

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN “LA GLORIA – Club de Carnes”

1. Identificación del servicio

El servicio de suscripción LA GLORIA – Club de Carnes (en adelante, el “Servicio”) es ofrecido por LNC Ordico S.A.S.

El Servicio consiste en un esquema de suministro periódico y recurrente de productos alimenticios, mediante el cual el cliente, previo pago de una mensualidad determinada conforme al plan seleccionado, adquiere el derecho a recibir entregas programadas de productos cárnicos frescos y/o procesados, en las condiciones y alcances definidos en el presente documento.

El Servicio tiene naturaleza contractual de tracto sucesivo, con renovación automática hasta tanto el cliente solicite su cancelación en los términos aquí establecidos.

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia, en particular por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico, la Ley 1581 de 2012 en materia de protección de datos personales y demás normas concordantes que resulten aplicables.

El Servicio se encuentra disponible exclusivamente para entregas en las ciudades de Bogotá D.C., Chía y Cajicá, dentro de los límites operativos definidos por LNC Ordico S.A.S.

El tratamiento de los datos personales del cliente se realizará conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de LNC Ordico S.A.S., la cual se encuentra disponible en los canales oficiales de la compañía y hace parte integral del marco regulatorio aplicable al Servicio.

2. Naturaleza del Servicio

LA GLORIA – Club de Carnes constituye un servicio de suscripción de bienes físicos de carácter periódico, mediante el cual LNC Ordico S.A.S. realiza la entrega programada de una o varias cajas que contienen productos cárnicos frescos, productos procesados y/o productos empacados, conforme al plan, configuración y condiciones seleccionadas por el cliente al momento de su vinculación.

El Servicio tiene naturaleza de relación contractual de ejecución sucesiva, con facturación periódica y renovación automática, y no corresponde a una compraventa aislada ni a un pedido bajo demanda. En consecuencia, su continuidad se mantiene vigente hasta tanto el cliente solicite expresamente su cancelación por los canales habilitados para tal efecto.

Previo a la confirmación de la suscripción, el cliente contará con acceso claro, suficiente y verificable a la información relevante del Servicio, incluyendo el precio total, periodicidad de facturación, costos adicionales aplicables, características del plan, condiciones de renovación automática y procedimiento de cancelación, en cumplimiento de los deberes de información establecidos en la normativa de protección al consumidor.

El Servicio está dirigido exclusivamente a personas naturales mayores de edad que cuenten con capacidad legal para contratar conforme a la legislación colombiana.

3. Planes, Escalas de Valor y Configuración

LNC Ordico S.A.S. estructura el Servicio a través de distintos planes de suscripción, organizados bajo escalas de valor predeterminadas, las cuales corresponden al monto mensual que el cliente decide asumir conforme a su elección.

Cada escala de valor incorpora configuraciones específicas de productos, previamente definidas por LNC Ordico S.A.S., entre las cuales el cliente podrá seleccionar según sus preferencias, dentro de las opciones habilitadas para el plan correspondiente. Las configuraciones disponibles podrán variar conforme a criterios comerciales, disponibilidad de inventario o ajustes operativos, sin afectar el equilibrio económico del plan contratado.

Los planes vigentes, sus contenidos, configuraciones y valores serán informados en los canales oficiales de LNC Ordico S.A.S., y harán parte integral de la oferta comercial al momento de la suscripción.

El Servicio se encuentra destinado exclusivamente al consumo final del cliente y no podrá ser utilizado para reventa o comercialización ulterior sin autorización expresa y escrita de LNC Ordico S.A.S.

La aceptación del plan seleccionado y la confirmación de la suscripción mediante mecanismos digitales, incluyendo el pago electrónico correspondiente, constituyen manifestación expresa de voluntad del cliente y equivalen a firma electrónica conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999.

Los registros electrónicos generados por los sistemas de LNC Ordico S.A.S., las confirmaciones de pago y las comunicaciones digitales asociadas al Servicio constituirán medios de prueba válidos de las transacciones realizadas, en los términos de la legislación colombiana aplicable.

4. Pedido Predeterminado y Variaciones en el Contenido

Para efectos del presente Servicio, se entiende por pedido predeterminado el conjunto de productos asociado al plan de suscripción seleccionado por el cliente, configurado dentro de las opciones habilitadas por LNC Ordico S.A.S., y cuya entrega se realiza de manera periódica y recurrente durante la vigencia de la suscripción.

