

Términos y Condiciones del Club Pond's

Los presentes Términos y Condiciones rigen el uso que toda persona natural o jurídica, o representante en cualquier forma de los mismos hace de la plataforma www.clubponds.com de propiedad de UNILEVER ANDINA COLOMBIA LTDA (en adelante Unilever), identificada con NIT 860.002518-2. Este documento contiene información legal que le recomendamos leer completamente en conjunto con la Política de Privacidad.

Por medio de la aprobación de los presentes Términos y Condiciones, se entiende que el Usuario los ha leído y aceptado, en todas sus partes, y entiende que estos le son legalmente vinculantes y obligatorios. Por tanto, acepta las condiciones de utilización y aprovechamiento de la Plataforma y los Servicios que esta ofrece. En caso contrario, el Usuario deberá abstenerse de acceder a la Plataforma y Servicios, ya sea directa o indirectamente, y de utilizar cualquier información o servicio provisto por la misma.

El dominio www.clubponds.com es una página alojada dentro de www.consejosponds.com (sitios web registrados y manejados por Unilever Andina Colombia Ltda.). La página www.clubponds.com es una plataforma (en adelante la "Plataforma") en la cual se comercializan productos del portafolio de la marca POND'S, propiedad de UNILEVER (en adelante el "Servicio").

Por medio de la Plataforma, los visitantes (en adelante "Usuarios") podrán realizar compras en línea para adquirir los Productos ofrecidos en esta. El uso y alcance del servicio de la Plataforma y entrega de los productos será sólo en la ciudad Bogotá.

En caso en que los Usuarios realicen el pago de algún producto en la Plataforma desde una ciudad diferente a Bogotá o un país diferente a Colombia, deberán tener en cuenta que la distribución y alcance de la entrega de los productos es en Bogotá únicamente.

1. DEFINICIONES

- Plataforma: significa el sitio web www.clubponds.com, operado por UNILEVER y alojado dentro de la página www.consejosponds.com, en la que los Usuarios podrán acceder a los Servicios.
- Servicios: significa todos los servicios ofrecidos por medio de la Plataforma, a los cuales los Usuarios pueden acceder por medio de la Plataforma y sus Equipos.
- Usuario(s): significa toda persona natural mayor de edad o persona jurídica, o representante en cualquier forma de los mismos, que utilice o que se encuentra registrado como tal en la Plataforma para adquirir los Productos.
- Productos: Significa los productos de marca POND'S ofrecidos por medio de la Plataforma. Estos serán ofrecidos a los Usuarios en unidades o kits de uno o más productos marca POND'S, quienes elegirán el kit o producto individual que se ajuste a sus necesidades.

2. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS DE USO

Antes de la utilización en cualquier forma de la Plataforma, el Usuario deberá conocer y entender todos los Términos de Uso aquí contenidos. En caso de que el Usuario continúe usando la Plataforma, se entiende que éste los acepta, junto con su Política de Privacidad. Asimismo, se entiende que el

Usuario acepta todas las demás reglas de operación, políticas y procedimientos que puedan ser publicados por UNILEVER en la Plataforma.

En caso que el Usuario no los acepte, deberá abstenerse de utilizar en cualquier forma la Plataforma.

El Usuario reconoce y acepta que actúa por cuenta propia en el uso de la Plataforma y en la compra de los Productos.

3. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE UNILEVER POR ACTOS DE TERCEROS

UNILEVER no será responsable por cualquier reclamo, lesión o daño que surja en relación con actos u omisiones de cualquier tercero.

4. REGISTRO DE USUARIOS

Para el debido registro y compra de los productos por parte de los Usuarios, la Plataforma solicitará los siguientes datos:

1. Nombre, apellido, tipo y número de documento de identificación, dirección de envío, teléfono de contacto, horario de entrega.
2. Adicional se realizará una encuesta, en la cual se evaluará el servicio prestado y el rendimiento del producto entregado
3. En la sección del pago el usuario tendrá dos opciones:
 - Pagar en línea a través de la plataforma PayU, con tarjeta de crédito o débito, para lo cual se le solicitará ingresar: nombre de la persona que aparece en la tarjeta, número de la tarjeta, cédula de ciudadanía, código de seguridad y fecha de vencimiento de la tarjeta.
 - Solicitar un código para efectuar el pago dirigiéndose a cualquier punto Efecty o Baloto del país, y posteriormente ingresa la validación del pago.

5. VALIDACIÓN DE DATOS

En el momento que el usuario decida hacer cualquier transacción por medio de la plataforma, este deberá proporcionar su información personal; en caso de haber alguna inconsistencia en esta información, no se completará la transacción y no se realizará la entrega de los productos comprados. De igual manera, UNILEVER se reserva el derecho de validar la información, y si se presentan inconsistencias, podrá proceder con la cancelación del servicio o del envío de los productos comprados.

