

# ZONO VENTURES S.A.S

## **Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma XOONOO**

### **1. ASPECTOS GENERALES**

ZONO VENTURES S.A.S. es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT. 901577204-0, con domicilio en la ciudad de Bucaramanga, Santander, quien para los efectos de los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma XOONOO (en adelante, “Términos y Condiciones”) se denominará “XOONOO”.

### **2. DEFINICIONES**

- I. Aliado Comercial:** Persona natural o jurídica que exhibe, ofrece, y comercializa productos y/o servicios a través de la Plataforma XOONOO ([www.XOONOO.com](http://www.XOONOO.com)), para que los mismos sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.
- II. Créditos:** Significan los intangibles con los que cuenta el Usuario/Consumidor en la sección denominada “Promos y Créditos” al interior de la Plataforma XOONOO, con los cuales puede adquirir los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma XOONOO.
- III. Datos Personales:** Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural.
- IV. Plataforma XOONOO:** Plataforma virtual compuesta por una aplicación para dispositivos móviles y una página web por medio de la cual los Aliados Comerciales exhiben, ofrecen y comercializan productos y/o servicios para que sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.
- V. Repartidor Independiente:** Persona natural que, de manera libre y voluntaria, en calidad de mandatario de los Usuarios/Consumidores, acepta la gestión de las órdenes solicitadas por éstos por medio de la Plataforma XOONOO.
- VI. Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento.
- VII. Tratamiento:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- VIII. Usuario/Consumidor:** Persona natural que, como destinatario final, utiliza la Plataforma XOONOO para adquirir los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la misma.

### **3. OBJETO**

Los presentes Términos y Condiciones regulan la autorización de uso que otorga XOONOO a los Usuarios/Consumidores para que éstos ingresen a la Plataforma XOONOO, se informen sobre los productos y servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales, y puedan adquirir los mismos a través de la Plataforma XOONOO.

### **4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

El Usuario/Consumidor, al momento de registrarse en la Plataforma XOONOO, voluntariamente acepta de manera previa, expresa e informada el contenido de los presentes Términos y Condiciones en su totalidad, por lo cual, se obliga irrevocablemente a éstos. La persona natural que acepta los presentes Términos y Condiciones declara y garantiza ser el Usuario/Consumidor que hará uso de la Plataforma XOONOO.

## **5. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA XOONOO**

La Plataforma XOONOO es una plataforma virtual, por medio de la cual se pueden conectar: (i) los Aliados Comerciales; (ii) los Usuarios/Consumidores; y (iii) los Repartidores Independientes. Así, a través de la Plataforma XOONOO, los Aliados Comerciales pueden exhibir sus productos y/o servicios, con el fin de que sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores. Éstos últimos, a su vez, pueden conectarse con los Repartidores Independientes para llevar a cabo el encargo correspondiente.

Es importante aclarar que XOONOO no comercializa productos y/o servicios ni presta servicios de logística y/o entrega a los Usuarios/Consumidores. Los precios, cantidad, disponibilidad y características de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma XOONOO son determinados directamente por los Aliados Comerciales y no por XOONOO.

Teniendo esto en cuenta, y en virtud del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011 y la Guía para la protección del consumidor de comercio electrónico, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, XOONOO es un portal de contacto.

## **6. DEBERES DEL USUARIO/CONSUMIDOR**

En virtud de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario/Consumidor se obliga a: (i) Ingresar sus Datos Personales de manera veraz al momento de registrarse en la Plataforma XOONOO; (ii) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación de su cuenta en la Plataforma XOONOO; (iii) Notificar a XOONOO respecto de cualquier uso no autorizado de su cuenta al interior de la Plataforma XOONOO; (iv) Abstenerse de utilizar la Plataforma XOONOO para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público, y las buenas costumbres en contra de XOONOO, los Repartidores Independientes, Aliados Comerciales, y/o de terceros; (v) Disponer de fondos suficientes para procesar el pago de las órdenes solicitadas por medio de la Plataforma XOONOO; (vi) Realizar al pago del valor total de la orden a través de la Plataforma XOONOO de conformidad con el método de pago seleccionado en el Check-Out; (vii) Abstenerse de registrar métodos de pago de propiedad de terceros sin autorización de éstos; (viii) Registrar los métodos de pago de conformidad con el proceso de verificación al interior de la Plataforma XOONOO; (ix) Pagar cualquier deuda que se genere en virtud del uso de la Plataforma XOONOO por parte del Usuario/Consumidor. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que XOONOO podrá descontar el valor de la deuda de cualquier método de pago registrado en la Plataforma XOONOO; (ix) Abstenerse de solicitar compensaciones que falten a la verdad; (x) Recibir los productos solicitados a través de la Plataforma XOONOO; (xi) Verificar que los productos y/o servicios solicitados por medio de la Plataforma XOONOO correspondan a los solicitados por el Usuario/Consumidor; (xii) Informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos solicitados a través de la Plataforma XOONOO; (xiii) Asegurarse que los datos de la orden (productos, dirección de

