

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO, VENTA A DISTANCIA Y COMERCIO ELECTRÓNICO

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

**COMPAÑÍA DSIERRA S.A.S.**, identificada con NIT 900.397.839-0, propietaria y administradora de la plataforma [www.surtiplaza.co](http://www.surtiplaza.co), pone a disposición de los consumidores los presentes Términos y Condiciones de Uso, Venta a Distancia y Comercio Electrónico.

**Razón social:** COMPAÑÍA DSIERRA S.A.S.

**NIT:** 900.397.839-0

**Sitio web:** [www.surtiplaza.co](http://www.surtiplaza.co)

**Correo electrónico de atención:** [tramites@dsierra.com](mailto:tramites@dsierra.com)

**Línea de atención al cliente:** 3213794333

### 2. NATURALEZA JURÍDICA

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación contractual de carácter comercial que une a los Consumidores que acceden a la Plataforma Virtual SURTIPLAZA.CO y al Vendedor, especialmente en la autorización de uso que otorga el Vendedor en favor del Consumidor.

SURTIPLAZA.CO es una plataforma tecnológica de comercio electrónico administrada por COMPAÑÍA DSIERRA S.A.S., que permite a los consumidores consultar productos, realizar pedidos, efectuar pagos y adquirir bienes mediante mecanismos de comercio electrónico y venta a distancia. La utilización de la Plataforma implica la aceptación de los presentes términos y condiciones y constituye una manifestación válida de voluntad por medios electrónicos conforme a la legislación colombiana vigente.

### 3. DEFINICIONES

- **Consumidor:** Persona natural o jurídica que adquiere, disfruta o utiliza los productos ofrecidos por SURTIPLAZA.CO como destinatario final.
- **Usuario:** Persona que accede, navega, consulta, se registra o utiliza la Plataforma, independientemente de que realice o no una compra.
- **Vendedor:** COMPAÑÍA DSIERRA S.A.S., identificada con NIT 900.397.839-0, responsable de la comercialización de los productos ofrecidos a través de SURTIPLAZA.CO.
- **Plataforma:** Sitio web SURTIPLAZA.CO y cualquier otro canal digital autorizado por COMPAÑÍA DSIERRA S.A.S. para la promoción, comercialización y venta de productos.
- **Pedido:** Solicitud realizada por el Consumidor mediante la Plataforma para adquirir uno o varios productos seleccionados. [Términos y.
- **Orden de Compra:** Confirmación electrónica emitida por la Plataforma que contiene el detalle de los productos solicitados, los valores correspondientes y los datos de la transacción.
- **Producto:** Bien o artículo ofrecido para la venta a través de la Plataforma, incluyendo alimentos, bebidas, productos de aseo, cuidado personal, hogar, mascotas y demás categorías disponibles.

- **Carrito de Compras:** Herramienta virtual que permite al Usuario seleccionar, almacenar y revisar los productos antes de finalizar su compra.
- **Pasarela de Pago:** Sistema tecnológico operado por terceros autorizados que permite procesar pagos electrónicos de forma segura.
- **PQR:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas por los consumidores a través de los canales de atención habilitados por SURTIPLAZA.
- **Garantía:** Derecho que tiene el Consumidor a obtener la reparación, cambio o devolución del dinero de un producto cuando presente defectos de calidad, idoneidad o seguridad, de conformidad con la ley.
- **Derecho de Retracto:** Facultad que tiene el Consumidor de resolver unilateralmente la compra realizada mediante comercio electrónico o venta a distancia dentro de los términos previstos en la legislación colombiana.
- **Reversión del Pago:** Derecho del Consumidor a solicitar la devolución de los recursos pagados mediante mecanismos electrónicos en los casos establecidos por la ley.

#### 4. OBJETO

Regular el acceso, navegación, registro, compra de productos, pagos, entregas, devoluciones, garantías, retractos, reversión de pagos y demás operaciones realizadas a través de SURTIPLAZA.CO.

#### 5. PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE PERMITE SU USO

SURTIPLAZA.CO es una herramienta tecnológica que permite a los consumidores:

- Consultar productos.
- Verificar disponibilidad.
- Comparar precios.
- Realizar pedidos.
- Efectuar pagos.
- Programar entregas.
- Gestionar solicitudes de servicio al cliente.

