

Términos y Condiciones – Petsology S.A.S.

VERSIÓN 1.0 (01 MAYO 2020)

1. Generalidades

PETSOLOGY S.A.S., es una sociedad constituida conforme con las leyes colombianas, identificada con NIT N° 901.358.435-6, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., que para los efectos de los presentes términos se denominará **Petsology**.

Petsology, es una compañía líder en Colombia que tiene como actividad principal comercializar productos y servicios, en adelante denominados como **Productos**, para las mascotas y sus familias, que para los efectos de los presentes términos se denominarán los **Usuarios**, por medio de una plataforma virtual compuesta por una página web y una aplicación móvil, en adelante denominada **La Aplicación**, para que los usuarios ingresen, se informen sobre los productos y servicios exhibidos y puedan realizar la transacción de compraventa de manera electrónica, y en general todo tipo de actividades complementarias.

Los presentes términos y condiciones regulan la autorización de uso que otorga Petsology a los Usuarios, para que éstos ingresen a la Aplicación, se informen sobre los productos y servicios exhibidos, sean utilizados como referencia y pueda solicitar la gestión de una orden.

Petsology a través de la plataforma virtual realiza las siguientes acciones: i) Exhibe diferentes productos y servicios de consumo para mascotas de forma publicitaria y que puedan servir de referencia a los Usuarios, ii) Facilita la aplicación móvil para la realización del vínculo contractual, iii) Permite el uso de la pasarela de pagos y, iv) Sirve de medio de envío de comunicaciones entre los Usuarios y Petsology.

La celebración de la relación contractual entre los Usuarios y Petsology, se da con los Usuarios que se encuentren en el territorio nacional o que, estando en el extranjero, soliciten la gestión de una orden, que debe ser realizada en territorio colombiano, pagando una contraprestación económica, mediante el sistema de pago electrónico facilitado por KUSHKI Colombia S.A.S., o en dinero en efectivo al momento de la recepción de los productos, a elección del Usuario.

A través de La Aplicación se exhiben productos y servicios, cuya gestión de compra es encargada por los Usuarios a Petsology, buscando los primeros satisfacer una necesidad privada, personal o familiar, y en ningún momento pretender la comercialización, reventa o cualquier otro tipo de transacción comercial o interés con los productos adquiridos.

2. Modificaciones

Petsology podrá modificar autónomamente y en cualquier momento en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones de uso de La Aplicación, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Usuarios en La Aplicación, siendo la última versión publicada la que regulará las relaciones comerciales que se generen al momento de realizarse la transacción. Petsology al modificar autónomamente los Términos y Condiciones de uso de La Aplicación, cuenta con el único deber de informarlos por un medio virtual que permita su publicación y comunicación al público.

3. Descripción del Servicio

Petsology exhibe a través de La Aplicación productos de consumo y servicios para mascotas como alimento seco, alimento húmedo, snacks, bebidas, productos de aseo, entre otros, que están a disposición de los Usuarios para su conocimiento general. Esta comunicación de productos y servicios sirve como referencia a los Usuarios para la compra, usando La Aplicación como medio para solicitar la gestión de una orden, celebrándose un contrato de mandato remunerado con Petsology.

Para el proceso de solicitud de gestión de una orden, los Usuarios deben estar plenamente identificados en su Cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento:

- a) Ingresar a La Aplicación especificando el domicilio, para determinar los productos y/o servicios que se encuentran disponibles en este sector.
- b) Registro. El Usuario debe crear su cuenta personal en la cual, se requerirán los datos personales que permitan su identificación, además de los datos para la realización del pago a través de la plataforma de pagos KUSHKI en caso de optar por pagos con tarjeta de crédito.
- c) Seleccionar el lugar de entrega. Se debe suministrar por los Usuarios la dirección exacta donde se realizará la entrega de los productos y/o la prestación de los servicios seleccionados; esta dirección debe encontrarse en el rango de cobertura de entrega y/o de prestación del servicio, en caso de no encontrarse en dicho rango no se permitirá la finalización de la transacción.
- d) Seleccionar el producto y/o servicio. Una vez seleccionado se pone a disposición de los Usuarios las características y valor total del producto y/o servicio por medio de fotografías y notas de referencias, que permiten la plena identificación del producto y/o servicio para el análisis detallado de los Usuarios.
- e) Validación del producto y/o servicio. Cumplido el paso anterior, Petsology deberá exhibir a los Usuarios un resumen del producto y/o servicio en cuanto a sus condiciones generales tales

como la marca y la presentación suministrada. De esta manera los Usuarios podrán validar y confirmar la información y el producto o servicio seleccionado.

