

Términos y Condiciones Pandas App

Pandas App S.A.S., sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con el NIT 9015502645, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. (en adelante “Pandas”), es un proveedor de diversas soluciones para la gestión de negocios a través de un aplicativo móvil y plataforma web. Entre los productos que ofrece Pandas, se incluye un espacio idóneo para que sus usuarios (en adelante “Usuarios” o “Consumidores”) puedan acceder a un catálogo de productos de electrónica para su compra.

Así las cosas, a continuación se exponen los términos y condiciones generales (en adelante “Términos y Condiciones” o “T&C”) que regulan la relación contractual de carácter comercial entre Pandas y el Usuario (conjuntamente las “Partes”) producto del uso de plataforma proporcionada por el primero para la compra de los productos que éste ofrece. Para el correcto uso de la citada plataforma, se requiere que el Usuario emplee los medios tecnológicos y operativos ofrecidos por Pandas, cumpliendo con las condiciones incluidas a lo largo de los presentes T&C para el efecto. Al acceder a Pandas App, el Usuario manifiesta que ha leído y aceptado sus condiciones de uso. En el evento en el que el Usuario no está de acuerdo con la totalidad de lo señalado en el presente documento, deberá interrumpir el uso de Pandas App de manera inmediata.

1. Objeto y funciones de Pandas

Conforme a lo expuesto, Pandas busca a través de la plataforma Pandas App la comercialización a sus Usuarios del catálogo de productos de electrónica básica ofrecido. Los productos exhibidos son de propiedad exclusiva de Pandas, quien se encarga puntualmente de realizar las siguientes acciones para procurar su venta: (i) permitir el acceso a la plataforma Pandas App para que los Usuarios puedan adquirir los productos ofrecidos;

Los Consumidores aceptan que Pandas no representa, en ninguna capacidad, a las marcas de los productos que comercializa mediante su plataforma, por lo cual Pandas se exime de cualquier responsabilidad asociada con la insatisfacción por la calidad inherente de los productos adquiridos por el Usuario. Así mismo, dado que el envío de los productos es llevado a cabo por un tercero, si bien Pandas empleará sus mejores esfuerzos para procurar una entrega satisfactoria del producto adquirido, esta se exime de cualquier responsabilidad asociada a la entrega efectiva y oportuna de los productos vendidos a los Consumidores.

2. Acceso y registro

Para efectos del uso de Pandas App, el Usuario acepta que deberá proporcionar un nombre completo, un número de teléfono, y toda la información requerida por Pandas en el proceso de creación de la cuenta correspondiente. La información suministrada se utilizará para: (i) la plena identificación y vinculación de los Usuarios que pretenden adquirir los productos ofrecidos en Pandas App; (ii) el cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones; (iii) la prevención de fraudes; (iv) y, en general, para fines acordes con la Política de Tratamiento de Datos Personales de Pandas, entre otros. El uso de la cuenta del Usuario es personal e intransferible, por lo cual este no se encuentra facultado para ceder los datos de validación

para el acceso a la plataforma ni el uso de su cuenta a ningún terceros. El incumplimiento de lo anterior podrá acarrear la suspensión y bloqueo definitivo de la cuenta del Usuario.

Adicionalmente, teniendo en cuenta la regulación normativa de la capacidad jurídica y la manifestación de voluntad a través de medios electrónicos, según lo expuesto en la Ley 527 de 1999, con la creación de la cuenta, los Usuarios manifiestan expresamente tener capacidad legal suficiente para celebrar las transacciones realizadas mediante Pandas App. En la misma línea, con la creación de la cuenta del Usuario, éste manifiesta su aceptación expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones para el uso de la plataforma de Pandas App, así como la política de protección de datos de Pandas.

3. Descripción del servicio

El servicio prestado por Pandas a través de la plataforma de Pandas App se describe a continuación:

