



## Términos de uso, condiciones y privacidad

Las transacciones que se efectúen a través del sitio [www.hojaldresdivali.com](http://www.hojaldresdivali.com) (el "Sitio") se sujetan a los presentes términos y condiciones (los "Términos y Condiciones"). Es requisito para comprar en el sitio la aceptación de los Términos y Condiciones descritos a continuación. Cualquier persona que realice una transacción en el Sitio declara que conoce y acepta estos Términos y Condiciones. Igualmente, cualquier usuario que visite el Sitio se entiende que conoce y acepta todas y cada una de las condiciones de estos Términos y Condiciones. En los presentes Términos y Condiciones se referirá como los "Clientes" conjuntamente a los visitantes del Sitio, a los potenciales compradores y a los compradores.

### Registro del Cliente

Hojaldres y Delicias Divali SAS, sociedad identificada con NIT: 830.014.577-1, en adelante "DIVALI", empresa dedicada a la elaboración de productos de panadería, es la responsable del Sitio mediante el cual los Clientes podrán adquirir productos y servicios. El registro del Cliente en este Sitio constituye una condición indispensable para comprar productos a través del mismo. Para ello, el Cliente debe registrar en la página de registro sus datos básicos. El Cliente al ingresar sus datos declara bajo juramento que los mismos corresponden a información veraz y vigente. DIVALI se reserva el derecho a modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Cada vez que un cliente ingrese al Sitio debe revisar estos términos y condiciones, y en caso de no estar de acuerdo, debe suspender el uso del sitio y abstenerse de comprar productos a través del mismo.

El registro y las compras por parte de los Clientes en el Sitio deberán ser realizados por mayores de edad exclusivamente. La información de registro de los Clientes será recolectada, almacenada y utilizada por DIVALI, manteniendo los estándares de seguridad suficientes para impedir cualquier adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, y garantizando los derechos de los titulares de los datos; en cumplimiento de la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data y la ley 2300 de 2023 que protege los derechos del consumidor.

La información solicitada en el registro tiene por objeto la inscripción del Cliente para acceder al Sitio y eventualmente adquirir los artículos mencionados en el Sitio. La información será utilizada con propósitos estadísticos y promocionales.

Una vez registrado, si el Cliente decide comprar cualquiera de los productos que se mencionan en el Sitio, según el medio de pago seleccionado, será necesario que provea su información financiera, incluyendo información específica de su tarjeta de crédito, dirección en la que recibe las facturas, teléfono y dirección a la que desea DIVALI envíe sus productos.

### Comunicaciones Promocionales o Publicitarias

Los Clientes autorizan expresamente a DIVALI para enviarles promociones al correo electrónico registrado en el Sitio o a través de aplicaciones de mensajería instantánea conforme a las características de cada Cliente según las compras y enlaces visitados.

El Cliente podrá solicitar la suspensión de toda comunicación promocional o publicitaria enviada a su correo electrónico enviando un correo en este sentido a [contacto@hojaldresdivali.com](mailto:contacto@hojaldresdivali.com)

### Notificaciones

El Cliente permitirá que DIVALI se comunique con él a través de mensajes a su correo electrónico, vía SMS, por aplicaciones de mensajería instantánea o mediante llamadas telefónicas al número telefónico móvil suministrado al momento de realizar el pedido, notificaciones sobre confirmación de pedido, estado del pedido y demás que DIVALI necesite para la entrega de los productos al Cliente, así como todas las demás situaciones que llegasen a ocurrir con el Sitio y en relación con la compra. Igualmente, se autoriza que el contratista de transporte de DIVALI le contacten por vía telefónica para confirmar detalles del pedido o dirección de entrega en los que haya inquietudes o dificultades.

### Clave Secreta

Una vez registrado, el Cliente deberá ingresar su clave secreta que la ha sido asignada al momento de registro, para realizar cada compra, lo que permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro al Sitio. La administración de

esta clave secreta es de absoluta responsabilidad del Cliente. Su entrega a terceras personas o su utilización por dichas terceras personas, no implicará responsabilidad alguna para DIVALI. El Cliente tendrá la posibilidad de cambiar la clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el Sitio.

## **Procedimiento para hacer uso de este Sitio**

El uso del Sitio será realizado única y exclusivamente por iniciativa y voluntad propia del Cliente, quien elegirá por voluntad propia los productos a comprar, será responsabilidad del mismo ingresar su información personal.