El cliente reconoce y acepta que el Servicio no constituye un sistema de compra personalizada ilimitada ni un esquema de selección completamente libre o “a la carta”, sino un modelo estructurado sobre configuraciones previamente definidas dentro de cada plan.

En atención a la naturaleza dinámica del mercado de productos cárnicos y alimenticios, LNC Ordico S.A.S. podrá realizar ajustes razonables en los productos incluidos en cada plan cuando tales variaciones obedezcan a factores como fluctuaciones de precios, disponibilidad de inventario, estacionalidad, condiciones del mercado, exigencias sanitarias o decisiones operativas necesarias para garantizar la continuidad del Servicio.

Las variaciones podrán recaer sobre productos específicos, cantidades, pesos, marcas o presentaciones, sin que ello constituya incumplimiento contractual, siempre que se mantenga el equilibrio económico del plan contratado y se preserve una equivalencia razonable en calidad, naturaleza y valor comercial respecto de la configuración originalmente prevista.

5. Disponibilidad de productos

El Servicio se encuentra condicionado a la disponibilidad de inventario y a las dinámicas propias del mercado de productos cárnicos y alimenticios. En consecuencia, LNC Ordico S.A.S. no garantiza la disponibilidad permanente de productos específicos incluidos en una configuración determinada.

Cuando, por razones de abastecimiento, condiciones sanitarias, estacionalidad, decisiones operativas o circunstancias ajenas al control de la compañía, no sea posible suministrar alguno de los productos inicialmente previstos, LNC Ordico S.A.S. podrá efectuar sustituciones o ajustes razonables dentro del plan correspondiente.

Tales sustituciones se limitarán a los eventos de indisponibilidad puntual y procurarán mantener condiciones comerciales equivalentes, sin que ello implique alteración sustancial del plan contratado.

6. Frecuencia de entrega

El cliente podrá definir, al momento de la suscripción, la frecuencia de entrega de su pedido, la cual podrá corresponder a una (1) entrega mensual o a dos (2) entregas mensuales, según el plan seleccionado y las opciones habilitadas por LNC Ordico S.A.S.

La programación, fechas y franjas horarias de entrega se establecerán conforme a las condiciones operativas, cobertura geográfica y capacidad logística informadas por LNC Ordico S.A.S., pudiendo ser ajustadas por razones técnicas, operativas o de fuerza mayor, siempre procurando la adecuada prestación del Servicio.

La entrega se entenderá realizada cuando los productos sean puestos a disposición del cliente en la dirección registrada y podrá acreditarse mediante confirmación digital, firma del receptor, registro fotográfico, constancia del operador logístico o cualquier otro medio idóneo que permita verificar su recepción.

LNC Ordico S.A.S. podrá suspender temporalmente las entregas cuando existan condiciones sanitarias, regulatorias, logísticas o circunstancias ajenas a su control que impidan garantizar la calidad, inocuidad o seguridad de los productos, sin que ello constituya incumplimiento, siempre que se informe oportunamente al cliente y se adopten medidas razonables para la continuidad del Servicio.

7. Pagos y ciclo de facturación

El Servicio se factura de manera periódica y recurrente bajo modalidad mensual, conforme al plan seleccionado por el cliente. El ciclo de facturación inicia en la fecha en que se confirma el primer pago y se renovará automáticamente en la misma fecha del mes siguiente, salvo que el cliente solicite su cancelación en los términos previstos en el presente documento.

El recaudo del pago se realiza a través de la plataforma de pagos administrada por Mercado Pago, quien actúa como proveedor independiente del servicio de procesamiento de pagos. En consecuencia, el cliente autoriza que los cargos correspondientes a cada ciclo de facturación se efectúen de forma automática mediante el medio de pago registrado.

Cualquier solicitud de cancelación, modificación del plan o actualización de información deberá gestionarse directamente ante LNC Ordico S.A.S. por los canales habilitados, quien adelantará las actuaciones necesarias ante la pasarela de pago conforme a sus procedimientos operativos. Los pagos ya procesados no serán reversados por decisión unilateral del cliente, salvo en los casos previstos por la ley o por las políticas aplicables del proveedor de pago.