La Plataforma podrá presentar interrupciones temporales derivadas de mantenimientos, actualizaciones o eventos ajenos al control de la compañía.

#### 6. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

COMPAÑÍA DSIERRA S.A.S. podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento.

Las modificaciones serán publicadas en la Plataforma y entrarán en vigor desde su publicación.

Las compras se registrarán por los términos vigentes al momento de la transacción.

#### 7. CAPACIDAD LEGAL

Únicamente podrán realizar compras personas mayores de edad con capacidad legal para contratar. El usuario declara actuar en nombre propio y contar con la capacidad legal requerida.

## **8. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS**

El acceso, navegación, registro o compra a través de la Plataforma implica la aceptación integral de los presentes Términos y Condiciones.

## **9. REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO**

El consumidor deberá suministrar información veraz, completa y actualizada. La custodia de las credenciales de acceso será responsabilidad exclusiva del usuario. SURTIPLAZA podrá suspender cuentas cuando identifique fraude, suplantación o incumplimiento de estos términos.

## **10. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

SURTIPLAZA comercializa, entre otros:

- Alimentos.
- Frutas y verduras.
- Carnes.
- Lácteos.
- Abarrotes.
- Bebidas.
- Licores.
- Productos de aseo.
- Productos de cuidado personal.
- Productos para mascotas.
- Artículos para el hogar.

La oferta podrá variar según disponibilidad e inventario.

## **11. INFORMACIÓN PREVIA A LA COMPRA**

Antes de confirmar una compra, el consumidor podrá conocer:

- Características del producto.
- Precio.
- Impuestos aplicables.
- Costos de entrega.
- Valor total de la compra.
- Disponibilidad.



Antes de finalizar la compra, el consumidor podrá identificar y corregir errores relacionados con los productos seleccionados, cantidades, dirección de entrega, datos de contacto y demás elementos de la orden de compra.

## **12. PROCESO DE COMPRA**

1. Selección de productos.
2. Adición al carrito.
3. Revisión del pedido.
4. Confirmación de datos.
5. Selección del medio de pago.
6. Confirmación de la compra.
7. Emisión del comprobante electrónico.

## **13. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS**

La venta de productos estará sujeta a disponibilidad de inventario. Cuando un producto no se encuentre disponible, SURTIPLAZA podrá:

- Informarlo al consumidor.
- Ofrecer sustitutos equivalentes con autorización previa.
- Reintegrar el valor correspondiente.

## **14. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS**

Las fotografías utilizadas son ilustrativas y pueden presentar variaciones razonables respecto del producto entregado.

En productos vendidos por peso, tales como frutas, verduras, carnes y similares, podrán existir diferencias propias de su naturaleza.

## **15. PRECIOS Y PROMOCIONES**

Todos los precios se expresan en pesos colombianos.

Las promociones estarán sujetas a:

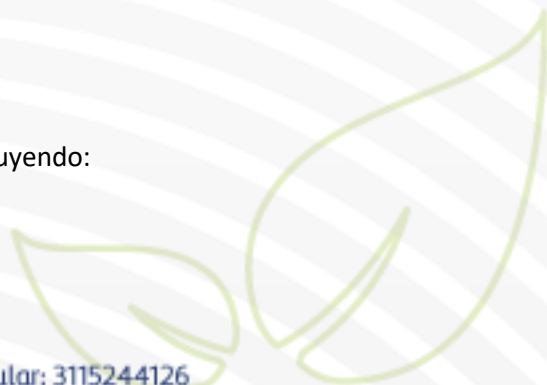
- Vigencia.
- Disponibilidad.
- Cobertura.
- Condiciones particulares.

Las restricciones serán informadas de manera clara.

## **16. MEDIOS DE PAGO**

Se aceptarán los medios de pago habilitados en la Plataforma, incluyendo:

- Efectivo.



- Tarjetas débito.
- Tarjetas crédito.
- Link de pago.
- Plataformas de pago autorizadas.

## **17. DOBLES COBROS, AJUSTES Y REEMBOLSOS**

Cuando se presenten cobros duplicados, errores de facturación, fallas en datáfonos, pasarelas de pago o cualquier situación que genere pagos en exceso por parte del consumidor, SURTIPLAZA realizará las validaciones correspondientes.

