

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

[www.colombia.dembowbymaluma.com](https://colombia.dembowbymaluma.com)

Los presentes términos y condiciones (los “T&C”) reglamentan el uso de la página web <https://colombia.dembowbymaluma.com/> (el “Sitio Web”) de propiedad de Foodology S.A.S. (la “Compañía”).

Al acceder y usar el Sitio Web, usted (el “Usuario” o “Cliente”) manifiesta y acepta que ha leído y comprendido y que acepta estos T&C. De no estar de acuerdo, por favor absténgase de usar el Sitio Web. Foodology se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los T&C, según considere necesario o conveniente, y el Usuario deberá aceptar los T&C que se encuentren vigentes y publicados al momento de acceder o utilizar el Sitio Web.

1. Condiciones Generales del Sitio Web

1.1. Uso y Acceso

1.1.1. El Sitio Web tiene como finalidad ser un medio para que los Usuarios puedan adquirir platos, alimentos y bebidas preparados de la marca “Dembow” de propiedad de la Compañía, para que sean entregados a domicilio o para recoger en un punto de preparación de los alimentos.

1.1.2. El Sitio Web puede ser utilizado por personas naturales mayores de 18 años con la capacidad para aceptar y cumplir con las condiciones, afirmaciones y declaraciones que se establecen en los T&C. Los Usuarios que sean menores de 18 años deberán usar el Sitio Web bajo la supervisión de un adulto, quien asume total responsabilidad de las acciones del menor durante la compra o adquisición de productos en el Sitio Web.

1.2. Licencia y Propiedad intelectual e Industrial

1.2.1. La Compañía otorga al Usuario una licencia limitada, no exclusiva y revocable para acceder al Sitio Web para su uso personal de la finalidad del mismo. Está prohibido usar el Sitio Web para fines ilícitos o no autorizados.

1.2.2. La marca, el diseño del Sitio Web, todas las imágenes, logotipos, nombre, signos distintivos, contenidos gráficos y literarios y, en general, los demás elementos del Sitio Web son propiedad exclusiva de la Compañía o de terceros autorizados y están protegidos por las normas de derecho de autor y propiedad industrial e intelectual.

1.2.3. Como consecuencia de lo anterior, queda prohibido todo acto de reproducción por cualquier medio, transformación, comunicación pública o distribución de copia de ejemplares para su venta, arrendamiento o alquiler, ya sea del Sitio Web o sus contenidos, sin la previa y expresa autorización de la Compañía o del titular de los respectivos derechos. Cualquier uso u acto de reproducción no autorizado de los contenidos del portal, constituirá una violación a los presentes T&C, además de infringir las normas aplicables.

2. Realización de Pedidos en el Sitio Web

2.1. Menú y presentación de los platos

Las fotos e imágenes de los platos incluidas dentro del menú del Sitio Web son utilizadas con fines ilustrativos. La presentación de algunos platos puede ser diferente a la presentada en las fotos, de acuerdo con el empaque utilizado para ser transportados.

2.2. Precios y métodos de pago

2.2.1. Los precios están en pesos colombianos (COP) e incluyen impuestos aplicables. Pueden cambiar sin previo aviso, sin afectar pedidos ya confirmados.

2.2.2. La Compañía podrá habilitar pagos con tarjeta de crédito, débito, PSE, plataformas digitales o pago contra entrega. El procesamiento es realizado por terceros.

2.2.3. El Cliente deberá proporcionar el número de la tarjeta y la información de pago, la cual será almacenada por la compañía encargada del procesamiento. La Compañía no almacena ninguna información de pago. La compañía de procesamiento de pagos puede ser modificada sin previo aviso.

2.2.4. El Usuario es responsable y se obliga a notificar de manera oportuna a la entidad correspondiente del sector financiero o cooperativo, la pérdida o robo de su tarjeta de crédito y demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar transacciones, tales como tarjetas débito, claves personales, etc., con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados.

2.3. Cobertura y Horario

2.3.1. Para los pedidos a domicilio, la cobertura dependerá de la dirección ingresada y la disponibilidad de la cocina correspondiente. Los tiempos de entrega se informarán al hacer el pedido y son aproximados. No habrá devolución en pedidos fallidos por ausencia del Usuario o imposibilidad de contacto.