En los eventos en que proceda la reversión del pago conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, el cliente deberá adelantar el trámite dentro de los términos y condiciones establecidos en dicha disposición, así como cumplir con los requisitos legales aplicables. La eventual solicitud de reversión no implicará la continuidad automática del Servicio mientras se resuelve la controversia correspondiente.

8. Modificaciones a la suscripción

Cualquier modificación a la suscripción, incluyendo, pero sin limitarse a, cambios de plan, ajustes en la configuración del pedido, variaciones en el lugar o fecha de entrega, o solicitudes excepcionales relacionadas con los productos incluidos, deberá realizarse exclusivamente a través de los canales oficiales habilitados por LNC Ordico S.A.S., siendo la línea oficial de WhatsApp el medio principal de atención.

Las solicitudes de modificación deberán efectuarse con anterioridad al corte del ciclo de facturación correspondiente y estarán sujetas a validación operativa, disponibilidad de inventario y mantenimiento del equilibrio económico del plan contratado.

LNC Ordico S.A.S. podrá aceptar o rechazar solicitudes de modificación cuando estas impliquen alteraciones sustanciales del plan seleccionado, afecten la viabilidad logística del Servicio o desborden el valor económico de la suscripción vigente.

9. Cambio de precios

LNC Ordico S.A.S. podrá ajustar el valor de los planes de suscripción por razones comerciales, variaciones en costos de producción, condiciones del mercado, inflación, ajustes logísticos o cualquier otra circunstancia objetiva que impacte la estructura económica del Servicio.

Cualquier modificación en el precio aplicará exclusivamente a ciclos de facturación futuros y será informada al cliente con una antelación mínima de quince (15) días calendario a la fecha de inicio del siguiente ciclo.

Las modificaciones no afectarán pedidos ya facturados ni ciclos en curso.

Si el cliente no está de acuerdo con el nuevo valor informado, podrá cancelar la suscripción antes de la entrada en vigor del ajuste, sin que se generen penalidades adicionales.

La continuidad del Servicio una vez iniciado el nuevo ciclo de facturación implicará aceptación del precio vigente.

10. Entrega y transferencia del riesgo

La entrega del pedido se entenderá realizada en el momento en que los productos sean puestos a disposición del cliente en la dirección registrada al momento de la suscripción o en la dirección posteriormente autorizada por este.

El cliente se obliga a garantizar la presencia de una persona mayor de edad autorizada para recibir el pedido en la fecha y franja horaria programadas, así como a verificar el estado general del empaque al momento de la entrega.

En caso de que no exista persona disponible para recibir el pedido, LNC Ordico S.A.S. podrá proceder a la reprogramación de la entrega conforme a sus condiciones operativas, pudiendo generarse costos adicionales cuando la causa sea imputable al cliente. Si el cliente no atiende la reprogramación o manifiesta su decisión de no recibir el pedido, se entenderá cumplida la obligación de entrega por parte de LNC Ordico S.A.S., sin que haya lugar a devolución del valor correspondiente al ciclo facturado.

El riesgo sobre los productos se transfiere al cliente desde el momento de la entrega efectiva, sin perjuicio de la garantía legal aplicable en los eventos de producto defectuoso, falta de idoneidad o incumplimiento atribuible a LNC Ordico S.A.S.

El cliente reconoce que los productos objeto del Servicio requieren condiciones adecuadas de refrigeración y conservación inmediatamente después de su recepción. LNC Ordico S.A.S. no será responsable por alteraciones, deterioros o afectaciones posteriores derivados del almacenamiento inadecuado, ruptura de la cadena de frío o manipulación incorrecta una vez efectuada la entrega.

11. Cancelación

El cliente podrá cancelar la suscripción en cualquier momento, siempre que la solicitud se realice con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas a la fecha de corte del siguiente ciclo de facturación.

Se entenderá por "fecha de corte" el día del mes en que se genera automáticamente el cargo correspondiente al siguiente ciclo de facturación.

Si la cancelación no se efectúa dentro de dicho plazo, el siguiente ciclo será facturado y se entregarán los productos correspondientes conforme al plan vigente. La cancelación surtirá efectos a partir del ciclo posterior al ya facturado.

La solicitud de cancelación deberá realizarse de manera expresa a través de los canales oficiales de atención habilitados por LNC Ordico S.A.S.