Una vez verificada la procedencia de la solicitud, el reembolso será efectuado al mismo medio de pago utilizado por el consumidor o mediante transferencia bancaria, según corresponda.

El término estimado para realizar el reembolso será de hasta cinco (5) días hábiles contados a partir de la validación de la solicitud y la recepción de la información requerida para efectuar la devolución.

Toda la información suministrada a los consumidores en documentos, formatos, comunicaciones o canales de atención será consistente con el procedimiento efectivamente aplicado por SURTIPLAZA.

## **18. ENTREGA DE PEDIDOS**

- Las entregas se realizarán únicamente en las zonas habilitadas por la compañía.
- Los tiempos estimados serán informados previamente al consumidor.
- El cliente deberá garantizar la recepción del pedido en la dirección registrada.
- Los tiempos de entrega informados constituyen tiempos estimados y podrán variar por razones operativas, climáticas, de seguridad, movilidad, disponibilidad de inventario o circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito.

## **19. PRODUCTOS DE VENTA RESTRINGIDA**

Los productos cuya venta esté restringida por la ley, incluidos licores y productos de tabaco, únicamente serán entregados a personas mayores de edad previa validación de identidad.

## **20. DEBERES DEL CONSUMIDOR**

El consumidor deberá:

- Suministrar información veraz.
- Pagar oportunamente.
- Revisar el pedido recibido.
- Conservar los soportes de compra.
- Hacer uso adecuado de la Plataforma.
- Abstenerse de realizar actos fraudulentos.



## **21. DEBERES DEL VENDEDOR**

SURTIPLAZA se compromete a:

- Informar de manera clara y suficiente.
- Cumplir las ofertas publicadas.
- Entregar productos aptos para el consumo.
- Atender reclamaciones.
- Tramitar garantías.
- Proteger los datos personales de los usuarios.

## **22. CAMBIOS, RECLAMACIONES Y GARANTÍAS**

Los consumidores podrán presentar solicitudes por:

- Productos defectuosos.
- Errores en la entrega.
- Problemas de calidad.
- Inconformidades con el pedido.

Las solicitudes serán atendidas dentro de los términos legales aplicables.

## **23. GARANTÍA LEGAL**

Todos los productos comercializados por SURTIPLAZA cuentan con la garantía legal prevista en la Ley 1480 de 2011, cuando esta resulte procedente de acuerdo con la naturaleza del producto y las condiciones establecidas por la normativa vigente.

La garantía legal ampara los defectos relacionados con la calidad, idoneidad y seguridad de los productos. No procederá cuando el daño, deterioro o defecto sea consecuencia del uso indebido del producto, una conservación inadecuada, el incumplimiento de las instrucciones de uso, almacenamiento o manipulación, o por hechos atribuibles al consumidor.

Las solicitudes de garantía podrán presentarse a través de los canales de atención habilitados por SURTIPLAZA, incluyendo los medios físicos y electrónicos dispuestos para tal fin, adjuntando la información y soportes que permitan verificar la reclamación.

SURTIPLAZA dará trámite a las solicitudes de garantía y las resolverá dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana vigente, garantizando al consumidor el ejercicio de los derechos que le asisten en materia de protección al consumidor.

En caso de resultar procedente la garantía, SURTIPLAZA adoptará las medidas previstas en la ley, incluyendo la reparación, reposición del producto o devolución del dinero, según corresponda y de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

## **24. DERECHO DE RETRACTO**

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y las excepciones legales aplicables.

El consumidor podrá presentar su solicitud de retracto a través del formulario PQR disponible en la Plataforma, mediante el correo electrónico de atención al cliente o por los demás canales habilitados por SURTIPLAZA.

Una vez recibido el producto y verificado el cumplimiento de los requisitos legales, SURTIPLAZA efectuará la devolución del dinero dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.

## **25. REVERSIÓN DEL PAGO**

El consumidor podrá solicitar la reversión del pago en los casos previstos por la ley cuando la compra haya sido realizada mediante mecanismos electrónicos de pago.

El consumidor podrá solicitar la reversión del pago cuando:

- Sea víctima de fraude.
- Corresponda a una operación no solicitada.
- El producto adquirido no sea recibido.
- El producto entregado no corresponda a lo solicitado.
- El producto entregado sea defectuoso.