6. LOS PRODUCTOS

La Plataforma www.clubponds.com, alojado dentro del sitio de POND'S (www.consejosponds.com), brinda a los usuarios diferentes productos de la marca POND'S en diferentes kits o unidades a los consumidores. El Usuario tendrá la opción de seleccionar uno o más kits pre-armados por la marca POND'S según el uso, o podrá armar un kit escogiendo las cantidades dentro de una lista de productos de la marca POND'S.

7. DISPONIBILIDAD

La plataforma www.clubponds.com será responsable de la actualización de los productos y paquetes o combos disponibles para los usuarios. Sin embargo, UNILEVER podrá realizar modificaciones de los productos y/o combos existentes sin necesidad de notificar a los usuarios, o de contraer responsabilidades u obligaciones frente a los Usuarios.

En caso de no encontrarse disponible el producto objeto del pedido, el Usuario será informado de esta falta de disponibilidad. En este caso, el Usuario podrá solicitar otro Producto del mismo valor, o podrá obtener la devolución de todas las sumas pagadas. La devolución del dinero se hará efectiva en un plazo máximo de treinta (30) días calendario.

8. PAGOS Y TRANSACCIONES

De acuerdo a las formas de pago permitidas en la Plataforma www.clubponds.com, el usuario podrá elegir la modalidad de pago que más le convenga.

- Si el usuario desea pagar con tarjeta de crédito o débito
- En caso que el Usuario desee pagar en efectivo, se le entregará un código con el cual el usuario deberá dirigirse a cualquier punto Efecty o Baloto del país. Posteriormente deberá realizar la validación del pago dentro de su perfil de compra.

UNILEVER no será responsable por errores o fallas de las entidades bancarias de los Usuarios en el momento del proceso de pago de los productos. De igual manera, el Usuario asumirá:

Costo de domicilio:

- 1) los costos del envío de los productos, cuando los productos sean comprados a través de la opción arma tu kit y el valor de esta transacción sea inferior a los \$70.000 COP antes de impuestos, y
- 2) de los impuestos que por ley se impartan a los mismos.

Los Usuarios en todo momento tendrán conocimiento del monto exacto y total a pagar.

En caso en que el Usuario tenga alguna inquietud sobre los medios de pago, información y/o transacciones, el Usuario podrá comunicarse directamente con PayU, empresa encargada en realizar y validar los pagos y transacciones, al siguiente número de teléfono 6540721 o al correo electrónico sac@payulatam.com; o directamente con Club Ponds al correo electrónico de atención al cliente a consumidor@sac-unilever.com o a la línea de Centro de Experiencia del Consumidor 018000527517

9. COMPRA RECURRENTE Y SUSCRIPCIONES

En la compra de los kis, el Usuario debe seleccionar la frecuencia de reposición de dicho kit. Una vez se realice la primera compra, el Usuario acepta que luego del tiempo de reposición seleccionado BRM podrá realizar el respectivo cobro por el valor del kit y una vez se valide la aprobación de la transacción se procederá a realizar el envío. Esta actividad (compra recurrente) se realizará periódicamente por el tiempo de reposición seleccionado, hasta que el Usuario decida cancelar o modificar la suscripción. El Usuario puede cancelar o modificar sus pedidos y suscripciones en cualquier momento, desde la página web www.clubponds.com en la sección "Mi Perfil".

El cobro en la compra recurrente varía dependiendo del tipo de pago escogido por el Usuario: 1) En caso de usar Tarjeta de Crédito, el cobro se descontará en la fecha seleccionada automáticamente. 2) en caso de usar Baloto o Efecty, se le enviará el código al cliente para realizar el pago en los puntos autorizados

Para la compra de productos sueltos o paquetes armados por el Usuario, este tendrá la opción de seleccionar compra recurrente, donde seleccionará la frecuencia de reposición del paquete, o seleccionar única compra. En caso de seleccionar la opción de compra recurrente aplica el mismo procedimiento anteriormente descrito.

10. ENTREGA DEL PRODUCTO

BRM es el responsable del despacho, entrega y devoluciones de los Productos a los Usuarios en la ciudad de Bogotá. Este, operará por medio de la empresa Courier & Marketing quien le prestará el servicio de bodegaje y entrega. Los productos serán entregados en Bogotá en un plazo no mayor a 4 días hábiles, después de recibir la confirmación efectiva del pago.

