ligera, que no incluyen IVA. Esta información es debidamente informada en la descripción de cada Producto.

Durante el proceso de compra te indicaremos el precio de venta y te informaremos del precio total de tu compra antes de realizar la validación del pago.

Los gastos de envío de cada pedido se calculan en función de la ubicación geográfica del envío y el peso de los productos comprados.

Previo a la finalización o terminación de la compraventa te presentaremos un resumen del pedido que incluye los Productos que pretendes adquirir con su descripción completa, el precio individual de cada uno de ellos, el precio total de los Productos y, de ser aplicable, los costos y gastos adicionales que debes pagar por envío o por cualquier otro concepto y la sumatoria total que debas cancelar. Este resumen te permitirá verificar si la operación refleja tu intención de adquisición de los Productos; de no corresponder con tu intención, puedes hacer las correcciones que consideres necesarias o proceder con la cancelación de la transacción.

IV. DISPONIBILIDAD

Previo a la adquisición del Producto, te informaremos la disponibilidad del Producto correspondiente. La disponibilidad puede variar entre el momento del inicio del proceso de la compra y la confirmación de la misma. Si por cualquier motivo, durante el proceso del pago y/o de manera posterior a la confirmación de la compra se generan inconvenientes relacionados con la disponibilidad del Producto, nos comunicaremos contigo para ofrecerte la alternativa más favorable a tus intereses, sin perjuicio del derecho que tienes a resolver la compra.

V. POLÍTICA DE CAMBIOS A TRAVÉS DE LA TIENDA MOMENTOS FRIKO.

Aceptaremos tus solicitudes de devolución y procederemos a entregarte nuevos Productos, únicamente cuando:

- A. El Producto sea recibido en mal estado
- B. El Producto recibido no corresponde al adquirido.

En estos casos, deberás comunicarte, más tardar dentro de las 24 horas calendario siguientes a la entrega del Producto a través del correo electrónico servicioalcliente@opav.co o mediante las líneas de servicio de atención al cliente determinadas en el literal (B) de la sección IX de las Condiciones Generales de Venta, para que coordinemos la recogida del Producto y la programación de una nueva entrega.

Analizaremos las condiciones asociadas a la solicitud y te daremos una respuesta dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha en que tu solicitud sea recibida.

No aplicaremos la Política de Cambios a las solicitudes recibidas por fuera de las veinticuatro (24) horas calendario siguientes a la entrega del producto. Sin perjuicio de que puedas solicitar la reversión del pago, en caso de que aplique.

Si tu solicitud se relaciona con ordenes incompletas, las analizaremos y en caso de que así corresponda, programaremos la entrega de los Productos faltantes dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a tu solicitud.

No tramitaremos una nueva entrega de Productos, si tu solicitud se debe al incumplimiento de tus obligaciones en calidad de consumidor.

En todo caso, deberás informarte acerca de las condiciones del Producto y revisar el Producto al momento de recibirlo.

VI. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN DEL PAGO.

A. Derecho de Retracto

De conformidad con el artículo 47 del Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), los consumidores podrán ejercer el derecho de retracto de los productos no perecederos, adquiridos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del producto, siempre y cuando su naturaleza y características lo permitan.

Te ponemos de presente que los Productos ofrecidos a través de la Tienda Virtual son perecederos, por lo tanto, a éstos no les aplica el derecho de retracto.

B. Reversión del pago

En cualquiera de los siguientes casos podrás solicitar la reversión del pago asociado a tu compra:

- Por Fraude.
- Operación no solicitada.

- El Producto adquirido no sea recibido.
- El producto entregado no corresponde a lo solicitado o no cumple con las características inherentes a él.
- El Producto sea considerado defectuoso.

Deberás ejercer el derecho de reversión dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tenga conocimiento de la causa que origina su solicitud de reversión, a través de cualquiera de los medios de contacto determinados en el literal (B) de la sección IX de las Condiciones Generales de Venta.

La solicitud debe contener: (i) las razones que justifican la solicitud, (ii) el valor por el que se solicita la reversión, (iii) la identificación del producto financiero por medio del cual se realizó la compra, acompañado del documento de identidad del propietario del medio de pago utilizado para la compra, junto con la certificación de la cuenta bancaria.

Recibida tu solicitud de reversión, analizaremos las condiciones asociadas a la operación con el fin de confirmar su aplicación.

Dispondremos de quince (15) días hábiles para reversar el pago, contados a partir del momento de la recepción de tu solicitud de reversión en cumplimiento a los requisitos indicados y determinados en el Decreto 587 de 2016 y las demás normas que regulen este derecho.

En el siguiente enlace podrás descargar el formulario de solicitud de reversión:



Si requieres apoyo en este proceso, podrás contactarnos a los canales de comunicación habilitados para el efecto determinado en el literal (B) de la sección IX de las Condiciones Generales de Venta.

VII. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

La Tienda Virtual, dispone del servicio de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos a través de la sección "Contáctanos" o de los canales determinados en el literal B de la sección X de las Condiciones Generales de Venta. Nos autorizas a que las respuestas que se otorguen a las Peticiones, Quejas y Reclamos sean notificadas a cualquiera de los medios autorizados para contactarte.

Una vez nos remitas una PQRS, recibirás un correo electrónico a través del cual te confirmamos su recepción. Podrás consultar el estado de tu PQRS a través del correo electrónico indicado en el literal B de la sección IX de las Condiciones Generales de Venta.

VIII. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones Generales de la Venta están sometidas a la legislación colombiana. Cualquier controversia que derive de este documento se someterá a las leyes aplicables y a los jueces competentes de acuerdo con la legislación colombiana.

IX. INFORMACIÓN DE CONTACTO Y CANALES DE COMUNICACIÓN

A. Información de contacto

OPERADORA AVICOLA COLOMBIA S.A.S.

NIT 891401858-6

Dirección de notificación judicial: opav@opav.co

Comercial + BIOS S.A.S.

NIT 901352950-0

Dirección de notificación judicial: opav@opav.co

B. Canales de comunicación

Línea de atención al Cliente: (034) 403 50 30 o al 311 370 46 94

O gratis desde un teléfono fijo: 018000 427 808

Correo electrónico: servicioalcliente@opav.co