

TÉRMINOS Y CONDICIONES
SOCIEDAD PLAZOLETA DIGITAL SAS
NIT 901.622.760-7

1. ASPECTOS GENERALES PLAZOLETA DIGITAL S.A.S. (HOOPY) es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT 901.622.760-7, con domicilio en la ciudad de Bucaramanga, quien para los efectos de los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma Hooy (en adelante, "Términos y Condiciones") se denominará "Hooy".

2. DEFINICIONES:

1. Socio Hooy: Persona natural o jurídica que exhibe, ofrece, y comercializa productos y/o servicios a través de la Plataforma Hooy, para que los mismos sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.

2. Monedas: Significan los intangibles con los que cuenta el Usuario/Consumidor en la sección denominada "Wallet Hooy" al interior de la Plataforma Hooy, con los cuales puede adquirir productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma Hooy.

3. Datos Personales: Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural.

4. Plataforma Hooy: Plataforma virtual compuesta por una aplicación para dispositivos móviles y una página web por medio de la cual los Socio Hooy exhiben, ofrecen y comercializan productos y/o servicios para que sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.

5. Repartidor Independiente: Persona natural que, de manera libre y voluntaria, en calidad de mandatario de los Usuarios/Consumidores y Partners Hooy, acepta la gestión de las órdenes solicitadas por éstos por medio de la Plataforma Hooy.

6. Titular: Persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento.

7. Tratamiento: Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

8. Usuario/Consumidor: Persona natural que, como destinatario final, utiliza la Plataforma Hooy para adquirir los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Partners Hooy a través de la misma.

3. OBJETO. Los presentes Términos y Condiciones regulan la autorización de uso que otorga Hooy a los Usuarios/Consumidores para que éstos ingresen a la Plataforma Hooy, se informen sobre los productos y servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Partners Hooy, y puedan adquirir los mismos a través de la Plataforma Hooy.

4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. El Usuario/Consumidor, al momento de registrarse en la Plataforma Hooy, voluntariamente acepta de manera previa, expresa e informada el contenido de los presentes Términos y Condiciones en su totalidad, por lo cual, se obliga irrevocablemente a éstos.

La persona natural que acepta los presentes Términos y Condiciones declara y garantiza ser el Usuario/Consumidor que hará uso de la Plataforma Hooy.

5. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA HOOPY. La Plataforma Hooy es una plataforma virtual, por medio de la cual se pueden conectar: (i) Partners Hooy; (ii) los Usuarios/Consumidores; Así, a través de la Plataforma Hooy, los Partners Hooy pueden exhibir sus productos y/o servicios, con el fin de que sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.

Es importante aclarar que Hooy no comercializa productos y/o servicios ni presta servicios de logística y/o entrega a los Usuarios/Consumidores. Los precios, cantidad, disponibilidad y características de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma Hooy son determinados directamente por los Partners Hooy y no por Hooy.

Teniendo esto en cuenta, y en virtud del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011 y la Guía para la protección del consumidor de comercio electrónico, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, Hooy es un portal de contacto.

