

# CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

## I. NATURALEZA Y ALCANCE

Las presentes Condiciones Generales de Contratación regulan la relación jurídica de carácter comercial y de consumo que surge entre **PROCESADORA DE ALIMENTOS EL GORDO S.A.S.** (en adelante, "LA EMPRESA"), en calidad de productor y/o proveedor, y el usuario o consumidor final (en adelante, "EL CLIENTE"), en los términos de la **Ley 1480 de 2011**.

Estas condiciones constituyen un contrato de adhesión, en el cual EL CLIENTE manifiesta su aceptación libre, previa, expresa e informada.

## II. FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO DEL CONTRATO

El vínculo contractual entre LA EMPRESA y EL CLIENTE se entenderá formado y perfeccionado cuando concurran los siguientes elementos:

- a) Manifestación de voluntad del CLIENTE mediante la realización de una orden de compra a través de cualquiera de los canales habilitados por LA EMPRESA.
- b) Aceptación expresa o tácita de la orden por parte de LA EMPRESA, lo cual podrá evidenciarse mediante confirmación del pedido, emisión de comprobante, programación de entrega o cualquier acto inequívoco de ejecución.
- c) Confirmación del pago, cuando este constituya condición para la ejecución del pedido, de acuerdo con la naturaleza del producto o las condiciones previamente informadas.

**Parágrafo primero.** Tratándose de pedidos que requieran preparación anticipada o impliquen volúmenes especiales, LA EMPRESA podrá exigir el pago total o parcial como condición para la aceptación y ejecución del contrato.

**Parágrafo segundo.** Para efectos probatorios, LA EMPRESA podrá conservar registros físicos o electrónicos de las órdenes de compra, confirmaciones, comunicaciones y soportes de pago asociados a la transacción.

## III. DEBER DE INFORMACIÓN

En cumplimiento del deber de información previsto en la **Ley 1480 de 2011**, LA EMPRESA garantiza que, de manera previa a la formación del contrato, pondrá a disposición del CLIENTE información **clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable y fácilmente accesible**, a través de sus canales de comercialización.

Dicha información comprenderá, como mínimo:

- Características esenciales del producto, incluyendo su naturaleza como alimento preparado de carácter perecedero.
- Condiciones de conservación, manipulación y consumo.
- Precio total, incluidos impuestos y cargos adicionales, cuando a ello haya lugar.

- Tiempos estimados de entrega o disponibilidad.
- Restricciones aplicables al producto, en especial aquellas derivadas de su condición perecedera.

**Parágrafo.** La información suministrada por LA EMPRESA se entenderá conocida y aceptada por EL CLIENTE al momento de realizar el pedido. Para efectos probatorios, LA EMPRESA podrá conservar registros físicos o electrónicos de la información puesta a disposición del CLIENTE, así como de la aceptación de la misma.

#### IV. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

##### De LA EMPRESA:

LA EMPRESA se obliga a:

- Suministrar productos que cumplan con las condiciones de **calidad, idoneidad y seguridad**, conforme a lo previsto en la **Ley 1480 de 2011**.
- Brindar al CLIENTE información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre las características, condiciones de conservación y consumo del producto.
- Atender las peticiones, quejas o reclamaciones dentro de los términos legales aplicables.
- Garantizar la **trazabilidad mínima de la operación**, incluyendo el registro del pedido, condiciones de entrega y, cuando sea posible, la identificación del lote o jornada de producción.

##### Del CLIENTE:

EL CLIENTE se obliga a:

- Suministrar información veraz, completa y suficiente para la correcta ejecución del pedido.
- Cumplir con las condiciones de pago previamente informadas y aceptadas.
- Verificar el estado del producto al momento de la entrega e informar cualquier inconformidad de manera inmediata.
- Cumplir con las condiciones de **conservación, manipulación y consumo**, atendiendo la naturaleza perecedera del producto.
- Abstenerse de formular reclamaciones cuando el deterioro del producto sea consecuencia de una inadecuada conservación, manipulación o consumo tardío.

#### V. ENTREGA Y RIESGO

La entrega del producto se realizará en el lugar, fecha y condiciones previamente informadas al CLIENTE al momento de la compra.

Tratándose de productos alimenticios de carácter perecedero, EL CLIENTE deberá **verificar el estado, cantidad y conformidad del producto al momento de la entrega**, dejando constancia inmediata de cualquier inconformidad.

El riesgo sobre el producto se transferirá al CLIENTE a partir de la **entrega material**, entendiéndose esta como la puesta a disposición efectiva del producto en el lugar acordado o su recepción por parte del CLIENTE o un tercero autorizado.

**Parágrafo primero.** En caso de que el CLIENTE no formule observaciones al momento de la entrega, se entenderá que el producto fue recibido a satisfacción, sin perjuicio de las garantías legales a que haya lugar.

**Parágrafo segundo.** LA EMPRESA podrá dejar constancia de la entrega mediante soportes físicos o electrónicos, tales como actas, registros fotográficos, firmas de recibido o confirmaciones digitales.

**Parágrafo tercero.** LA EMPRESA no será responsable por el deterioro del producto que se origine con posterioridad a la entrega, cuando este sea consecuencia de la naturaleza perecedera del bien, de condiciones inadecuadas de conservación o de la manipulación por parte del CLIENTE o terceros.