En caso de que la cancelación se produzca una vez iniciado un ciclo de facturación, se entregarán los productos correspondientes a dicho período, entendiéndose cumplida la obligación contractual para ese ciclo.

LNC Ordico S.A.S. podrá suspender o terminar el Servicio de manera unilateral en caso de uso indebido, fraude, incumplimiento en el pago, suministro de información falsa o conductas contrarias a la buena fe contractual, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

12. Inconformidades, Garantía y Solicitudes de Cambio

El cliente contará con un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de la recepción del pedido para reportar cualquier inconformidad relacionada con la calidad, estado, idoneidad o condiciones de los productos recibidos.

La reclamación deberá presentarse a través de los canales oficiales de atención habilitados por LNC Ordico S.A.S., acompañada de la información necesaria para su verificación, incluyendo evidencia que permita constatar el estado del producto.

Una vez recibida la reclamación, LNC Ordico S.A.S. procederá a verificar los hechos reportados y determinará, conforme a lo establecido en el presente documento y en la normativa aplicable, la procedencia de la garantía o de la solución correspondiente.

Las solicitudes de cambio de productos por razones de preferencia personal, gusto o decisión unilateral del cliente no constituyen ejercicio de garantía. No obstante, el cliente podrá presentar solicitudes excepcionales a través de los canales oficiales, las cuales serán evaluadas caso por caso y estarán sujetas a disponibilidad y equivalencia económica respecto del producto originalmente previsto.

13. Limitación de responsabilidad

LNC Ordico S.A.S. responderá por la calidad, idoneidad y seguridad de los productos entregados, en los términos previstos por la garantía legal establecida en la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables.

Sin perjuicio de lo anterior, LNC Ordico S.A.S. no será responsable por daños o afectaciones que se originen con posterioridad a la entrega efectiva del pedido cuando estos sean atribuibles a hechos o conductas del cliente, incluyendo, pero sin limitarse a, almacenamiento inadecuado, ruptura de la cadena de frío, manipulación incorrecta, preparación indebida, incumplimiento de las recomendaciones de conservación o consumo, así como por reacciones alérgicas no informadas previamente.

Igualmente, LNC Ordico S.A.S. no responderá por pérdidas indirectas, lucro cesante, daños consecuenciales o cualquier perjuicio derivado del uso posterior de los productos, ni por la imposibilidad de entrega cuando esta sea imputable al cliente, tales como ausencia en el domicilio, suministro de datos incorrectos o negativa injustificada a recibir el pedido.

Salvo en los casos en que la ley disponga lo contrario, la responsabilidad de LNC Ordico S.A.S. no excederá el valor efectivamente pagado por el cliente en el ciclo de facturación correspondiente al hecho que dio origen a la reclamación.

La presente limitación no aplicará en los eventos en que la ley establezca responsabilidad objetiva, ni cuando se trate de daños derivados de productos defectuosos conforme a la normativa vigente.

14. Garantía sobre productos perecederos

Los productos objeto del Servicio cuentan con la garantía legal respecto de su calidad, idoneidad y seguridad, en los términos establecidos en la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables.

Se entenderá que existe evento susceptible de garantía cuando el producto presente defectos visibles, alteraciones atribuibles a falla en la cadena de frío imputable a LNC Ordico S.A.S., vencimiento indebido o condiciones que comprometan su aptitud para el consumo al momento de la entrega.

Verificada la procedencia de la garantía, LNC Ordico S.A.S. procederá prioritariamente a la reposición del producto afectado. Cuando la reposición no resulte posible o idónea, se aplicarán las medidas previstas en la normativa vigente, incluyendo soluciones equivalentes o devolución proporcional cuando corresponda.

La garantía no cubrirá deterioros o afectaciones que se produzcan con posterioridad a la entrega efectiva del pedido cuando estos sean consecuencia de almacenamiento inadecuado, ruptura de la cadena de frío posterior a la recepción, manipulación incorrecta o cualquier otra causa imputable al cliente.

El cliente deberá reportar el evento dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la recepción del pedido, aportando información suficiente que permita verificar el estado del producto. LNC Ordico S.A.S. evaluará la reclamación y dará respuesta dentro de un plazo razonable atendiendo a la naturaleza perecedera del bien.