6. DEBERES DEL USUARIO/CONSUMIDOR. En virtud de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario/Consumidor se obliga a: (i) Ingresar sus Datos Personales de manera veraz al momento de registrarse en la Plataforma Hooy; (ii) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación de su cuenta en la Plataforma Hooy; (iii) Notificar a Hooy respecto de cualquier uso no autorizado de su cuenta al interior de la Plataforma Hooy; (iv) Abstenerse de utilizar la Plataforma Hooy para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público, y las buenas costumbres en contra de Hooy, los Repartidores Independientes, Partners Hooy, y/o de terceros; (v) Disponer de fondos suficientes para procesar el pago de las órdenes solicitadas por medio de la Plataforma Hooy; (vi) Realizar al pago del valor total de la orden a través de la Plataforma Hooy de conformidad con el método de pago seleccionado en el Check-Out; (vii) Abstenerse de registrar métodos de pago de propiedad de terceros sin autorización de éstos; (viii) Registrar los métodos de pago de conformidad con el proceso de verificación al interior de la Plataforma Hooy; (ix) Pagar cualquier deuda que se genere en virtud del uso de la Plataforma Hooy por parte del Usuario/Consumidor. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que Hooy podrá descontar el valor de la deuda de cualquier método de pago registrado en la Plataforma Hooy; (x) Abstenerse de solicitar compensaciones que falten a la verdad. De igual manera, en el caso en el que el Usuario/Consumidor presente una reclamación a través de la Plataforma Hooy, deberá aportar fotos veraces y relacionadas con la orden y/o producto respecto del cual se interpone la reclamación, entendiéndose que dichas fotos deberán acreditar el error y/o inconveniente que se presente con la orden y/o producto respecto del cual se interpone la reclamación; (xi) Recibir los productos solicitados a través de la Plataforma Hooy; (xii) Verificar que los productos y/o servicios solicitados por medio de la Plataforma Hooy correspondan a los solicitados por el Usuario/Consumidor; (xiii) Informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos solicitados a través de la Plataforma Hooy; (xiv) Asegurarse que los datos de la orden (productos, dirección de entrega, entre otros) sean correctos antes de solicitar la misma; (xv) Abstenerse de realizar conductas que atenten en contra del funcionamiento de la Plataforma Hooy; (xvi) Abstenerse de entablar relaciones con los Repartidores Independientes y/o los Partners Hooy para realizar actividades ilícitas y/o contrarias a la moral y buenas costumbres; (xvii) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Usuarios/Consumidores; (xviii) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Plataforma Hooy; (xix) Abstenerse de tener más de una (1) cuenta en la Plataforma Hooy con los mismos Datos Personales. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que Hooy se reserva el derecho de desactivar las cuentas que no cumplan con estos parámetros; (xx) Mantener custodia del dispositivo móvil o portátil por medio del cual accede a la Plataforma Hooy, garantizando que terceros no tengan acceso indebido a la Plataforma Hooy por acciones u omisiones del Usuario/Consumidor. Se aclara que, en caso de que se evidencie que el Usuario/Consumidor no ha custodiado en debida forma su dispositivo móvil o portátil, Hooy no tendrá ningún tipo de responsabilidad por accesos no autorizados por parte de terceros a la Plataforma Hooy; (xxi) Tratar de manera respetuosa a los Repartidores Independientes y a los agentes de servicio al cliente; (xxii) Abstenerse de usar la propiedad intelectual de Hooy y/o los Partners Hooy para fines no autorizados expresamente por éstos.

Parágrafo primero. Al solicitar la orden a través de la Plataforma Hooy, el

Usuario/Consumidor acepta de manera irrevocable los costos (valor de los productos, costo de envío, tarifa de servicio, entre otros), los cuales se encuentran discriminados en el Check-Out de la orden.

Parágrafo segundo. Los representantes legales de los Usuarios/Consumidores que sean menores de edad declaran expresamente que han autorizado a estos últimos su registro en la Plataforma Hooy, entendiéndose que son responsables por el uso de la Plataforma Hooy por parte de los Usuarios/Consumidores menores de edad.

Ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en la presente sección, Hooy se reserva el derecho de bloquear definitivamente la cuenta del Usuario/Consumidor en la Plataforma Hooy.

7. DEBERES DE HOOY. En virtud de los presentes Términos y Condiciones Hooy se obliga a: (i) Informar de forma clara, actualizada, y suficiente en la Plataforma Hooy los datos de contacto e identificación de Hooy; (ii) Establecer en la Plataforma Hooy un enlace visible y fácilmente identificable que le permita al Usuario/Consumidor ingresar a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC); (iii) Informar suficientemente a los Usuarios/Consumidores sobre los métodos de pago habilitados al interior de la Plataforma Hooy; (iv) Indicar al Usuario/Consumidor y Socio Hooy los datos del Repartidor Independiente que, de manera libre y voluntaria, ha aceptado la gestión del mandato solicitado por el Usuario/Consumidor a través de la Plataforma Hooy; (v) Enviar al correo electrónico registrado por el Usuario/Consumidor el resumen de la orden realizada a través de la Plataforma Hooy; (vii) Poner a disposición de los Usuarios/Consumidores los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma Hooy de forma actualizada; (viii) Informar al Usuario/Consumidor en el Check-Out de la orden los valores que deberá pagar para solicitar la misma.