El empleo que el Cliente haga del Sitio estará bajo su exclusivo riesgo y responsabilidad, comprometiéndose a usarlo de conformidad con las leyes, buenas costumbres, los presentes términos y condiciones. El Cliente no podrá usar el Sitio con la finalidad de realizar actividades ilícitas. El Cliente no deberá usar cualquier mecanismo, software, o rutina para impedir o intentar impedir el adecuado funcionamiento del Sitio. El Cliente deberá notificar a DIVALI de manera inmediata cualquier anomalía que advierta con el uso del Sitio, o uso no autorizado de su perfil de usuario o contraseña.

Por medio de este Sitio, se informa de manera inequívoca y fácilmente accesible al Cliente, los pasos que deben seguirse para comprar productos a través del Sitio.

El Sitio indica la dirección de correo postal o electrónico de DIVALI y los medios técnicos a disposición del Cliente para identificar, actualizar y corregir errores en el envío o en sus datos. Todas las personas registradas en el Sitio podrán pedir prueba de la autorización del tratamiento de sus datos, solicitar a DIVALI información respecto del uso que les está dando, revocar la autorización o solicitar la eliminación del dato siempre que la Superintendencia de Industria y Comercio mediante acto administrativo establezca que DIVALI incumplió con la legislación vigente sobre protección de datos personales.

Se podrán utilizar los medios de pago informados en el Sitio.

En caso de utilizarse las tarjetas bancarias aceptadas en este Sitio, están sujetos al contrato existente entre el Cliente y el Banco emisor, sin que a DIVALI le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

## **Formación del Consentimiento de Compra**

El consentimiento por parte del consumidor se manifiesta en los pasos de compra del Sitio aceptando cada uno de ellos y se perfecciona con la manifestación final de compra después de haber revisado el resumen del pedido. Antes de la confirmación final de compra, el Cliente podrá cancelar la compra en cualquier momento.

DIVALI expedirá un acuse de recibo del mismo al correo electrónico registrado por el Cliente al registrarse, con información de registro, detalle del pedido, precio exacto, incluyendo los impuestos y gastos de envío.

## **Valor del envío y Cobertura**

Para envío a domicilio en Bogotá, cualquier pedido de valor mayor a \$70.000 no se cobra el envío. Menores a este monto se cobran \$7.000 por el envío. En Bogotá NO tenemos cobertura en las siguientes localidades: Bosa, Sumapaz, Ciudad Bolívar y Usme. En municipios aledaños a Bogotá tenemos cobertura en: Briceño, Cajicá, La Calera, Chía, Funza, Madrid, Mosquera, Siberia, Soacha, Sopó y Tocancipá. Para dichos municipios, cualquier pedido de valor mayor a \$100.000 no se cobra el envío. Menores a este monto se cobran \$15.000 por el envío. Cualquier pedido que sea recogido en nuestras instalaciones (Cra 55B # 76-19 Bogotá, Colombia) no tiene cobro de envío. DIVALI puede modificar estos valores en cualquier momento. El costo del envío para otras ciudades o municipios varía de acuerdo con el lugar de envío y será informado antes de hacer el despacho. Tenemos cobertura a nivel nacional ÚNICAMENTE DE PRODUCTO CONGELADO, sin embargo está sujeta a los destinos que maneja nuestra empresa aliada de transporte de alimentos. El horario de operación del Sitio es de veinticuatro (24) horas de lunes a domingo, no obstante DIVALI podrá suspender la operación del servicio de venta a domicilio a través del Sitio por el lapso de tiempo que estime necesario y sin previo aviso.

## **Horarios y Tiempos de Entrega**

Los productos serán entregados en la dirección suministrada por el Cliente. En Bogotá, se hace la entrega en un plazo aproximado de 48 horas contados desde las 8am del día siguiente en que se realizó la compra. Para municipios aledaños (Briceño, Cajicá, La Calera, Chía, Funza, Madrid, Mosquera, Siberia, Soacha, Sopó, Tocancipá) la entrega se ajustará a las frecuencias y será informado directamente al Cliente el día de entrega. Para municipios y ciudades del territorio Colombiano diferentes a las nombradas anteriormente, la entrega está sujeta primero a verificación de cobertura y segundo a las frecuencias que maneja nuestra empresa aliada de transporte de alimentos. DIVALI informará al cliente esta logística posterior a recibir la compra y antes de hacer el despacho.

Las entregas se realizan de Lunes a Sábado entre 8am y 5pm. DIVALI no se compromete a entregar los pedidos en un tiempo mínimo determinado. El Cliente deberá indicar con exactitud la dirección o lugar de entrega de los productos y debe estar dentro del área de cobertura. Si la dirección no se encuentra dentro del área de cobertura DIVALI no realizará la entrega de los productos.