- f) Ingreso del producto al carrito de compras. Este ingreso corresponde a la voluntad inequívoca del Usuario de solicitar la gestión de una orden, consistente en adquirir un producto determinado, ya que se ha informado con suficiencia las características de este, teniendo la posibilidad de adquirirlo o no. Petsology tiene total autonomía para limitar el ingreso de productos al carrito de compras con ocasión a la cantidad.
- g) Valor. Una vez se han agotado los pasos precedentes, se pone a disposición de los Usuarios el valor a pagar por la gestión de la orden solicitada, consistente en la compra de los productos o servicios seleccionados. Dicho valor refleja i) La suma discriminada unitariamente y en conjunto por todos los Productos y/o servicios cuya adquisición fue solicitada; y ii) El valor del servicio de envío, incluyendo todos los costos de la transacción.
- h) Pago. Los Usuarios realizarán el pago bien sea en efectivo (contra-entrega), o a través de la pasarela virtual de pagos que tiene contratada Petsology para este fin.

Forma de pago. Los Usuarios deben seleccionar el medio de pago que desea utilizar, teniendo como posibilidades: (i) el pago contra-entrega a través de dinero en efectivo o, ii) Por medio de pago electrónico a través de la plataforma de pagos de KUSHKI, disponible en la aplicación. (El usuario tendrá la obligación de verificar cada tarjeta de crédito/débito que registre al interior de su cuenta en La Aplicación, conforme al procedimiento estipulado y disponible en esta).

- i) Resumen. Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe a los Usuarios a través de una ventana emergente un resumen detallado de la transacción.
- j) Facturación y correo electrónico. Dicho resumen se enviará al correo electrónico registrado por los Usuarios con esta información de forma detallada. Adicionalmente se enviará la factura de venta correspondiente a la orden, de acuerdo con las normas establecidas para facturación electrónica en Colombia.
- k) Entrega. Verificados todos los datos correspondientes a la transacción y al ámbito de cobertura de entrega de productos y/o servicios, Petsology a través de su operador de transporte entregará en la dirección suministrada y en el término definido al finalizar la operación, los productos comprados en virtud de la orden solicitada. En caso de no poderse realizar la entrega por razones imputables al Usuario, el operador de transporte dejará constancia de este hecho.
- l) Finalización de la orden. La orden se entiende finalizada y por lo tanto realizada, una vez el operador de transporte entrega los productos al Usuario.

- m) Servicio Postventa / devoluciones. En cualquier ocasión que los productos recibidos por los Usuarios no sean los seleccionados o hayan llegado en mal estado, los Usuarios podrán comunicarse a través del correo servicio@petsology.co con el fin de proporcionarle un número de Autorización de devolución de mercancía e instrucciones para devolver su producto, de acuerdo con nuestra política de devoluciones y satisfacción garantizada.

4. Descripción de los Productos

Los Productos y servicios exhibidos por Petsology son productos de consumo para mascotas como alimento seco, alimento húmedo, snacks, bebidas, productos de aseo, productos de bienestar, entre otros, así como servicios relacionados con el bienestar y la salud. Todos los Productos y servicios cuentan con una descripción detallada de tal forma que los Usuarios puedan hacerse una representación lo más aproximada a la realidad; esta descripción se realiza por Petsology a partir de prácticas legales de visualización, que en todo caso dependen del dispositivo en donde el Usuario observe el producto.

Petsology intenta ser lo más preciso posible. Sin embargo, las imágenes y las descripciones presentadas por Petsology son de referencia. Si un Usuario encuentra diferencias entre lo ofrecido y lo recibido, podrá optar por la devolución de acuerdo con el procedimiento indicado para tal fin.

Dentro de la ejecución de la orden, los Usuarios determinarán qué acción debe realizar Petsology en caso de no contar con el producto o productos solicitados, entre (i) Cumplir con el pedido excluyendo el producto o productos solicitados no hallados, caso en el cual se descontará su valor del valor total del pedido y, en caso de ser sólo un producto y no se encuentre disponible, deberá elegir entre la cancelación del pedido, el cumplimiento con uno sustituto o similar en precio y tipo, o el cumplimiento en un plazo de tiempo mayor mientras se hace disponible el producto; (ii) Comunicarse con los Usuarios para concertar el cumplimiento con un producto sustituto o en un plazo de tiempo diferente.

Los Productos de uso restringido, como comida medicada o medicamentos, sólo podrán ser adquiridos si los Usuarios cuentan con la orden médica veterinaria, y manifiestan expresamente esta calidad al momento de registrarse en la plataforma o de seleccionar el producto. En caso de no cumplir con esta obligación, Petsology no entregará el producto y en el evento de haber pagado por el producto, deberá solicitar la devolución de su dinero.

Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos y/o servicios en la Aplicación, que evidentemente resultan desproporcionados, comparativamente con el precio del producto en el mercado, Petsology podrá cancelar la(s) orden(es) realizada(s) de productos y/o servicios con dichos precios, a su libre discreción y con plena autonomía.

Petsology se reserva el derecho de actualizar, modificar o discontinuar los productos y/o servicios exhibidos en La Aplicación.

5. Uso permitido del sitio web y la Aplicación móvil

Petsology permite el acceso gratuito a su aplicación por varios medios, a saber, i) Portal web: www.petsology.co, www.petsology.com, y ii) Aplicación que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play). Los Usuarios podrán utilizar La Aplicación de forma gratuita exclusivamente para su uso personal, sin que esto implique el otorgamiento de una licencia de la tecnología de la plataforma de ningún tipo.

Con el fin de utilizar ciertas características de la Aplicación (como, por ejemplo, compra de productos y servicios), el Usuario se debe registrar y crear una cuenta con Petsology y proveer cierta información según lo indicado en el formato de registro. Como condición de uso de la Aplicación, el Usuario garantiza que i) Toda la información que proporciona en la aplicación es verdadera, precisa y completa, ii) Si tiene una cuenta de Petsology, protegerá su información de la cuenta, supervisará y se hará completamente responsable de cualquier uso de la cuenta que haga otra persona que no sea el Usuario y iii) Su uso no violará ninguna ley o norma, así como los términos de este acuerdo.

Los Usuarios se comprometen a notificar inmediatamente a Petsology si su cuenta ha sido utilizada, o si sospecha que pueda ser utilizada sin autorización. En el caso de notificar el uso indebido de una cuenta, Petsology suspenderá y asegurará la cuenta para prevenir futuras actividades no autorizadas. La notificación deberá realizarse a través del correo servicio@petsology.co con título “*Uso indebido de Cuenta*”, el cual obtendrá respuesta prioritaria por parte de los agentes de servicio al cliente.

Conservamos el derecho, a nuestro exclusivo criterio, de denegar el acceso a cualquier persona a la Aplicación y a los servicios que ofrecemos, así como a bloquear cuentas creadas, en cualquier momento y por cualquier motivo, lo que incluye, entre otros, la infracción de este Acuerdo.

6. Políticas de Privacidad

Petsology cree en la protección de la privacidad de sus Usuarios. La Política de Privacidad (*Documento adicional*) explica el tipo de información que recolectamos de los individuos que visitan nuestra página web o nuestra aplicación móvil (lugares donde esta política de privacidad se encuentra disponible), y cómo la almacenamos, utilizamos, divulgamos y protegemos.

Generalidades

La información recolectada por Petsology para la solicitud de una orden, es suministrada por los Usuarios de forma libre y voluntaria, para que esta sea administrada por Petsology o por quien éste designe para el cumplimiento de los deberes adquiridos, lo que implica su recolección; almacenamiento en servidores o repositorios de Petsology o de terceros; circulación de los

mismos dentro de la organización de Petsology; comunicación a los Usuarios de información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial.

Así mismo, los datos recolectados serán objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios de la empresa, apoyados en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación.

Los Usuarios podrán ejercer su derecho de conocer, actualizar, modificar y suprimir los datos personales existentes en las bases de datos asociadas a la Aplicación. Para ello deberá realizar la solicitud de consulta, reclamo o supresión a la dirección electrónica servicio@petsology.co, detallando las modificaciones a realizar y aportando los documentos que lo soportan.

Petsology es responsable del tratamiento de la información personal recolectada a través del portal web y de La Aplicación, responsabilidad que podrá delegar en un tercero, en calidad de responsable o encargado de la información, asegurando contractualmente adecuado tratamiento de esta.

7. Comunicaciones Electrónicas

Cuando los Usuarios utilizan nuestra aplicación, o cuando nos envían correos electrónicos, mensajes de texto y otras comunicaciones desde su computador o dispositivo móvil, se están comunicando con nosotros electrónicamente. Los Usuarios aceptan recibir comunicaciones electrónicas de nuestra parte, como correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de WhatsApp o avisos y mensajes en la aplicación, y puede conservar copias de estas comunicaciones para sus registros. Los Usuarios aceptan que todos los acuerdos, avisos, divulgaciones y otras comunicaciones que les proporcionamos electrónicamente satisfacen cualquier requisito legal de que dichas comunicaciones sean por escrito.