## VI. PRODUCTOS PERECEDEROS Y CONDICIONES ESPECIALES

Dado que LA EMPRESA comercializa productos alimenticios preparados, especialmente lechona y derivados, estos se clasifican como **bienes perecederos**, cuya calidad, idoneidad y seguridad dependen de condiciones específicas de conservación, manipulación y consumo, conforme a lo previsto en la **Ley 1480 de 2011**.

En consecuencia:

- A partir de la entrega material, EL CLIENTE asume la responsabilidad por la **adecuada conservación del producto**, incluyendo condiciones de temperatura, almacenamiento y manipulación.
- EL CLIENTE deberá consumir el producto dentro de un **tiempo razonable**, atendiendo su naturaleza perecedera y las recomendaciones suministradas por LA EMPRESA.
- Las condiciones de temperatura, tiempo, transporte y manipulación son determinantes para la procedencia de cualquier reclamación en materia de garantía.
- No procederán reclamaciones cuando el deterioro del producto sea consecuencia de una conservación inadecuada, manipulación indebida o consumo posterior al tiempo recomendado.

**Parágrafo.** LA EMPRESA podrá suministrar recomendaciones específicas de conservación y consumo, las cuales se entenderán conocidas y aceptadas por EL CLIENTE al momento de la entrega o comunicación del pedido.

## VII. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LA EMPRESA no será responsable por los daños, deterioros o alteraciones del producto cuando estos no le sean imputables, en especial en los siguientes eventos:

- Alteración del producto derivada de una **inadecuada conservación**, almacenamiento o manejo posterior a la entrega.
- Consumo del producto por fuera del **tiempo recomendado**, atendiendo su naturaleza perecedera.
- Manipulación indebida por parte del CLIENTE o de terceros, incluyendo prácticas que afecten las condiciones de higiene, temperatura o integridad del producto.
- Intervención de terceros en la cadena de entrega, cuando el transporte, almacenamiento o distribución no sea realizado directamente por LA EMPRESA.

**Parágrafo primero.** La presente limitación de responsabilidad no exonera a LA EMPRESA del cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la **calidad, idoneidad y seguridad** del producto al momento de la entrega, conforme a la **Ley 1480 de 2011**.

**Parágrafo segundo.** Corresponderá al CLIENTE acreditar que cualquier defecto o inconformidad es imputable a LA EMPRESA y no a circunstancias posteriores a la entrega.

## VIII. GARANTÍA LEGAL

La garantía legal de los productos se regirá por lo dispuesto en la **Ley 1480 de 2011**, en lo relativo a las condiciones de **calidad, idoneidad y seguridad**, teniendo en cuenta la naturaleza perecedera de los alimentos preparados comercializados por LA EMPRESA.

En este sentido, la garantía estará sujeta a las siguientes condiciones especiales:

- **Tiempos de reclamación:** Tratándose de productos perecederos, las reclamaciones deberán formularse de manera **inmediata o dentro de un término razonable** desde la entrega, atendiendo la naturaleza del producto y su tiempo de conservación.
- **Condiciones de verificación:** LA EMPRESA podrá verificar las condiciones en que se encontraba el producto al momento de la entrega y las circunstancias posteriores de conservación, manipulación y consumo, a efectos de determinar la procedencia de la garantía.
- **Procedencia de la garantía:** La garantía procederá únicamente cuando se acredite que el defecto, deterioro o inconformidad es imputable a LA EMPRESA, y no a factores posteriores a la entrega tales como conservación inadecuada, manipulación indebida o consumo extemporáneo.

**Parágrafo.** La naturaleza perecedera del producto implica que su calidad puede verse afectada por el paso del tiempo y las condiciones de manejo, por lo cual la garantía no cubre alteraciones derivadas de circunstancias ajenas a LA EMPRESA.

## IX. PROTECCIÓN DE DATOS

El tratamiento de los datos personales suministrados por EL CLIENTE se realizará conforme a lo dispuesto en la **Ley 1581 de 2012** y las normas que la reglamentan, así como a la política de tratamiento de datos personales adoptada por LA EMPRESA.

En desarrollo de lo anterior:

- LA EMPRESA recolectará y tratará los datos personales con la finalidad de **gestionar pedidos, ejecutar la relación comercial, realizar procesos de facturación, entrega y atención de solicitudes o reclamaciones.**
- EL CLIENTE autoriza el tratamiento de sus datos personales mediante la realización del pedido, sin perjuicio de los mecanismos adicionales de autorización que LA EMPRESA implemente.
- LA EMPRESA adoptará las medidas necesarias para garantizar la **seguridad, confidencialidad e integridad** de la información.

**Parágrafo.** EL CLIENTE podrá ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través de los canales de atención dispuestos por LA EMPRESA.

## **X. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN**

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Colombia, en especial por las disposiciones contenidas en la **Ley 1480 de 2011** y demás normas concordantes.

Cualquier controversia que surja con ocasión de la interpretación, ejecución o terminación de la relación contractual será sometida a la jurisdicción ordinaria de la República de Colombia.

**Parágrafo.** Para efectos de competencia territorial, las partes acuerdan que serán competentes los jueces del domicilio de LA EMPRESA, sin perjuicio de las disposiciones especiales en materia de protección al consumidor que resulten aplicables.