entrega, entre otros) sean correctos antes de solicitar la misma; (xii) Abstenerse de realizar conductas que atenten en contra del funcionamiento de la Plataforma XOONOO; (xiii) Abstenerse de entablar relaciones con los Repartidores Independientes y/o los Aliados Comerciales para realizar actividades ilícitas y/o contrarias a la moral y buenas costumbres; (xiv) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Usuarios/Consumidores; (xv) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Plataforma XOONOO; (xvi) Abstenerse de tener más de una (1) cuenta en la Plataforma XOONOO con los mismos Datos Personales. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que XOONOO se reserva el derecho de desactivar las cuentas que no cumplan con estos parámetros; (xvii) Mantener custodia del dispositivo móvil o portátil por medio del cual accede a la Plataforma XOONOO, garantizando que terceros no tengan acceso indebido a la Plataforma XOONOO por acciones u omisiones del Usuario/Consumidor. Se aclara que, en caso de que se evidencie que el Usuario/Consumidor no ha custodiado en debida forma su dispositivo móvil o portátil, XOONOO no tendrá ningún tipo de responsabilidad por accesos no autorizados por parte de terceros a la Plataforma XOONOO; (xviii) Tratar de manera respetuosa a los Repartidores Independientes y a los agentes de servicio al cliente; (xix) Abstenerse de usar la propiedad intelectual de XOONOO y/o los Aliados Comerciales para fines no autorizados expresamente por éstos.

**Parágrafo primero.** Al solicitar la orden a través de la Plataforma XOONOO, el Usuario/Consumidor acepta de manera irrevocable los costos (valor de los productos, valor del domicilio, tarifa de servicio, entre otros), los cuales se encuentran discriminados en el Check-Out de la orden.

**Parágrafo segundo.** Los representantes legales de los Usuarios/Consumidores que sean menores de edad declaran expresamente que han autorizado a estos últimos su registro en la Plataforma XOONOO, entendiéndose que son responsables por el uso de la Plataforma XOONOO por parte de los Usuarios/Consumidores menores de edad.

Ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en la presente sección, XOONOO se reserva el derecho de bloquear definitivamente la cuenta del Usuario/Consumidor en la Plataforma XOONOO.

## **7. DEBERES DE XOONOO**

En virtud de los presentes Términos y Condiciones XOONOO se obliga a: (i) Informar de forma clara, actualizada, y suficiente en la Plataforma XOONOO los datos de contacto e identificación de XOONOO; (ii) Establecer en la Plataforma XOONOO un enlace visible y fácilmente identificable que le permita al Usuario/Consumidor ingresar a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio; (iii) Informar suficientemente a los Usuarios/Consumidores sobre los métodos de pago habilitados al interior de la Plataforma XOONOO; (iv) Indicar al Usuario/Consumidor los datos del Repartidor Independiente que, de manera libre y voluntaria, ha aceptado la gestión del mandato solicitado por el Usuario/Consumidor a través de la Plataforma XOONOO; (v) Enviar al correo electrónico registrado por el Usuario/Consumidor el resumen de la orden realizada a través de la Plataforma XOONOO; (vi) Poner a disposición de los Usuarios/Consumidores los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma XOONOO de

forma actualizada; (viii) Informar al Usuario/Consumidor en el Check-Out de la orden los valores que deberá pagar para solicitar la misma..