8. Aceptación de la orden

La recepción de un número de orden o una confirmación de la orden por correo electrónico no constituye la aceptación de la orden o la confirmación de una oferta de venta. Petsology se reserva el derecho, sin notificación previa, de limitar la cantidad de la orden en cualquier artículo o rechazar el servicio a cualquier cliente. La verificación de la información puede ser requerida antes de la aceptación de una orden. Los precios y la disponibilidad de los productos y servicios en la aplicación están sujetos a cambios sin previo aviso. Los errores se corregirán cuando se descubran y Petsology se reserva el derecho de revocar cualquier oferta declarada y corregir cualquier error, inexactitud u omisión (incluso después de que se haya enviado un pedido).

Ciertos pedidos constituyen un uso indebido de la aplicación. Petsology se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de rechazar o cancelar cualquier pedido por cualquier motivo. Su cuenta también puede restringirse o cancelarse por cualquier motivo, a exclusivo criterio de Petsology.

9. Precios

"Precio de lista", significa el precio sugerido de un producto y/o servicio según lo provisto por un fabricante, proveedor u otros minoristas (y con respecto a los productos medicados y/o veterinarios). Petsology no puede confirmar el precio de un artículo y/o servicio hasta que se realice la orden. Si utiliza Autoenvío, el precio de un artículo y/o servicio se establecerá en el momento en que se procese la orden. Consulte los Términos y Condiciones de Autoenvío para obtener más información.

A pesar de nuestros mejores esfuerzos, un pequeño número de artículos y/o servicios en nuestro catálogo puede tener un precio incorrecto. Si el precio correcto de un artículo y/o servicio es más alto que nuestro precio establecido, nos comunicaremos con el Usuario para recibir instrucciones antes del envío o cancelaremos el pedido y le notificaremos dicha cancelación.

Comercializamos productos en todo Colombia y así mismo recaudamos y remitimos el impuesto a las ventas (IVA) según lo exige la ley. Los precios tienen el IVA incluido.

10. Pagos

Cuando los Usuarios realicen una orden en la Aplicación, el pago podrá realizarse a través de la plataforma segura de pagos de Kushki Colombia. Al efectuar el pago, acepta la Política de privacidad de Kushki, que se pueden encontrar en la sección Legal de la URL: www.kushkipagos.com/legal o, en la URL que con posterioridad disponga Kushki para estos efectos.

11. Autoenvío

Al seleccionar "Autoenvío" y aceptar los términos que acompañan el registro en nuestra Aplicación, acepta estos términos y condiciones para nuestro programa de pedidos recurrentes por Autoenvío (en adelante **Autoenvío**). Los Términos constituyen el acuerdo completo entre los Usuarios y Petsology. Al realizar un pedido y seleccionar el programa de Autoenvío, usted acepta estos términos, condiciones, limitaciones y requisitos.

11.1 Beneficios

Cuando los Usuarios compran productos en Petsology y seleccionan la opción de Autoenvío, se están registrando para envíos recurrentes de dichos productos y pueden seleccionar con qué frecuencia desea que le enviemos sus productos. Pueden cambiar su cronograma de entrega periódica en cualquier momento (incluso si el cambio aplica solo una vez), así como su dirección de envío, método de pago y productos incluidos en el programa. Además, cuando compra ciertos productos designados como elegibles para "Autoenvío", y se inscribe en el programa de Autoenvío para dichos productos, ahorrará un porcentaje adicional en su compra.

Petsology se reserva el derecho de cambiar los beneficios de Autoenvío en cualquier momento a su exclusivo criterio, incluidos los montos de descuento y la elegibilidad utilizada para determinar los montos de descuento; sin embargo, Petsology no cambiará el precio de su próximo envío una vez que haya autorizado una orden como se establece en estos Términos. Algunos de los detalles de la oferta pueden cambiar a medida que recibe entregas a lo largo del tiempo (por ejemplo, precio, impuestos, disponibilidad, costo de envío). Las suscripciones son válidas hasta agotar existencias.

11.2 Notificaciones, creación automática de órdenes, cambio en las órdenes, cancelación

Cuando los Usuarios realizan el pedido inicial de un producto y seleccionan la opción de Autoenvío, recibirán un aviso de que se ha creado su suscripción de Autoenvío y se procesará su primer pedido. Su primera orden se procesará de inmediato, y se cobrará el método de pago seleccionado en el momento en que se realiza la orden. ***Su suscripción de Autoenvío creará automáticamente una nueva orden de acuerdo con el cronograma de entrega elegido, hasta que cancele.***