La solicitud deberá presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la ocurrencia del hecho que la motiva o desde que el consumidor tuvo conocimiento del mismo.

El consumidor deberá presentar la reclamación ante SURTIPLAZA y notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado.

La reversión se tramitará de conformidad con lo previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015.

En caso de existir decisión administrativa o judicial favorable al proveedor, podrá cargarse nuevamente la transacción al consumidor en los términos previstos por la legislación vigente.



## **26. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQR)**

Los consumidores podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de garantía, retracto, reversión del pago y demás requerimientos relacionados con los productos y servicios ofrecidos por SURTIPLAZA a través de los canales de atención habilitados por la compañía.

Las solicitudes radicadas mediante la Plataforma contarán con un número de radicado, fecha y hora de recepción, permitiendo al consumidor realizar el seguimiento de su trámite.

SURTIPLAZA dará respuesta a las solicitudes dentro de los términos establecidos por la legislación vigente. Como regla general, las peticiones, quejas y reclamos serán atendidos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de su recepción, salvo que exista un término legal especial aplicable.

La presentación de una PQR no limita el ejercicio de los demás derechos que la ley reconoce a los consumidores ni el acceso a las autoridades competentes cuando resulte procedente.

- Canal de atención.
- Radicado.
- Fecha y hora.
- Seguimiento o trazabilidad.
- Término de respuesta.
- Protección de derechos del consumidor.

## **27. CONTENIDOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todos los contenidos de la Plataforma, incluyendo marcas, logotipos, fotografías, diseños, textos y software, son propiedad de COMPAÑÍA DSIERRA S.A.S. o de sus respectivos titulares. Queda prohibida su reproducción o utilización sin autorización previa y expresa.

## **28. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA**

SURTIPLAZA realizará esfuerzos razonables para mantener disponible la Plataforma. No obstante, podrán presentarse interrupciones por:

- Mantenimiento.
- Actualizaciones.
- Fallas tecnológicas.
- Ataques informáticos.
- Fuerza mayor o caso fortuito.

## **29. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de COMPAÑÍA DSIERRA S.A.S.



### **30. USO DE COOKIES**

La Plataforma podrá emplear cookies para mejorar la experiencia de navegación, recordar preferencias y analizar el funcionamiento del sitio.

### **31. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nada de lo dispuesto en estos términos limitará los derechos mínimos e irrenunciables reconocidos a los consumidores por la legislación colombiana.

### **32. SORTEOS, CONCURSOS, PROMOCIONES Y ACTIVIDADES ESPECIALES**

SURTIPLAZA podrá realizar campañas promocionales, sorteos, concursos, acumulación de puntos, actividades de fidelización, entregas de premios y demás estrategias comerciales dirigidas a sus consumidores.

Cada actividad promocional contará con términos y condiciones particulares, los cuales serán informados previamente a los participantes a través de los canales físicos o digitales definidos para la respectiva campaña, incluyendo, cuando corresponda, la página web, redes sociales, puntos de venta, material publicitario o cualquier otro medio de divulgación utilizado por SURTIPLAZA.

Los términos y condiciones específicos de cada actividad contendrán como mínimo la información relacionada con vigencia, cobertura, requisitos de participación, restricciones, número de ganadores, descripción de los incentivos o premios, forma de selección de ganadores, fechas de entrega, causales de exclusión y demás condiciones aplicables.

La participación en cualquier sorteo, concurso o actividad promocional implica la aceptación previa e integral de los términos y condiciones específicos de la respectiva campaña.

SURTIPLAZA se reserva el derecho de verificar el cumplimiento de los requisitos de participación y podrá descalificar a quienes suministren información falsa, realicen actuaciones fraudulentas o incumplan las condiciones establecidas para cada actividad.

Las promociones, concursos y sorteos se desarrollarán de conformidad con la legislación colombiana aplicable, las instrucciones de las autoridades competentes y los principios de transparencia, información suficiente y protección al consumidor

### **33. DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE**

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por las leyes de la República de Colombia, en especial por la Ley 1480 de 2011, la Ley 527 de 1999, la Ley 1581 de 2012, Ley 2439 de 2024, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, complementen o sustituyan.