Los Usuarios entienden y aceptan que cualquier persona que se encuentre en el domicilio, indicado en la Plataforma, tendrá la debida autorización para recibir el pedido.

En caso de inconformidad en la entrega del producto, el Usuario podrá comunicarse al correo electrónico de Servicio al Cliente consumidor@sac-unilever.com o a la línea de Centro de Experiencia del Consumidor 018000527517

En caso que no sea posible entregar el producto al usuario, siempre que no sea por razones de "dirección errada" o que el "usuario ya no vive en ese domicilio", Courier & Marketing realizará dos visitas más con el fin de hacer una entrega oportuna; en caso que en ninguna de estas 3 visitas se encuentre alguna persona para recibir el producto, el usuario deberá llamar para reprogramar la entrega en un plazo máximo de tres (3) días hábiles. El usuario deberá correr con los costos que ocasionen esta reprogramación. BRM y UNILEVER no están en la obligación de reprogramar la entrega, sino hasta que se encuentren los cargos adicionales debidamente cancelados por el usuario. Si el cliente rechaza, no programa el reenvío de sus productos en el plazo establecido o no cancela el monto adicional, UNILEVER podrá cancelar la transacción y hará la devolución del dinero, descontando el valor de los gastos de transporte causados.

11. CAMBIOS O DEVOLUCIONES

BRM, a través de Courier & Marketing, realizará los cambios o devoluciones de los productos que se encuentren en mal estado o no coincidan con la compra realizada. A partir de la fecha en que el consumidor haga el reclamo, serán contados quince (15) días hábiles para que BRM valide y realice el cambio del producto o la devolución del dinero. En este caso, BRM se hará cargo de los costos de envío.

La solicitud para el cambio del producto o la devolución del dinero será válida solo si la reclamación se realiza dentro de las primeras 24 horas después de que el usuario reciba el producto. El producto devuelto por mal estado no podrá ser alterado o modificado. Esta reclamación se puede hacer a través del chat de www.clubponds.com, o en la dirección de correo electrónico consumidor@sac-unilever.com o a la línea de Centro de Experiencia del Consumidor 018000527517.

12. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con el Estatuto del Consumidor (artículo 47 de la Ley 1480 de 2011), el Usuario podrá ejercer el derecho de retracto de los Productos adquiridos dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien, siempre y cuando la naturaleza y el estado del bien lo permita y el estado del bien y su empaque sea el mismo en el que lo recibió.

Las devoluciones de dinero se harán por el valor pagado por el Usuario en la respectiva transacción y será efectiva dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el Usuario hizo ejercicio del derecho de retracto. No obstante, el Usuario deberá asumir la totalidad de los costos de transporte y devolución del bien.

El Usuario podrá realizar la devolución a través del operador logístico Courier & Marketing para lo cual, deberá proporcionar el número de pedido en la Guía que se le proporcione en el punto de servicio de Courier & Marketing , en aras de garantizar el seguimiento de la devolución del pedido.

En todo caso, el Usuario que quiera ejercer el Derecho de Retracto deberá notificar a Unilever a la línea de Centro de Experiencia del Consumidor 018000527517.

13. MANEJO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con los términos estipulados en la Ley de Protección de Datos Personales, los Usuarios otorgan autorización a Unilever y BRM para recolectar, almacenar, consultar, usar, procesar y en general, para dar tratamiento a la información personal suministrada con ocasión del uso de la plataforma, información que será incluida en las bases de datos de UNILEVER para fines administrativos, comerciales, de publicidad y contacto.

De conformidad con los procedimientos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los Titulares podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales comunicándose con la línea gratuita CEC: 018000527517.

14. USO DE LA PLATAFORMA

Salvo que se disponga lo contrario, todos los derechos sobre la Plataforma son de propiedad de UNILEVER. Los Usuarios se encuentran autorizados para utilizar la Plataforma únicamente para uso personal, estando expresamente prohibido su copia, reproducción, publicación, descarga, codificación, modificación, traducción, interpretación, exhibición, distribución, transmisión, transmisión o difusión en medios de comunicación, sin la autorización previa, expresa y por escrito de UNILEVER. Los derechos de autor y otros derechos de propiedad sobre el Contenido son de propiedad de UNILEVER, haciendo expresa reserva del ejercicio de todas las acciones tanto civiles como penales destinadas al resguardo de sus legítimos derechos de propiedad intelectual e industrial.

UNILEVER puede proporcionar enlaces a sitios web pertenecientes o gestionados por terceros, sin que por este hecho pueda entenderse, bajo ninguna circunstancia, que UNILEVER respalda el contenido, productos o servicios disponibles en dichos sitios web, y que no es responsable de su

contenido o su seguridad. El enlace o conexión del Usuario a cualquier otro sitio web es de su exclusiva responsabilidad.