Para pedidos posteriores de productos incluidos en Autoenvío, hasta 72 horas antes de la fecha de envío seleccionada por los Usuarios, se recibirá una notificación por correo electrónico previa al envío que le recordará su próximo envío, el período disponible para realizar cambios en su pedido y la fecha programada de envío. Puede editar o cancelar su pedido en la sección de Autoenvío en la Aplicación durante el período que comienza al recibir dicha notificación por correo electrónico y que finaliza a las 11:59 PM del día anterior a la fecha de envío designada (es decir, el día anterior a la fecha de envío). Si no cancela el pedido antes del día anterior a la fecha de envío, se autorizará su pedido y se colocará una autorización de tarjeta de crédito en el método de pago utilizado para crear su suscripción o el método de pago actualizado que pueda proporcionar. Verá un cargo pendiente durante este tiempo mientras preparamos su pedido. No es necesario llamar ni actualizar ninguna información en línea cuando vea este cargo pendiente.

11.3 Autorizaciones y cargos a tarjeta de crédito

Cuando los Usuarios se registren para envíos recurrentes con Autoenvío, se les pedirá que acepten expresamente permitirnos cobrar su método de pago elegido de forma recurrente, así como el monto del cargo, cuyo monto se establecerá como se describe a continuación.

Petsology presentará cargos periódicos (por ejemplo, mensualmente) a su método de pago elegido sin autorización adicional de los Usuarios, hasta que proporcione un aviso previo en cualquier momento que desee cancelar o cambiar su método de pago. Aproximadamente 24 horas antes de la fecha de envío designada, se autorizará su pedido y se colocará una retención de autorización de pago en el método de pago elegido. Una vez que se procese su pedido, se le cobrará a su método de pago el monto autorizado. Solo para fines de aclaración, una retención de autorización de pago no es un cargo real, es decir, si una retención de autorización se coloca por \$49.900 el 1 de enero y su método de pago se cobra \$49.900 el 2 de enero cuando se envía

su pedido, solo se realizará un cobro real en su método de pago el 2 de enero por \$49.000. Una retención de autorización puede afectar la cantidad de crédito restante disponible para usted según el método de pago elegido.

11.4 Precios, pagos, renovaciones y cancelación

El monto que finalmente se le cobra por un producto entregado como parte de nuestro programa de Autoenvío será el precio de ese artículo como se indica en la notificación por correo electrónico previa al envío que recibe o menor, si el precio del producto es menor en nuestra aplicación a partir del momento en que se autoriza su pedido. Una vez que se haya enviado el pedido a los Usuarios, se le facturará a la tarjeta de crédito u otro método de pago elegido este monto. No se le cobrará hasta que se procese su orden. El costo total cobrado a su método de pago por cada pedido de Autoenvío será el precio del artículo, menos el descuento de Autoenvío o cualquier otro descuento, si corresponde, más los cargos de envío e impuestos de venta aplicables.

El cargo por cada envío de artículos de Autoenvío se facturará según el método de pago utilizado para crear su suscripción o según lo indique el Usuario. Si no podemos completar su pedido de Autoenvío con el método de pago que utilizó para crear su suscripción, le notificaremos y le daremos la oportunidad de agregar otro método de pago en su cuenta y cobrar el método de pago de su pedido de Autoenvío.

Su suscripción permanecerá vigente hasta que se cancele. Puede cancelar en cualquier momento a través del Administrador de envío automático, que se puede encontrar en su cuenta.

11.5 Cambios en los acuerdos

Petsology puede a su exclusivo criterio, cambiar estos Términos, (incluidos todos los términos, condiciones, limitaciones y requisitos aplicables en el sitio web y aplicación de Petsology), sin previo aviso. Si cualquier cambio en estos términos se considera inválido, nulo o por alguna razón inaplicable, ese cambio es separable y no afecta la validez y aplicabilidad de los cambios o condiciones restantes. SU PARTICIPACIÓN CONTINUA DESPUÉS DE CAMBIAR ESTOS TÉRMINOS CONSTITUYE SU ACEPTACIÓN DE LOS CAMBIOS. SI NO ACEPTA CUALQUIER CAMBIO, DEBE CANCELAR SU SUSCRIPCIÓN.

11.6 Términos adicionales

- Petsology puede a su exclusivo criterio, cancelar la suscripción de los Usuarios en cualquier momento sin previo aviso. Si Petsology toma la medida de hacerlo, solo se le cobrará a los Usuarios por los pedidos que se le hayan enviado.
- Los productos solo están disponibles para su envío en Colombia.

- La participación de los Usuarios en el programa de Autoenvío es personal y no puede asignar ni transferir su Suscripción o ninguno de los beneficios a ningún tercero sin nuestra autorización.
- Todas las devoluciones bajo Autoenvío están sujetas a la Política de devoluciones de Petsology.