## **Oferta de productos**

Los productos DIVALI se identifican en el Sitio mediante fotografías que sirven de referencia, indicando el precio por paquete y especificando las unidades por paquete. La entrega puede estar sujeta a la disponibilidad de inventario de productos. El Cliente podrá elegir los productos que desee en las cantidades seleccionadas revisando el resumen de su orden de compra con el total de productos, precios, descuentos y recargos que correspondan, momento en el cual, el Cliente podrá cancelar la transacción o confirmarla.

## **Promociones**

Las promociones en los establecimientos de comercio y Puntos de venta DIVALI podrán no coincidir ni aplicar a las ventas y comercialización de productos en el Sitio web y viceversa.

## **Precios y Medios de Pago**

Los productos ofrecidos en el Sitio tienen un precio indicado al momento de adquirir tales productos. Los precios incluirán los impuestos aplicables según la legislación vigente. Los medios de pago aceptados son los ofrecidos por nuestra plataforma de pagos PayU, incluyendo el pago contra entrega que puede pagarse en efectivo o con datáfono y es indispensable para la entrega del pedido.

## **Exclusión del Derecho de Retracto**

DIVALI comercializa productos perecederos a domicilio a través del Sitio web y conforme al artículo 47, numerales 4 y 6 de la ley 1480 de 2011, no aplica el derecho de retracto. No se podrá ejercer el derecho de retracto en ninguna circunstancia. Así declara conocer y aceptar el Cliente los presentes términos y condiciones. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de cambios que voluntariamente otorga DIVALI a sus Clientes respecto de aquellos productos que DIVALI expresamente indique.

## **Políticas de cambios o devoluciones**

En el evento de presentarse defectos en la calidad o idoneidad de los productos adquiridos a través del Sitio dentro del término de garantía del respectivo producto, se podrá hacer uso de la garantía legal en los términos estipulados en los presentes Términos y Condiciones.

Para que sea procedente realizar cambios se requiere que el producto tenga desviaciones en la calidad y/o presentación. Para que procedan los cambios, se requiere que sea solicitada dentro del término de garantía del respectivo producto, en caso de deficiencias de fabricación, elaboración, materiales o en caso de que no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado.

En el evento de expirar el término para hacer la entrega del producto, cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, o cuando corresponda a una operación no solicitada, los Clientes tendrán derecho a solicitar la resolución o terminación del contrato, y obtener una nota de crédito por el valor de la compra sin que haya lugar a retención o descuento alguno. Dicha nota de crédito tendrá una validez de noventa (90) días calendario. Para solicitar cambios o devoluciones el Cliente se debe comunicar a la línea de Servicio al Cliente de DIVALI que se encuentra en la sección 'Contáctanos' del Sitio.

## **Garantía**

La garantía aplica únicamente a los productos que tengan defectos de producción y no de mal uso; la garantía está sujeta a una previa evaluación y aceptación por parte de DIVALI.

## **Cancelación del pedido**

Los pedidos ya realizados podrán ser cancelados o modificados máximo a las 9am del día anterior a la entrega en Bogotá y 2 días hábiles antes de la entrega en otras ciudades, a través de nuestras líneas telefónicas. Nuestros horarios de atención son de Lunes a Viernes de 8am a 5pm y los Sábados de 8am a 12m.

## **Tratamiento de Datos Personales - Medios Digitales**

Uso de los Datos Personales Registrados en el Sitio o a través de aplicaciones de mensajería instantánea:

La sola inscripción del Cliente en el Sitio y la aceptación de términos y condiciones a través de aplicaciones de mensajería instantánea, será la aceptación expresa, informada y previa para el acceso, archivo, y uso de la información del Cliente otorgada a través del Sitio, incluyendo pero sin limitarse a su información personal y datos sensibles, por parte de DIVALI y de los terceros autorizados en los presentes Términos y Condiciones. La finalidad del tratamiento de los datos personales del Cliente será la de validar las órdenes de compra, mejorar la

labor de información del Sitio, apoyar y mejorar la comercialización y las estrategias de comercialización y promoción de los productos y servicios prestados en el Sitio, analizar perfiles de los usuarios, y circular y enviar información promocional o comercial de DIVALI.

DIVALI podrá transferir, a cualquier título, los datos personales de los Clientes a sus empresas afiliadas o relacionadas, y terceros que hayan celebrado acuerdos con DIVALI, ubicados en Colombia o en el exterior. El Cliente acepta y reconoce que en el evento que DIVALI transfiera su información personal a otros países, ésta se registrará por la normatividad aplicable en el país de destino.