- Pandas exhibe a través de la plataforma de Pandas App productos de electrónica básica como estuches, cargadores, auriculares, entre otros, que están a disposición de los consumidores para su conocimiento general. Esta comunicación de productos sirve como referencia a los Consumidores para su compra, usando la plataforma como medio para adquirir los bienes ofrecidos.
- Los Usuarios aceptan que el proceso de adquisición de productos a través de la plataforma de Pandas App implica un pedido tentativo sujeto a disponibilidad, la cual será confirmada por el Pandas dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la solicitud del producto. Por lo tanto, Pandas no será responsable por la falta de disponibilidad de los productos solicitados por el Usuario.
- Para iniciar el proceso, los Usuarios deben haber creado su cuenta en la plataforma de Pandas, siguiendo el procedimiento establecido para ello.
- Desde su cuenta, los Usuarios deberán seguir los siguientes pasos:
 - **Ingreso a la plataforma de Pandas App.** Acceder a la cuenta creada especificando el usuario y la contraseña correspondientes.
 - **Selección de dirección exacta de entrega de los productos.** Tal dirección se debe encontrar entre el rango de cobertura de entrega especificada por la plataforma. En caso de no encontrarse en dicho rango, los Usuarios conocen y aceptan expresamente que no se permitirá finalizar la transacción. Los Consumidores aceptan ser los únicos responsables de la correcta consignación de la dirección en la que se entregarán los productos. En ese sentido, los Usuarios eximen a Pandas de responsabilidad por cualquier daño o perjuicio derivado de la entrega insatisfactoria de pedidos producto del diligenciamiento erróneo de su dirección. Así las cosas, serán los Consumidores quienes deberán asumir los costos originados de la incorrecta consignación de la dirección de entrega.
 - **Selección del producto.** Una vez seleccionado el producto, e incluso durante su exhibición en la plataforma, se pone a disposición del Consumidor las características de calidad y cantidad y el valor total del producto por medio de fotografías y notas de referencias, que permiten la plena individualización del producto para el análisis detallado del Consumidor. A su vez, este tendrá plena libertad para escoger los productos que mejor se ajusten a sus necesidades.

- **Validación del producto.** Cumplido el paso anterior, Pandas exhibirá al Usuario un resumen del producto en cuanto a sus condiciones generales tales como la marca y la presentación suministrada. De esta manera el Consumidor podrá validar y confirmar el producto seleccionado.
- **Ingreso del producto a la canasta de compras.** Este ingreso corresponde a la voluntad del Consumidor de, potencialmente, adquirir el producto seleccionado. Sobre el particular, el Usuario acepta que Pandas tiene total autonomía para limitar el ingreso de ciertos productos al carrito de compras, con ocasión a la cantidad disponible.
- **Valor a pagar.** Posterior al ingreso del producto a la canasta de compras, se pone a disposición del Consumidor el valor a pagar por la compra de los productos seleccionados. Dicho valor refleja el valor total a pagar, incluyendo: (i) costo de envío; (ii) el precio de los productos solicitados, que se encuentra discriminado unitariamente y (iii) los costos de transacción e impuestos.
- **Pago de los productos.** El Consumidor realizará el pago directamente a través de cualquiera de los canales de pago dispuestos por Pandas, bien sea mediante el link de transferencia bancaria o en efectivo a contra-entrega. Pandas se reserva el derecho de fijar precios diferentes a los productos ofrecidos frente a otras plataformas virtuales o puntos de venta. Conforme a lo anterior, al momento de solicitar y aceptar la orden el Consumidor reconoce y acepta pagar el valor fijado por Pandas.
- **Resumen de la compra y correo electrónico.** Realizado el pago correspondiente, Pandas le exhibirá al Consumidor un resumen detallado de la transacción realizada. El mencionado resumen incluirá los detalles sobre la venta realizada. Pandas remitirá la respectiva factura electrónica a los Usuarios.
- **Entrega de los productos.** Verificados los datos de la transacción, el ámbito de cobertura de entrega y la disponibilidad de los productos, un tercero asociado a Pandas realizará la entrega del pedido en la dirección suministrada por el Usuario al inicio del proceso. Toda vez que la entrega es realizada por un tercero externo a Pandas, esta no tendrá responsabilidad alguna por la insatisfacción del Usuario respecto de deficiencias en el servicio de domicilio. Así mismo, en caso de no poderse realizar la entrega por razones imputables al Consumidor, Pandas no tendrá responsabilidad alguna.

4. Funcionamiento de Pandas App

La plataforma de Pandas App es administrada directamente por Pandas. Adicionalmente, la información que ahí se exhibe corresponde a datos ciertos y actualizados sobre los productos ofrecidos. Pandas no responderá, en ningún caso, por daños directos o indirectos que sufra el Consumidor por el uso o incapacidad de uso de la plataforma. Tal servicio se encuentra disponible las veinticuatro (24) horas del día para su acceso y consulta. Si bien los pedidos pueden realizarse cualquier día de la semana, para la realización del envío y entrega, la disponibilidad de la plataforma es de lunes a sábado (sin incluir festivos). Pandas realizará sus mejores esfuerzos para mantener en operación la plataforma para sus Usuarios, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de la misma.