**Parágrafo primero.** Los Usuarios/Consumidores reconocen y aceptan que XOONOO es un portal de contacto y, como tal, no es quien exhibe, ofrece y/o comercializa los productos y/o servicios en la Plataforma XOONOO. En consecuencia, los Usuarios/Consumidores reconocen y aceptan que XOONOO no es responsable por la calidad, precio, estado e integridad de los productos y/o servicios de los Aliados Comerciales, adquiridos por medio de la Plataforma XOONOO.

**Parágrafo segundo.** El Aliado Comercial, al ser quien exhibe, ofrece y comercializa los productos y/o servicios a través de la Plataforma XOONOO, es el único responsable de: (i) cumplir a cabalidad las normas relativas a la publicidad, promoción comercial y rotulado que le sean aplicables a sus productos y/o servicios; (ii) contar con los permisos y licencias de las autoridades competentes para exhibir, ofrecer, y comercializar los productos y/o servicios a través de la Plataforma XOONOO; (iii) Al procesar pedidos por XOONOO, debe pagar la comisión estipulada por ZONO VENTURES SAS, vigente en el momento que se hayan ejecutado las ventas a través de XOONOO. Si el Aliado Comercial desea ser suscriptor debe estipular eso por escrito y que se hará efectivo en la siguiente factura (iv) Facturas no pagadas se trasladarán al mes siguiente, después de tres meses sin pago, la tienda se desactiva hasta que se pague el saldo. Los intereses se cobrarán de acuerdo a la tasa de interés política vigente del banco de la república. (v) Cumplir con todas aquellas normas relativas a la comercialización de productos y servicios, incluyendo sin limitación la Ley 1480 de 2011.

**Parágrafo tercero.** El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que los Repartidores Independientes son terceros independientes de XOONOO, que aceptan el encargo del Usuario/Consumidor respecto a una orden determinada. En consecuencia, el Usuario/Consumidor comprende y acepta que los Repartidores Independientes no tienen un vínculo contractual y/o de prestación de servicios con XOONOO y, por ende, ésta no es responsable por sus acciones u omisiones.

## **8. CENTRO DE AYUDA**

El Usuario/Consumidor dispone del Centro de Ayuda al interior de la Plataforma XOONOO para presentar PQRs respecto de las órdenes solicitadas a través de la Plataforma XOONOO. Se aclara que las PQRs se tramitarán de conformidad con los términos establecidos por XOONOO, los cuales serán informados a los Usuarios/Consumidores.

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que el trámite de las PQRs por parte de XOONOO no implica que ésta sea el productor y/o proveedor de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos, y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma XOONOO. Dicho trámite representa un valor agregado que XOONOO pone a disposición del Usuario/Consumidor, con el objetivo de mejorar su experiencia en la Plataforma XOONOO.

## **9. USO INDEBIDO DE LA PLATAFORMA XOONOO**

Sin perjuicio de otras medidas, XOONOO podrá bloquear de forma temporal o definitiva la cuenta del Usuario/Consumidor en la Plataforma XOONOO en el caso en el que se verifique cualquiera de los siguientes eventos: (i) el incumplimiento de la ley colombiana; (ii) el

incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones; (c) si el Usuario/Consumidor incurre en conductas en detrimento de XOONOO y/o de terceros; (d) si no pudiera confirmarse la identidad del Usuario/Consumidor o cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea.

**Parágrafo primero.** Con el objetivo de proteger a los Usuarios/Consumidores y promover un uso seguro de la Plataforma XOONOO, XOONOO se reserva el derecho de cancelar cualquier orden que se genere en medio de un posible evento de fraude. XOONOO realizará las verificaciones correspondientes y cancelará la orden sin previo aviso al Usuario/Consumidor.

**Parágrafo segundo.** En el caso en el que se presente cualquiera de las situaciones descritas en la presente sección, XOONOO se compromete a colaborar con las autoridades correspondientes, y, ante una orden judicial, se reserva el derecho de realizar un análisis forense sobre los dispositivos del Usuario/Consumidor

## **10. INDEMNIDAD**

El Usuario/Consumidor se obliga a defender y mantener indemne a XOONOO por cualquier hecho que resulte del uso no autorizado de la Plataforma XOONOO por parte del Usuario/Consumidor, o de cualquier incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

## **11. MÉTODO DE PAGO**

El pago de las órdenes solicitadas a través de la Plataforma XOONOO se realizará a través del método de pago registrado y seleccionado por el Usuario/Consumidor en la Plataforma XOONOO.