12. Derechos de propiedad intelectual

Todo el contenido del sitio web y La Aplicación es de propiedad de Petsology. Todos los derechos reservados. PETSOLGY, el logotipo y marca están registrados y/o son marcas registradas y no pueden copiarse, imitarse o usarse, en su totalidad o en parte, sin el permiso previo por escrito de Petsology o del titular de la marca comercial correspondiente. Además, el aspecto de la página web y La Aplicación, las imágenes, el texto, los gráficos, los botones, las capturas de pantalla y otro contenido o material no pueden copiarse, imitarse o usarse, en su totalidad o en parte, sin el permiso previo por escrito de Petsology.

ESTÁ PROHIBIDA LA COPIA, REPRODUCCIÓN, MODIFICACIÓN, REPUBLICACIÓN, CARGA, DESCARGA, PUBLICACIÓN, TRANSMISIÓN, REALIZACIÓN DE TRABAJOS DERIVADOS O DUPLICACIÓN DE TODAS O CUALQUIER PARTE DEL SITIO O LA APLICACIÓN SIN AUTORIZACIÓN.

Petsology utiliza una red de proveedores, distribuidores y otros terceros independientes de contenido y Productos para suministrar algunos de los Productos y contenidos anunciados en la Aplicación. Todas las demás marcas comerciales, marcas de servicio, nombres de productos, diseños de paquetes y nombres de compañías o logotipos asociados con estos productos y otros terceros que no son de nuestra propiedad pero que aparecen en la Aplicación son propiedad de sus titulares.

13. Limitaciones sobre información, artículos y recomendaciones

Petsology ofrece información, artículos y consejos a las familias de las mascotas a través de la Aplicación solo con fines educativos. Cualquier información ofrecida a través de la Aplicación no tiene como objetivo diagnosticar, tratar o curar a su mascota y no es un sustituto de la atención veterinaria brindada por un veterinario con licencia. Para cualquier consejo médico o de salud relacionado con el cuidado y tratamiento de su mascota, comuníquese con su veterinario o veterinaria local. Petsology no se hace responsable de las interpretaciones o prácticas de los Usuarios respecto de sus mascotas, quienes deben acatar únicamente las recomendaciones del Veterinario.

14. Contenido de usuario

El contenido de usuario se refiere a toda la información y el contenido que los Usuarios envían a Petsology por cualquier medio, incluso a través de las redes sociales (por ejemplo, Facebook,

YouTube, Instagram, Pinterest, Twitter), o a través de La Aplicación (por ejemplo, un perfil de usuario, revisión de producto, preguntas y respuestas). Cada Usuario es el único responsable de su Contenido de usuario.

Los Usuarios asumen todos los riesgos asociados con el uso de su Contenido de usuario, incluida la confianza en su precisión, integridad o utilidad por parte de terceros, o cualquier divulgación de su Contenido de usuario que lo identifique personalmente a usted o a un tercero. Por la presente, afirma, declara y garantiza que (i) Posee o tiene las licencias, derechos y consentimientos necesarios para usar su Contenido de usuario en el Sitio como se describe en este documento y (ii) Su Contenido de usuario no viola la Política de uso permitido.

Los Usuarios no pueden declarar ni implicar que Petsology proporciona, patrocina o respalda su Contenido de usuario de ninguna manera. Debido a que solo los usuarios son responsables de su Contenido de usuario (y no Petsology), puede exponerse a responsabilidad si, por ejemplo, su Contenido de usuario viola la Política de uso permitido. Petsology no está obligado a hacer una copia de seguridad de ningún Contenido de usuario, no garantiza que lo hará, y usted acepta que Petsology puede eliminar el Contenido de usuario en cualquier momento.

Al enviar su Contenido de usuario o usarlo con la Aplicación, usted otorga automáticamente, declara y garantiza que tiene derecho a otorgar a Petsology una licencia irrevocable, no exclusiva, libre de regalías y perpetua para reproducir, distribuir, mostrar públicamente, preparar trabajos derivados de, incorporarlos a otros trabajos, y de otro modo usar su Contenido de usuario, y otorgar sub-licencias de lo anterior, únicamente con el propósito de incluir su Contenido de usuario en la aplicación, las plataformas de redes sociales de Petsology o iniciativas de marketing. Usted acepta renunciar irrevocablemente a cualquier reclamo y afirmación de publicidad o derechos morales, o atribución con respecto a su Contenido de usuario.