15. REPORTES Y DENUNCIAS

Los Usuarios podrán reportar a UNILEVER cualquier conducta o contenido que pueda infringir estos Términos de Uso, la Política de Privacidad o la legislación aplicable. Este reporte se podrá hacer a través del correo electrónico: consumidor@sac-unilever.com o a la línea de Centro de Experiencia del Consumidor 018000527517.

Recibido un reporte, UNILEVER, a su entera discreción, determinará si corresponde la eliminación o modificación del Contenido.

16. INDEMNIDAD

El Usuario se obliga a defender, indemnizar y mantener indemne a UNILEVER, sus funcionarios, directores, empleados, agentes y afiliados, de y contra cualquier pérdida, reclamos, acciones, costos, daños, sanciones, multas y gastos, incluyendo pero sin limitación a honorarios de abogados que surjan de, relacionados con o resultantes del uso no autorizado de la Plataforma por parte del Usuario, o de cualquier incumplimiento de estos Términos y Condiciones, incluyendo pero sin limitación a cualquier violación de cualquier ley, ordenanza, orden administrativa, norma o reglamento. UNILEVER dará aviso, a la brevedad, de cualquier reclamación, demanda o procedimiento, y tendrá derecho a asumir la defensa respecto de cualquier reclamación, demanda o procedimiento.

17. TERMINACIÓN

A su sola discreción, UNILEVER puede modificar o interrumpir la Plataforma, o puede modificar, suspender o interrumpir su acceso o el soporte, por cualquier razón, con o sin previo aviso y sin ninguna responsabilidad los Usuarios o cualquier tercero, sin embargo, registrarán para las transacciones que se celebren con posterioridad a su entrada en vigor. Aun cuando un Usuario pierda el derecho a utilizar la Plataforma, los presentes Términos y Condiciones serán ejecutables en su contra. El Usuario podrá terminar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, dejando de utilizar la Plataforma, sobreviviendo todas las disposiciones que por su naturaleza debieran sobrevivir para surtir efecto.

La terminación de los Servicios, por cualquier causa, no generará compensación ni indemnización en su favor por parte de UNILEVER.

18. TÉRMINOS DE LEY

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

19. LEY APLICABLE Y DIVISIBILIDAD

Estos Términos y Condiciones estarán regidos por las leyes de la República de Colombia. Los Términos de Uso y la Política de Privacidad constituyen el acuerdo completo entre el Usuario y UNILEVER con respecto a los Servicios, uso de la Plataforma y del contenido, y sustituyen todas las comunicaciones y propuestas previas o contemporáneas (ya sean escritas, orales o electrónicas) entre el Usuario y UNILEVER con respecto a la Plataforma.

20. NO AGENCIA

Por el presente Acuerdo no se crea ninguna relación contractual de agencia, asociación, empresa conjunta, empleado-empleador o franquiciador-franquiciado.

21. MODIFICACIONES

UNILEVER podrá, a su sola y absoluta discreción, cambiar por sí y sin aviso previo los estos Términos y Condiciones. Sin embargo, tales cambios sólo se aplicarán desde el momento en que sean publicados en la Plataforma y regirán para las transacciones que se celebren con posterioridad a su entrada en vigor, sin alterar las transacciones celebradas con anterioridad.

22. VARIOS

Estos Términos de Uso son personales, y no se pueden ceder, transferir ni sublicenciar, excepto con el consentimiento previo por escrito de UNILEVER. UNILEVER podrá ceder, transferir o delegar cualquiera de sus derechos y obligaciones en virtud de estos Términos de Uso sin el consentimiento del Usuario. A menos que se especifique lo contrario en estos Términos de Uso, todos los avisos o modificaciones serán considerados debidamente entregados desde el momento de su publicación en la Plataforma, o bien desde el momento en que sea notificado al Usuario, según corresponda.

23. CONTACTO

Si el Usuario tiene alguna duda respecto de los Términos y Condiciones, Política de Privacidad, uso de la Plataforma, estado del envío del Producto, podrá ponerse en contacto con UNILEVER vía correo electrónico consumidor@sac-unilever.com, o al teléfono 018000527517 en Colombia. Los mensajes serán atendidos a la mayor brevedad posible.

La dirección de notificaciones judiciales de Unilever es: Av el dorado # 69b – 45 piso 7, Edificio Bogotá Corporate Center.

Si el Usuario tiene alguna duda con respecto al modo o estado de pago, podrá comunicarse con PayU vía correo electrónico sac@payulatam.com, o al teléfono 6540721 en Bogotá.