15. Beneficios adicionales

Los beneficios, experiencias, actividades promocionales u ofertas complementarias que eventualmente se comuniquen en relación con el Servicio podrán estar sujetos a condiciones específicas, disponibilidad limitada, vigencia determinada y requisitos adicionales que serán informados en cada caso.

Cuando tales beneficios hagan parte expresa de la oferta comercial vigente al momento de la suscripción o renovación, se entenderán vinculantes en los términos, condiciones y alcance informados al cliente.

La disponibilidad de beneficios adicionales podrá depender de factores logísticos, operativos, comerciales o externos, incluyendo alianzas con terceros, y su eventual modificación, suspensión o terminación no constituirá incumplimiento contractual, siempre que no altere las condiciones esenciales del plan de suscripción contratado.

16. Vigencia y modificaciones del Servicio

LNC Ordico S.A.S. podrá modificar el contenido de los planes, ajustar configuraciones, actualizar precios o revisar las condiciones del Servicio cuando existan razones comerciales, operativas, regulatorias o de mercado que lo justifiquen.

Cualquier modificación sustancial será informada previamente a los clientes a través de los canales oficiales de comunicación y entrará en vigor en la fecha indicada en el respectivo aviso. Las modificaciones no afectarán ciclos de facturación ya iniciados ni pedidos previamente confirmados.

Si el cliente no está de acuerdo con las modificaciones informadas, podrá cancelar la suscripción antes de la fecha de entrada en vigor de los nuevos términos, sin que ello genere penalidades adicionales.

La continuidad en el uso del Servicio una vez iniciada la vigencia de las modificaciones implicará aceptación de las nuevas condiciones.

17. Derecho de retracto

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto no resulta aplicable respecto de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

En atención a que los productos objeto del Servicio corresponden a bienes alimenticios perecederos, cuya conservación depende de condiciones específicas de almacenamiento y cadena de frío, no procederá el ejercicio del derecho de retracto una vez efectuada la entrega del pedido.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la garantía legal aplicable en caso de producto defectuoso, falta de idoneidad o incumplimiento atribuible a LNC Ordico S.A.S., en los términos establecidos en la normativa vigente.

18. Fuerza mayor y caso fortuito

LNC Ordico S.A.S. no será responsable por el incumplimiento o retraso en la prestación del Servicio cuando este sea consecuencia directa de hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, en los términos del artículo 64 del Código Civil colombiano, entendidos como acontecimientos imprevisibles, irresistibles y ajenos a su voluntad.

Se consideran, entre otros, eventos de esta naturaleza: desastres naturales, fenómenos climáticos extremos, bloqueos de vías, paros, disturbios, actos de autoridad competente, restricciones sanitarias, fallas generalizadas en el transporte o en la cadena de abastecimiento, y cualquier otra circunstancia externa que imposibilite objetiva y temporalmente la ejecución del Servicio.

En tales casos, LNC Ordico S.A.S. podrá suspender temporalmente las entregas mientras subsistan las circunstancias que impidan su ejecución, informando oportunamente al cliente y adoptando medidas razonables para mitigar sus efectos y reanudar la prestación del Servicio a la mayor brevedad posible.

La ocurrencia de un evento de fuerza mayor o caso fortuito no implicará la terminación automática del contrato, salvo que la imposibilidad de ejecución se prolongue de manera definitiva o haga inviable la continuidad del Servicio.

19. Ley aplicable y jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia.

Cualquier controversia derivada de la interpretación, ejecución o terminación del Servicio será resuelta conforme a las reglas de competencia establecidas en la legislación colombiana vigente, sin perjuicio de las facultades administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor.

20. Aceptación Expresa

La suscripción al Servicio, la confirmación del registro y/o la realización del pago correspondiente constituyen manifestación expresa, libre e informada de consentimiento del cliente de aceptar integralmente los presentes Términos y Condiciones.

El cliente declara haber leído previamente la información relacionada con el plan seleccionado, precio, periodicidad, condiciones de renovación automática, políticas de cancelación, garantía y demás aspectos esenciales del Servicio, y acepta que la utilización continua del mismo implica su consentimiento respecto de las condiciones vigentes.

La aceptación electrónica realizada a través de los canales digitales habilitados por LNC Ordico S.A.S. tendrá plena validez jurídica conforme a lo dispuesto en la Ley 527 de 1999.