La Aplicación puede contener foros de discusión, servicios de revisión/recomendación de Productos, u otros foros en los que los Usuarios o terceros pueden publicar opiniones sobre su experiencia u otro contenido. Si Petsology brinda dichas áreas interactivas, los Usuarios son los únicos responsables del uso que haga de dichas áreas interactivas y las utilizará a su propio riesgo. Al utilizar cualquiera de las Áreas Interactivas, conviene expresamente en no publicar, cargar, transmitir, distribuir, almacenar, crear o publicar de otro modo a través de la Aplicación lo siguiente:

- Mensajes, datos, información, texto, música, sonidos, fotos, gráficos, códigos u otros materiales (en adelante **Contenido**) que sea ilegal, injurioso, difamatorio, obsceno, pornográfico, indecente, lascivo, alusivo, con hostigamiento, amenazante, invasivo de la privacidad o de los derechos de publicidad, abusivo, difamatorio, fraudulento o de algún modo impugnables;
- Contenido que constituiría, instaría o brindaría instrucciones sobre cómo cometer un delito penal, violar los derechos de cualquier parte o que de otro modo generaría responsabilidad o violaría cualquier ley local, nacional o internacional;

- Contenido que pueda infringir cualquier patente, marca registrada, secreto comercial, derechos de autor u otro derecho intelectual o de propiedad de cualquier tercero;
- Contenido que suplante a cualquier persona o entidad o que de otro modo represente erróneamente su afiliación con una persona o entidad, incluido Petsology;
- Promociones, campañas políticas, anuncios, concursos, rifas o peticiones no solicitados;
- Información privada de cualquier tercero, lo que incluye, sin límites, el apellido (de familia), direcciones, número de teléfono, direcciones de correo electrónico, números de cédula de ciudadanía y números de tarjeta de crédito;
- Virus, datos de computadora u otros archivos perjudiciales, disgregantes o destructivos;
- Contenido que no se relaciona con el tema de las Áreas Interactivas en las que se publica el Contenido; o
- Contenido o vínculos que, según el exclusivo criterio de Petsology (i) Viole los puntos anteriores del presente documento, (ii) Sea impugnabile, (iii) Restrinja o evite que cualquier otra persona use o goce las Áreas Interactivas o la Aplicación, o (iv) que pueda exponer a Petsology o sus afiliados o sus usuarios a cualquier daño o responsabilidad de cualquier tipo.

Petsology tratará cualquier comentario, comunicación o sugerencia que le proporcione a Petsology como no confidencial y no propietaria. Por lo tanto, en ausencia de un acuerdo por escrito con Petsology, los Usuarios aceptan que no enviarán a Petsology ninguna información o idea que considere confidencial o de propiedad.

Los Usuarios autorizan a Petsology para el uso de su imagen incluyendo, pero sin limitarse al nombre, seudónimo, iniciales, figura, fisionomía de cuerpo y cara y/o cualquier otro símbolo y/o característica. Lo anterior principalmente, pero sin limitarse, a publicaciones en redes sociales, página web, afiches, volantes, pendones, catálogos, etiquetas, videos, entre otros. La presente autorización comprende fijar, reproducir, divulgar y adaptar la imagen para que pueda utilizarse en todo y cualquier medio, soporte o formato conocido o por conocer, ya sea para el entorno análogo o digital, sin que se cause a favor de los Usuarios y a cargo de Petsology algún tipo de contraprestación.

15. Política de devoluciones

Satisfacción total garantizada. Queremos que esté encantado, impresionado, extasiado, gratamente sorprendido, eufórico y definitivamente emocionado sobre su experiencia con nosotros.

Nuestra política es simple. Si no está completa e incondicionalmente satisfecho por cualquier motivo, puede devolver el producto. Con gusto aceptaremos paquetes dentro de los 30 días de la fecha de venta y le daremos un reembolso completo, que se hará efectivo dentro de los tiempos vigentes establecidos por la normatividad Colombiana para este fin. También pagaremos el envío de devolución. Todo lo que pedimos es que el producto no esté usado o vencido, esté en la misma condición en que lo recibió y esté en la caja o empaque original.

Para realizar una devolución

Escríbanos a servicio@petsology.co. Estaremos encantados de proporcionarle un número de Autorización de devolución de mercancía e instrucciones para devolver su producto.

Petsology no toma el título de los artículos devueltos hasta que el artículo llegue a nuestro centro de distribución y se verifique que el producto cumple con las condiciones de devolución. A nuestro criterio, se puede emitir un reembolso sin requerir una devolución. En esta situación, Petsology no toma el título del artículo reembolsado.

Excepciones

La política de devoluciones no aplica para la compra de medicamentos a través de la Aplicación.