Debido a la naturaleza perecedera de los productos que se comercializan a través de la plataforma, el Usuario acepta que Pandas no se encuentra obligado a otorgar el derecho de retracto consagrado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

En caso de que un Usuario presentara algún tipo de inconformidad con el estado de su orden, se procederá de alguna de las siguientes maneras: (i) si la inconformidad se presenta al momento de la entrega, y el pedido es en efectivo se descontará del valor de la orden los productos; (ii) en caso de que la suma de las inconformidades sea mayor o igual a \$50.000 y se haya pagado por medio electrónico la orden, se procederá a crear una orden de reenvío para el siguiente día sin costo de envío o la devolución del dinero a su medio de pago original, si así lo solicita el Usuario; (iii) si la inconformidad es por menos de \$50.000 pesos y la orden se ha pagado por medio electrónico el Consumidor podrá escoger entre un saldo a favor para redimir en la siguiente compra o la devolución de su dinero a su medio de pago original.

Las inconformidades con respecto al pedido deben ser comunicadas como máximo a las doce (12) horas siguientes al recibo del mismo. Así mismo, estas deben hacerse de manera efectiva al equipo de servicio al cliente de Pandas a través de cualquiera de los canales de atención disponibles para el efecto. Junto con la queja elevada por el Usuario, deberá adjuntarse sustento fotográfico para confirmar el estado del producto y validar la veracidad de la inconformidad presentada. De la misma forma se procederá cuando deba realizarse un reembolso o reversión por cualquier otra causa legal. Pandas no se hace responsable por las respuestas no oportunas a inquietudes, quejas o reclamos realizados por canales diferentes a aquellos dispuestos para el efecto.

5. Obligaciones de los Usuarios

Los Usuarios que utilicen Pandas App se comprometen a utilizar la plataforma únicamente para fines lícitos, considerando que su uso no puede causar perjuicios a los derechos e intereses de demás terceros. Así mismo, se comprometen a no utilizar la plataforma con miras en dañar, afectar o deteriorar de ninguna forma la actividad comercial desarrollada por Pandas.

Dentro de las obligaciones generales de los Usuarios se resaltan las: (i) Suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su cuenta en la plataforma de Pandas; (ii) abstenerse de transferir a terceros los datos de validación para el ingreso a su cuenta (nombre de usuario y contraseña); (iii) abstenerse de utilizar la plataforma para realizar actos contrarios a la ley y el orden público en contra de Pandas o de terceros; (iv) pagar oportunamente a Pandas la contraprestación económica definida en la plataforma; (v) informar inmediatamente a Pandas en caso de olvido o usurpación de los datos de validación para el ingreso a la cuenta; (vi) abstenerse de realizar conductas que atenten contra el correcto funcionamiento de la plataforma; (vii) abstenerse de suplantar la identidad de otros Consumidores; (viii) habilitar el uso de ventanas emergentes durante la operación; y (ix) en general, todas aquellas conductas necesarias para la ejecución del negocio jurídico del que tratan los presentes T&C, tales como la recepción de los productos solicitados, la exhibición del documento de identificación, en caso de venta de productos de uso restringido, la validación de que los productos seleccionados sean los deseados, entre otros. El Usuario será el único responsable en caso de que su información sea usada por terceros, o bien sea usada en su nombre.

Pandas se reserva la facultad de limitar, total o parcialmente, el acceso a su plataforma por parte de los Usuarios o cualquier tercero, así como cancelar, suspender, bloquear o no permitir la compra de determinados productos por parte de los Consumidores. Si bien dicha facultad es discrecional de Pandas, ésta podrá ser empleada cuando se tenga conocimiento de que la actividad o el uso de la plataforma es irregular, contrario a la ley y/o contraviene lo estipulado en los presentes Términos y Condiciones, entre otros. En la misma línea, Pandas no estará obligado a presentar justificación alguna de su decisión de limitar el acceso a su plataforma. Así mismo, los Usuarios expresamente renuncian a la posibilidad de adelantar reclamaciones judiciales o extrajudiciales en contra de Pandas por los perjuicios o daños causados por el uso de la plataforma. Adicionalmente, cualquier Usuario o tercero que utilice Pandas App, se obliga a mantener indemne a Pandas de cualquier reclamación judicial o extrajudicial que se presente en su contra, producto del uso indebido o ilegal de la plataforma, entre otros.