Parágrafo primero. Los Usuarios/Consumidores reconocen y aceptan que Hooy es un portal de contacto y, como tal, no es quien exhibe, ofrece y/o comercializa los productos y/o servicios en la Plataforma Hooy. En consecuencia, los Usuarios/Consumidores reconocen y aceptan que Hooy no es responsable por la calidad, precio, estado e integridad de los productos y/o servicios de los Socio Hooy, adquiridos por medio de la Plataforma Hooy.

Parágrafo segundo. El Aliado Comercial, al ser quien exhibe, ofrece y comercializa los productos y/o servicios a través de la Plataforma Hooy, es el único responsable de: (i) cumplir a cabalidad las normas relativas a la publicidad, promoción comercial y rotulado que le sean aplicables a sus productos y/o servicios; (ii) contar con los permisos y licencias de las autoridades competentes para exhibir, ofrecer, y comercializar los productos y/o servicios a través de la Plataforma Hooy; (iii) cumplir con todas aquellas normas relativas a la comercialización de productos y servicios, incluyendo sin limitación la Ley 1480 de 2011.

Parágrafo tercero. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que los Repartidores Independientes son terceros independientes de los Hooy y Aliados Mensajeros, que aceptan el encargo del Usuario/Consumidor respecto a una orden determinada. En consecuencia, el Usuario/Consumidor comprende y acepta que los Repartidores Independientes no tienen un vínculo contractual y/o de prestación de servicios con Hooy y, por ende, ésta no es responsable por sus acciones u omisiones.

8. CENTRO DE AYUDA. El Usuario/Consumidor dispone del Centro de Ayuda al interior de la Plataforma Hooy para presentar PQR respecto de las órdenes solicitadas a través de la Plataforma Hooy. Se aclara que las PQR se tramitarán de conformidad con los términos establecidos por Hooy, los cuales serán informados a los Usuarios/Consumidores.

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que el trámite de las PQR por parte de Hooy no implica que ésta sea el productor y/o proveedor de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos, y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma Hooy. Dicho trámite representa un valor agregado que Hooy pone a disposición del Usuario/Consumidor, con el objetivo de mejorar su experiencia en la Plataforma Hooy.

9. USO INDEBIDO DE LA PLATAFORMA HOOY. Sin perjuicio de otras medidas, Hooy podrá bloquear de forma temporal o definitiva la cuenta del Usuario/Consumidor en la Plataforma Hooy en el caso en el que se verifique cualquiera de los siguientes eventos: (i) el incumplimiento de la ley colombiana; (ii) el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones; (c) si el Usuario/Consumidor incurre en conductas en detrimento de Hooy y/o de terceros; (d) si no pudiera confirmarse la identidad del Usuario/Consumidor o cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea.

Parágrafo primero. Con el objetivo de proteger a los Usuarios/Consumidores y promover un uso seguro de la Plataforma Hooy se reserva el derecho de cancelar cualquier orden que se genere en medio de un posible evento de fraude. Hooy realizará las verificaciones correspondientes y cancelará la orden sin previo aviso al Usuario/Consumidor.

Parágrafo primero. Con el objetivo de proteger a los Usuarios/Consumidores y promover un uso seguro de la Plataforma Hooy se reserva el derecho de cancelar cualquier orden que se genere en medio de un posible evento de fraude. Hooy realizará las verificaciones correspondientes y cancelará la orden sin previo aviso al Usuario/Consumidor.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL. Aunque Hooy otorga permiso para usar sus productos y servicios conforme a lo previsto en los Términos y Condiciones, esto no implica una autorización para usar su Propiedad Intelectual, excepto consentimiento previo y expreso de Hooy y/o sus socios vinculados. En cualquier caso, los usuarios vendedores que usen dichos productos y servicios no podrán utilizar la Propiedad Intelectual de Hooy de una manera que cause confusión en el público y deberán llevar a cabo su actividad comercial bajo una marca o nombre comercial propio y distintivo, que no resulte confundible con la marca y su familia de marcas.

11. INDEMNIDAD. El Usuario/Consumidor se obliga a defender y mantener indemne a Hooy por cualquier hecho que resulte del uso no autorizado de la Plataforma Hooy por parte del Usuario/Consumidor, o de cualquier incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

12. MÉTODO DE PAGO. El pago de las órdenes solicitadas a través de la Plataforma Hooy se realizará a través del método de pago registrado y seleccionado por el Usuario/Consumidor en la Plataforma Hooy.