Con la aceptación de estos Términos y Condiciones el Cliente manifiesta libre, expresa y previamente haber sido informado sobre los derechos que la normativa y la jurisprudencia le conceden como titular de sus datos personales y que se enuncian a continuación: (i) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a DIVALI o cualquier responsable o encargado del tratamiento de sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. (ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable o al encargado del tratamiento salvo cuando la ley expresamente lo exceptúe como requisito para el tratamiento. (iii) Ser informado por el responsable o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos personales. (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión sólo procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. (vi) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Así mismo, el Cliente manifiesta conocer que será facultad suya suministrar a la Sociedad información sobre datos sensibles y que está bajo su total discreción proporcionar cualquier dato personal sensible o no sensible que sea requerido por DIVALI. No obstante lo anterior, el no otorgamiento de los datos personales que le requiere este Sitio puede impedir el funcionamiento del mismo y su acceso a la información, funcionalidades o servicios allí contenidos.

Si desea obtener más información sobre las medidas o métodos, comuníquese al siguiente correo electrónico: [contacto@hojaldresdivali.com](mailto:contacto@hojaldresdivali.com). DIVALI no se hace responsable por interceptaciones ilegales o violación de sus sistemas o bases de datos por parte de personas no autorizadas, ni por la indebida utilización de la información obtenida por esos medios.

## **Propiedad de la Información contenida en este sitio**

Todos los contenidos del Sitio como: textos, gráficos, audio, video, software, datos, y cualquier otro contenido, está protegido por las normas vigentes y aplicables de derecho de autor, marcas, lemas, nombres comerciales, patentes y otros derechos de propiedad intelectual, sin que le esté permitido al Cliente divulgar, usar, copiar, reproducir, modificar, remover, o participar en cualquier explotación comercial a cualquier título la totalidad del Sitio o sus contenidos de manera parcial o total en cualquier tiempo y territorio, abarcando todas las formas de divulgación y uso por cualquier medio y tecnología existente y futura. El uso y acceso del Cliente al Sitio no otorga a éste licencia ni permiso de uso de la misma en ninguna forma, ni en cualquier tiempo ni territorio, salvo consentimiento expreso y escrito de DIVALI. DIVALI podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, en cualquier momento y sin previo aviso.

## **Disponibilidad del Sitio WEB**

DIVALI no garantiza el acceso permanente al Sitio o la ausencia de ininterrupciones, errores o disponibilidad total del servidor, al igual que la inexistencia de virus u otros agentes nocivos. Cuando el Cliente acceda a al Sitio, será responsabilidad del mismo, tomar las medidas adecuadas para evitar y/o corregir los efectos indeseados de dichos agentes. DIVALI advertirá previamente, de ser posible, las interrupciones en el funcionamiento del Sitio y los servicios ofrecidos. DIVALI no será responsable por ningún daño directo, indirecto, lucro cesante, daño emergente, incidental, especial o consecuencia que sufra el Cliente proveniente o relacionado con el uso del Sitio ni la suspensión o terminación parcial o total de la operación del Sitio y el servicio de ventas a domicilios.

## **Política SAGRILIFT**

De acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Sociedades, entidad que ejerce inspección, vigilancia y control sobre las compañías, HOJALDRES Y DELICIAS DIVALI SAS no aplica para la implementación del Sistema de Autocontrol y gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos (LA) Financiación del Terrorismo (FT) y financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM) - LA/FT/FPADM - y reporte de operaciones sospechosas a la UIAF.

Sin embargo, notificamos que HOJALDRES Y DELICIAS DIVALI SAS con NIT 830014577-1 y según parámetros básicos de SAGRILAF, la compañía no participa de manera activa o pasiva, promoviendo ó destinando los recursos físicos y financieros a actividades y operaciones de la compañía, para que sean utilizadas como un medio para dar apariencia de legalidad a recursos de actividades ilícitas y transacciones que busquen apoyar el terrorismo, la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y sus delitos fuente.

Esta política es aplicable a todas nuestras contrapartes: empleados, clientes, proveedores, contratistas y accionistas y según lo establecido anteriormente es de obligatorio cumplimiento, estando alineados a los valores establecidos en la compañía.

## **Contacto**

Para comunicarse con DIVALI y expresar cualquier novedad, inquietud, sugerencia, queja, reclamo o felicitación relacionado con los productos, la operación, y los contenidos del Sitio WEB, el Cliente deberá contactarse a través de los siguientes medios: Línea telefónica 3173641159, en Bogotá 6012405560. Correo electrónico [contacto@hojaldresdivali.com](mailto:contacto@hojaldresdivali.com)

*Estos términos y condiciones fueron acutalizados el 11 de junio de 2024 y entran en vigencia a partir de dicha fecha*