16. Política de garantía

En caso que alguno de los productos recibidos presenten defectos de calidad dentro del término de garantía establecido por el productor, podrá comunicarse con nosotros a través del correo servicio@petsology.co con el título “Solicitud de Garantía” explicando su caso y en lo posible adjuntando registro fotográfico de los defectos encontrados. Recibirá respuesta prioritaria por parte de nuestros agentes de servicio al cliente explicándole los pasos a seguir.

17. Procedimiento de PQRS

En caso de tener alguna petición, queja, reclamo o sugerencia sobre el servicio prestado por Petsology puede comunicarse directamente con nosotros a través del correo servicio@petsology.co explicando su caso, el cual será atendido en el menor tiempo posible. También podrás hacerlo a través de la opción “Escríbenos” que se encuentran en la Aplicación.

18. Deberes de Petsology

En virtud de los presentes términos, Petsology se obliga a (i) Suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que exhibe; (ii) Indicar las características generales del producto para que sirvan de referencia a los Usuarios, para el efecto son marca y presentación; (iii) Entregar información suficiente sobre los medios habilitados para que los Usuarios realicen el pago; (iv) Enviar al correo electrónico suministrado por los Usuarios un resumen de la orden, constancia de la transacción y factura electrónica; (v) Poner a disposición de los Usuarios los términos y condiciones de uso de la página web y la Aplicación de forma actualizada; (vi) Utilizar la información únicamente para los fines establecidos en los presentes términos y en las Políticas de Privacidad; (vii) Utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes (Pop Ups), que permitan a los Usuarios

aceptar o no cada paso del proceso de compra; (viii) Entregar la orden en la dirección indicada por los Usuarios y en el término de tiempo acordado durante el proceso de compra; (ix) Procesar las devoluciones solicitadas por los Usuarios, de acuerdo con la política de devoluciones de Petsology.

19. Deberes del Usuario

Con la aceptación de los presentes términos los Usuarios se obligan a (i) Suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su Cuenta de Usuario; (ii) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (nombre de usuario y contraseña); (iii) Abstenerse de utilizar la Aplicación para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres, en contra de Petsology o de terceros; (iv) Pagar oportunamente la contraprestación económica definida en la orden; (v) Informar inmediatamente a Petsology en caso de olvido o usurpación de los datos de validación; (vi) Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de la Aplicación; (vii) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Usuarios; (viii) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Aplicación o de cualquiera de sus partes; (ix) Habilitar la utilización de ventanas emergentes durante la operación; (x) En general todas aquellas conductas necesarias para la ejecución de la razón social de Petsology, como a) La recepción de los productos solicitados, b) Exhibir la orden del veterinario en caso de venta de productos de uso restringido (medicamentos, comida medicada), c) Verificar al momento de la validación que los productos seleccionados sí corresponden a los necesitados, d) Informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos. e) Adquirir los productos y servicios requeridos para su consumo personal y no para su comercialización.

20. Vigencia de los términos

Este Acuerdo permanecerá en pleno vigor y efecto mientras usa la Aplicación. Podemos (i) Suspender sus derechos para usar la Aplicación (así como su Cuenta Petsology) o (ii) Rescindir este Acuerdo, en cualquier momento y por cualquier motivo a nuestro exclusivo criterio, incluido cualquier uso de la Aplicación en violación de este Acuerdo o si creemos que es menor de 18 años. Al término de este Acuerdo, su Cuenta Petsology y el derecho de acceso y uso de la Aplicación finalizarán de inmediato. Usted comprende que cualquier cancelación de su Cuenta Petsology puede implicar la eliminación de cualquier Contenido de usuario que haya publicado. Petsology no tendrá ninguna responsabilidad ante usted por la terminación de este Acuerdo, incluida la terminación de su Cuenta de Petsology o la eliminación de su Contenido de usuario.

21. Domicilio y legislación aplicable

Los presentes Términos y Condiciones de Uso de La Plataforma se acogen en el territorio Colombiano, conforme a su normatividad. Su adopción implica el ejercicio de su libre voluntad y

la relación que surge de este documento se regirá en todos sus efectos por su contenido y en su defecto por la ley comercial colombiana.

22. Aceptación total de los términos

Los Usuarios manifiestan expresamente tener capacidad legal para usar la Aplicación y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con Petsology o un tercero. Así mismo, manifiestan haber suministrado información real, veraz y fidedigna; por ende, de forma expresa e inequívoca declara que han leído, que entienden y que aceptan la totalidad de las situaciones reguladas en el presente escrito de Términos y Condiciones de Uso de la Aplicación, por lo que se comprometen al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas.

En caso que los Usuarios de otros países utilicen la Aplicación para solicitar productos y servicios en Colombia, se sujetan completamente a lo dispuesto en los presentes términos.