En el caso en el que XOONOO verifique que el método de pago seleccionado por el Usuario/Consumidor está vencido, no es válido, o no cuenta con fondos suficientes para realizar el pago de la orden, el Usuario/Consumidor acepta que XOONOO realice el cobro del valor total de la orden a cualquier otra tarjeta o método de pago disponible que se encuentre vinculado a su cuenta en la Plataforma XOONOO.

## **12. GARANTÍA**

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que el trámite de la garantía del producto y/o servicio adquirido por medio de la Plataforma XOONOO lo debe realizar directamente ante el Aliado Comercial respectivo, quien funge como productor/proveedor de los productos y/o servicios en mención. En consecuencia, el Usuario/Consumidor reconoce que XOONOO, en su calidad de portal de contacto, no está obligada a responder por la garantía de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma XOONOO, en virtud de la Ley 1480 de 2011 y la Guía para la protección del consumidor de comercio electrónico, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **13. DERECHO DE RETRACTO**

En el caso en el que el Usuario/Consumidor desee ejercer el derecho de retracto respecto de un producto y/o servicio adquirido a través de la Plataforma XOONOO, el Usuario/Consumidor deberá acercarse con la factura de venta directamente al establecimiento de comercio del Aliado Comercial respectivo, en los casos donde sea procedente y exigible según lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

## **14. DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS/CONSUMIDORES**

El Usuario/Consumidor podrá registrarse en la Plataforma XOONOO con los Datos Personales registrados en las redes sociales Facebook y Google +, en caso de tener cuenta en las mismas. El Tratamiento de los Datos Personales de los Usuarios/Consumidores se describe en la Política de Privacidad de XOONOO, disponible [aquí](#).

#### **15. PRECIOS EXHIBIDOS EN LA PLATAFORMA XOONOO**

Los precios de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma XOONOO son fijados por los Aliados Comerciales, quienes fungen como proveedores y/o productores de los mismos. Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos y/o servicios comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma XOONOO, en aras de proteger el derecho del consumidor a recibir información veraz y suficiente, XOONOO y/o los Aliados Comerciales podrán cancelar las órdenes que se basen en dichos productos y/o servicios, lo cual será informado al Usuario/Consumidor.

#### **16. TARIFA DE SERVICIO POR EL USO DE LA PLATAFORMA XOONOO**

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, los Usuarios/Consumidores aceptan que XOONOO cobra una tarifa variable, denominada “Tarifa de Servicio” o “Service Fee” por el uso de la Plataforma XOONOO. El valor de la Tarifa de Servicio se comunica al Usuario/Consumidor durante el proceso de Check-Out de cada orden.

#### **17. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que XOONOO no es el productor, proveedor, expendedor, agente y/o distribuidor de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma XOONOO. Por lo anterior, XOONOO no es responsable por la falta de disponibilidad de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma XOONOO.

#### **18. ADQUISICIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS, TABACO, Y DERIVADOS DEL TABACO**

Los productos de uso restringido, tales como tabaco y bebidas alcohólicas solo podrán ser solicitados por el Usuario/Consumidor que acredite ser mayor de edad, todo lo cual debe ser manifestado de manera expresa al momento de registrarse en la Plataforma XOONOO y/o de seleccionar el producto respectivo.

En el caso en el que el Repartidor Independiente identifique al momento de la entrega que el Usuario/Consumidor no es mayor de edad, no efectuará la entrega de los productos al Usuario/Consumidor, entendiéndose que, en dicho caso, XOONOO y/o el Repartidor Independiente no tendrán ningún tipo de responsabilidad por la no entrega de los productos. Sin perjuicio de las medidas que toma XOONOO para evitar que las bebidas alcohólicas y los derivados del tabaco sean adquiridos por menores de edad, los representantes legales de los Usuarios/Consumidores que sean menores de edad son responsables de que la Plataforma XOONOO sea usada por dichos Usuarios/Consumidores en cumplimiento de estos Términos y Condiciones y de la ley aplicable.