En el caso en el que Hooy verifique que el método de pago seleccionado por el Usuario/Consumidor está vencido, no es válido, o no cuenta con fondos suficientes para realizar el pago de la orden, el Usuario/Consumidor acepta que Hooy realice el cobro del valor total de la orden a cualquier otra tarjeta o método de pago disponible que se encuentre vinculado a su cuenta en la Plataforma Hooy.

13. MÉTODO DE REEMBOLSO. El Usuario/Consumidor recibirá el reembolso a través de las monedas en la wallet dónde podrá usarlo en cualquiera de los Socio Hooy, y en caso de haber realizado el pago a través de tarjeta de crédito, el Usuario/Consumidor

recibir el reembolso a la tarjeta registrada con el cual realizó la compra antes de 30 días hábiles.

14. GARANTÍA. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que el trámite de la garantía del producto y/o servicio adquirido por medio de la Plataforma Hooy lo debe realizar directamente ante el Socio Hooy respectivo, quien funge como productor/proveedor de los productos y/o servicios en mención. En consecuencia, el Usuario/Consumidor reconoce que Hooy, en su calidad de portal de contacto, no está obligada a responder por la garantía de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Socio Hooy a través de la Plataforma Hooy, en virtud de la Ley 1480 de 2011 y la Guía para la protección del consumidor de comercio electrónico, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

15. DERECHO DE RETRACTO. En el caso en el que el Usuario/Consumidor desee ejercer el derecho de retracto respecto de un producto y/o servicio adquirido a través de la Plataforma Hooy, el Usuario/Consumidor deberá contactar o acercarse preferiblemente con la factura de venta directamente al establecimiento de comercio del Socio Hooy respectivo, en los casos donde sea procedente y exigible según lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

16. DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS/CONSUMIDORES. El Usuario/Consumidor podrá registrarse en la Plataforma Hooy con los Datos Personales registrados en las redes sociales Facebook y Google +iOS, en caso de tener cuenta en las mismas.

17. PRECIOS EXHIBIDOS EN LA PLATAFORMA HOOY. Los precios de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma Hooy son fijados por los Aliados Comerciales, quienes fungen como proveedores y/o productores de los mismos. Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos y/o servicios comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma Hooy, en aras de proteger el derecho del consumidor a recibir información veraz y suficiente, Hooy y/o los Aliados Comerciales podrán cancelar las órdenes que se basen en dichos productos y/o servicios, lo cual será informado al Usuario/Consumidor.

18. TARIFA DE SERVICIO POR EL USO DE LA PLATAFORMA HOOY. Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, los Usuarios/Consumidores aceptan que Hooy tiene la opción de cobrar una tarifa variable, denominada "Tarifa de Servicio" o "Service Fee" por el uso de la Plataforma Hooy. El valor de la Tarifa de Servicio se comunica al Usuario/Consumidor durante el proceso de Check-Out de cada orden.

19. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que Hooy no es el productor, proveedor, expendedor, agente y/o distribuidor de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma Hooy. Por lo anterior, Hooy no es responsable por la falta de disponibilidad de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma Hooy.

20. ADQUISICIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS, TABACO, Y DERIVADOS DEL TABACO. Los productos de uso restringido, tales como tabaco y bebidas alcohólicas solo podrán ser solicitados por el Usuario/Consumidor que acredite ser mayor de edad, todo lo cual debe ser manifestado de manera expresa al momento de registrarse en la Plataforma Hooy y/o de seleccionar el producto respectivo.

En el caso en el que el Repartidor Independiente identifique al momento de la entrega que el Usuario/Consumidor no es mayor de edad, no efectuará la entrega de los productos al Usuario/Consumidor, entendiéndose que, en dicho caso, Hooy y/o el

Repartidor Independiente no tendrán ningún tipo de responsabilidad por la no entrega de los productos.

Sin perjuicio de las medidas que toma Hooy para evitar que las bebidas alcohólicas y los derivados del tabaco sean adquiridos por menores de edad, los representantes legales de los Usuarios/Consumidores que sean menores de edad son responsables de que la Plataforma Hooy sea usada por dichos Usuarios/Consumidores en cumplimiento de estos Términos y Condiciones y de la ley aplicable.

21. ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS QUE REQUIERAN FÓRMULA MÉDICA. El Usuario/Consumidor deberá presentar y/o suministrar por medio de la Plataforma Hooy la fórmula médica para la adquisición de aquellos medicamentos que así lo requieran. Se aclara que el Socio Hooy realizará la validación de dicho documento. En el caso en el que el Partner Hooy no pueda validar el documento, se procederá a cancelar la orden del Usuario/Consumidor a través de la Plataforma Hooy.

22. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA HOOY. Hooy no garantiza la disponibilidad o el tiempo de operación de la Plataforma Hooy. En caso de inestabilidad o inconvenientes técnicos mayores de la misma, Hooy no tendrá responsabilidad alguna frente al Usuario/Consumidor, pero hará sus mejores esfuerzos para estabilizar su operatividad.

Las tiendas virtuales de los Socio Hooy y/o los botones de la Plataforma Hooy se encuentran sujetos a los horarios de operación de los Partners Hooy.

23. MONEDAS WALLET. El uso de los Créditos por parte de los Usuarios/Consumidores se encuentra condicionado a lo establecido en la sección denominada “Promos y Créditos” al interior de la Plataforma Hooy.

24. BENEFICIOS OTORGADOS POR HOOY. Hooy podrá otorgar a los Usuarios/Consumidores de la Plataforma Hooy, descuentos, beneficios propios de programas segmentados al interior de la Plataforma Hooy, monedas, cashbacks, entre otros, con el fin de incentivar el uso de la Plataforma Hooy por parte de los Usuarios/Consumidores (en adelante “Incentivos”). Se aclara que la redención de los Incentivos por parte de los Usuarios/Consumidores es voluntaria, entendiéndose que aquellos Usuarios/Consumidores que rediman dichos Incentivos se encuentran sujetos a los términos y condiciones específicos de los mismos.

25. PROPINA. El Usuario/Consumidor es libre de proporcionar un valor adicional por concepto de propina al Repartidor Independiente que, de manera libre y voluntaria, aceptó la gestión de la orden solicitada por el Usuario/Consumidor a través de la Plataforma Hooy, no existiendo obligación de hacerlo.

La Plataforma Hooy puede sugerir un monto o porcentaje de propina, de conformidad con el valor de la orden solicitada por el Usuario/Consumidor. Lo anterior, sin perjuicio de que el Usuario/Consumidor tenga la facultad de editar el monto de la propina antes de realizar la orden. De igual manera, el Usuario/Consumidor puede aumentar la propina del Repartidor Independiente al momento de calificar la gestión del mismo.

26. DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE. Los presentes Términos y Condiciones se rigen bajo la ley aplicable en la República de Colombia.

27. PROHIBICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL. Hooy reconoce y protege los derechos básicos de la infancia en concordancia con los preceptos establecidos en el principio 5 del Global Compact, en la Convención sobre los derechos del niño, en La Carta Internacional de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en las normas

establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre trabajo infantil.

En este sentido, Hooy propende por la protección de derechos infantiles y se regirá bajo los siguientes principios:

- Cumplir con las disposiciones en materia de edad mínima establecidas en el proceso de selección de personal de la empresa.
- Implementar mecanismos adecuados y fiables para la verificación de la edad de contratación (cédula de ciudadanía o contraseña).
- Conservar registros precisos y actualizados de los trabajadores.
- Se emplearán los mejores esfuerzos para cumplir con los propósitos de la presente política. En caso de presentarse un caso donde se verifique un incumplimiento a la misma, retirar inmediatamente del trabajo a los menores que no hayan alcanzado la edad legal para trabajar con el acompañamiento que ello implique.
- Incluir cláusulas contractuales para los subcontratistas, proveedores y otros asociados comerciales que supongan compromisos firmes para la erradicación del trabajo infantil.

28. MODIFICACIONES. Hooy podrá modificar autónomamente y en cualquier momento aspectos formales, procedimentales o sustanciales de los presentes Términos y Condiciones de uso de la Plataforma Hooy, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Usuarios/Consumidores.