2.3.2. Para los pedidos que se hagan para recoger, el Usuario seleccionará el punto y la hora aproximada. El pedido se guardará un tiempo limitado dada su naturaleza perecedera.

2.3.3. El Sitio Web estará disponible para hacer pedidos para entrega a domicilio o para ser recogidos en el punto entre las 11 am y las 9:30 pm, hora de Colombia. No obstante, estos horarios están sujetos a cambios sin previo aviso por parte de la Compañía, dependiendo de la disponibilidad.

2.4. Pedido

2.4.1. Para completar el pedido, el Usuario deberá seguir las instrucciones establecidas en el Sitio Web.

2.4.2. El Cliente está obligado a revisar y confirmar toda la información que suministró, incluyendo tipo de productos, cantidades, dirección de entrega del pedido, información personal e información de pago.

- 2.4.3. Un pedido ha sido exitoso cuando el Cliente reciba un correo de confirmación en su correo.

2.5. Instrucciones especiales y Disponibilidad de los Productos

- 2.5.1. Las instrucciones especiales sobre un plato (incluyendo alergias) deben ser comunicadas explícita y claramente por el Cliente al momento de realizar el pedido, y podrán ser atendidas siempre y cuando no modifiquen la naturaleza del plato o impliquen modificaciones significativas en sus ingredientes. Cuando no sea posible hacer una modificación solicitada, el equipo de la cocina se pondrá en contacto con el Cliente para ofrecer una alternativa o cancelar el pedido y devolverle el dinero.
- 2.5.2. De la misma forma, cuando no haya disponibilidad de un producto ordenado por el Cliente, la Compañía se pondrá en contacto con el mismo para ofrecer alternativas disponibles o cancelar el pedido y devolver el dinero en el evento en que el Usuario no desee continuar con el pedido con alguna de las alternativas disponibles.

2.6. Órdenes incorrectas o incompletas

El Usuario deberá reportar errores dentro de los 30 minutos posteriores a recibir el pedido, adjuntando evidencia. La Compañía podrá ofrecer reposición o compensación

2.7. Derecho De Retracto

Teniendo en cuenta que los productos que pueden ser adquiridos por el Usuario en el Sitio Web son consumibles, perecederos y que por su naturaleza no pueden ser devueltos, no les aplica el derecho de retracto. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en las excepciones del artículo 47 del Estatuto del Consumidor de Colombia (Ley 1480 de 2011).

3. Asuntos Legales

3.1. Información y Datos Personales

- 3.1.1. El Usuario reconoce que, para acceder a los productos o servicios del Sitio Web deberá suministrar información personal a fin de que puedan ser utilizados por el Sitio para fines estrictamente del Sitio, manteniendo confidencialidad de los mismos frente a terceros.
- 3.1.2. Por este motivo, el Usuario autoriza a la Compañía y/o a Justo para que recopile, almacene, use y elimine los datos personales suministrados, especialmente aquellos definidos como datos sensibles, con la finalidad de dar a conocer sus servicios, ofertas y promociones, para fines investigativos, administrativos y/o publicitarios. En ningún caso la Compañía y/o Justo realizará tratamiento de datos personales con fines de comercialización o circulación de los mismos.
- 3.1.3. La Compañía trata la información conforme a la Ley 1581 de 2012. El Usuario autoriza el uso de sus datos para fines operativos, logísticos y comerciales. Puede ejercer derechos de habeas data contactándonos a través del botón de WhatsApp disponible en el Sitio Web.

3.2. Responsabilidad e Indemnidad

3.2.1. La Compañía no será responsable por fallas técnicas, retrasos por terceros, fuerza mayor o mal uso del Sitio Web.

3.2.2. La Compañía no será responsable frente a reclamos derivados del mal uso del Sitio Web.

3.3. Jurisdicción y Ley Aplicable

Estos T&C se rigen por la ley colombiana, motivo por el cual cualquier diferencia o controversia entre el Sitio Web y el Usuario se dirimirá ante los juzgados y tribunales competentes de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia.

3.4. Reclamaciones

Para cualquier solicitud o reclamación, por favor por favor póngase en contacto con nosotros a través del botón de WhatsApp disponible en el Sitio Web.