#### **19. ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS QUE REQUIERAN FÓRMULA MÉDICA**

El Usuario/Consumidor deberá presentar y/o suministrar por medio de la Plataforma XOONOO la fórmula médica para la adquisición de aquellos medicamentos que así lo requieran. Se aclara que el Aliado Comercial realizará la validación de dicho documento. En el caso en el que el

Aliado Comercial no pueda validar el documento, se procederá a cancelar la orden del Usuario/Consumidor a través de la Plataforma XOONOO.

## **20. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA XOONOO**

XOONOO no garantiza la disponibilidad o el tiempo de operación de la Plataforma XOONOO. En caso de inestabilidad o inconvenientes técnicos mayores de la misma, XOONOO no tendrá responsabilidad alguna frente al Usuario/Consumidor, pero hará sus mejores esfuerzos para estabilizar su operatividad.

Las tiendas virtuales de los Aliados Comerciales y/o los botones de la Plataforma XOONOO se encuentran sujetos a los horarios de operación de los Aliados Comerciales.

## **21. CRÉDITOS**

El uso de los Créditos por parte de los Usuarios/Consumidores se encuentra condicionado a lo establecido en la sección denominada “Promos y Créditos” al interior de la Plataforma XOONOO.

## **22. BENEFICIOS OTORGADOS POR XOONOO**

XOONOO podrá otorgar a los Usuarios/Consumidores de la Plataforma XOONOO, descuentos, beneficios propios de programas segmentados al interior de la Plataforma XOONOO, créditos, *cashbacks*, entre otros, con el fin de incentivar el uso de la Plataforma XOONOO por parte de los Usuarios/Consumidores (en adelante “Incentivos”). Se aclara que la redención de los Incentivos por parte de los Usuarios/Consumidores es voluntaria, entendiéndose que aquellos Usuarios/Consumidores que rediman dichos Incentivos se encuentran sujetos a los términos y condiciones específicos de los mismos.

## **23. PROPINA**

El Usuario/Consumidor es libre de proporcionar un valor adicional por concepto de propina al Repartidor Independiente que, de manera libre y voluntaria, aceptó la gestión de la orden solicitada por el Usuario/Consumidor a través de la Plataforma XOONOO, no existiendo obligación de hacerlo.

La Plataforma XOONOO puede sugerir un monto o porcentaje de propina, de conformidad con el valor de la orden solicitada por el Usuario/Consumidor. Lo anterior, sin perjuicio de que el Usuario/Consumidor tenga la facultad de editar el monto de la propina antes de realizar la orden. De igual manera, el Usuario/Consumidor puede aumentar la propina del Repartidor Independiente al momento de calificar la gestión del mismo.

## **24. DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE**

Los presentes Términos y Condiciones se rigen bajo la ley aplicable en la República de Colombia.

## **25. PROHIBICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL**

XOONOO reconoce y protege los derechos básicos de la infancia en concordancia con los preceptos establecidos en el principio 5 del Global Compact, en la Convención sobre los derechos del niño, en La Carta Internacional de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en las normas establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre trabajo infantil.

En este sentido, XOONOO propende por la protección de derechos infantiles y se regirá bajo los siguientes principios:

- Cumplir con las disposiciones en materia de edad mínima establecidas en el proceso de selección de personal de la empresa.
- Implementar mecanismos adecuados y fiables para la verificación de la edad de contratación (cédula de ciudadanía o contraseña).
- Conservar registros precisos y actualizados de los trabajadores.
- Se emplearán los mejores esfuerzos para cumplir con los propósitos de la presente política. En caso de presentarse un caso donde se verifique un incumplimiento a la misma, retirar inmediatamente del trabajo a los menores que no hayan alcanzado la edad legal para trabajar con el acompañamiento que ello implique.
- Incluir cláusulas contractuales para los subcontratistas, proveedores y otros asociados comerciales que supongan compromisos firmes para la erradicación del trabajo infantil.

## **26. MODIFICACIONES**

XOONOO podrá modificar autónomamente y en cualquier momento aspectos formales, procedimentales o sustanciales de los presentes Términos y Condiciones de uso de la Plataforma XOONOO, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Usuarios/Consumidores.

**ZONO Ventures S.A.S.**