6. Obligaciones de Pandas

Por virtud de los presentes términos y condiciones, Pandas se obliga a: (i) suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que exhibe en su plataforma; (ii) indicar las características generales del producto para que sirvan de referencia a los Consumidores; (iii) informar de manera suficiente sobre los medios habilitados para que los Consumidores realicen el pago de los productos seleccionados; (vi) poner a disposición de los Usuarios los Términos y Condiciones de uso de Pandas App, y demás asociados con su funcionamiento, de forma actualizada mediante los medios idóneos para el efecto; (vii) utilizar la información suministrada por Pandas únicamente para los fines establecidos en los presentes T&C; y (viii) permitir el uso de mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes o e-mails, que permitan al Consumidor estar informado sobre cualquier novedad presentada de su pedido.

Pandas estará obligado a enviar la información correspondiente de los Usuarios en el evento en el que sea requerido por las autoridades competentes.

7. Modificaciones

Pandas podrá modificar los presentes Términos y Condiciones unilateral y discrecionalmente en cualquier momento. Sin embargo, cualquier actualización o modificación será puesta en conocimiento de los Usuarios en la plataforma y/o por cualquier medio idóneo, de forma tal que la última versión publicada de los mismos será la que regulará la relación comercial entre las Partes que se genere al momento de una transacción determinada. En línea con lo anterior, el Usuario, por su parte, tendrá la carga de revisar periódicamente su correo electrónico y su cuenta con el objetivo de validar si los presentes T&C han sufrido alguna modificación o actualización. En el evento en el que el Usuario rechace las modificaciones, deberá suspender por completo el uso de Pandas App.

8. Tratamiento de datos personales

El Usuario autoriza a Pandas a recolectar, almacenar, usar y, en general, tratar sus datos personales conforme lo señalado en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

9. Propiedad Intelectual

El Usuario acepta que el diseño de la plataforma y demás aspectos afines a derechos de propiedad intelectual le pertenecerán a Pandas. Así las cosas, el Usuario se compromete a no impugnar ninguno de los derechos de propiedad intelectual de titularidad de Pandas.

Pandas le permitirá al Usuario descargar y utilizar la plataforma ofrecida, así como el servicio particular que se presta mediante Pandas App. Sin embargo, dicho derecho se otorga de manera revocable y sin que medie exclusividad. El Usuario se abstendrá de reproducir, modificar o comercializar, entre otros, los servicios ofrecidos por Pandas mediante el presente documento, sin consentimiento previo y escrito del último. El mencionado derecho incluye cualquier tipo de actualización y/o modificación posterior que se lleve a cabo sobre la plataforma ofrecida.

10. Cláusula compromisoria

Las diferencias, reclamaciones o disputas que surjan entre las Partes, por razón o con ocasión de la celebración, interpretación, desarrollo, cumplimiento, o terminación del presente Contrato, serán sometidas a la decisión de un Tribunal de Arbitramento que funcionará de acuerdo con las reglas establecidas en el reglamento de arbitraje adoptado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

El tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, si es de mayor cuantía, o por un (1) árbitro, si es de menor cuantía. Los árbitros deberán ser abogados con experiencia reconocida en derecho financiero, escogidos de común acuerdo entre las Partes, de los cuales la mayoría, o el árbitro único en el caso de menor cuantía, deberán estar registrados en las listas de árbitros del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá. Si transcurridos quince (15) días comunes, contados a partir del día siguiente a aquel en que el Director del Centro de Arbitraje haya convocado y surtido una primera reunión o intento de designación del árbitro, las Partes no se hubiesen puesto de acuerdo en torno a un nombre, el árbitro será designado por el mencionado centro de arbitraje mediante sorteo público, tomando como base la lista de árbitros expertos en derecho comercial inscritos ante esa institución, de los cuales la mayoría deberán estar también registrada en las listas de árbitros del Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

El Tribunal decidirá en derecho con sujeción a las disposiciones del derecho sustantivo y procesal de la República de Colombia. Los honorarios del árbitro y del secretario, así como los demás gastos del tribunal, serán fijados de conformidad con las tarifas establecidas por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.