

Términos y condiciones sitio web Migan Capital S.A.S.

1. Aceptación de los términos y condiciones:

El ingreso y utilización del portal digital (en adelante, el “Sitio Web”) por parte de cualquier persona natural o jurídica implica la aceptación expresa, plena y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “TyC”), los cuales establecen las reglas que regulan el acceso, el uso de la plataforma y la adquisición de bienes ofrecidos por **MIGAN CAPITAL S.A.S. (en adelante “La Montaña Agromercados”)**, sociedad comercial legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT **900.872.767-6**, con domicilio principal en Santiago de Cali (Valle del Cauca) y datos de contacto: correo electrónico notificacionesjudiciales@lamontana.co y teléfono (+57) 310 832 3232.

Al ingresar, consultar o utilizar el Sitio Web, el usuario (en adelante, el “Usuario”) manifiesta de manera expresa que ha leído y comprendido los TyC, que acepta someterse a lo aquí dispuesto y que se compromete a respetar en todo momento las disposiciones legales aplicables en la República de Colombia. Será exclusiva responsabilidad del Usuario ingresar desde jurisdicciones donde el acceso al Sitio Web esté restringido, prohibido o limitado, quedando obligado a abstenerse de utilizarlo bajo tales circunstancias. De no estar de acuerdo con estos TyC o si no cumple con las condiciones para ser considerado público objetivo, el Usuario deberá suspender inmediatamente el uso de la plataforma.

El Sitio Web constituye un espacio virtual que facilita la exhibición, promoción, comercialización y adquisición en línea de productos (en adelante, los “Productos”) por parte de los Usuarios. Las disposiciones aquí previstas tienen como propósito garantizar un entorno confiable, lícito, seguro, transparente y eficiente para todas las partes involucradas. Asimismo, este portal fue diseñado para ofrecer información general sobre la sociedad, incluyendo su Misión y Visión, junto con noticias de interés, recetas, detalles de eventos, sedes y horarios, así como los Términos y Condiciones de las promociones vigentes, entre otros contenidos relevantes para los usuarios.

El Usuario reconoce y acepta que el uso del Sitio Web se realiza bajo su exclusiva responsabilidad, comprometiéndose a utilizarlo de manera adecuada y legítima, absteniéndose de destinarlo a actividades ilegales, fraudulentas, engañosas o contrarias al ordenamiento jurídico colombiano, a la buena fe comercial o a la finalidad propia del portal. Asimismo, mediante la aceptación de los presentes TyC, el Usuario manifiesta ser mayor de 18 años, contar con plena capacidad legal para utilizar la página web y asumir total responsabilidad sobre la veracidad de dicha declaración.

“La Montaña Agromercados”, en su calidad de titular y administradora de este portal, podrá en cualquier momento modificar, actualizar o ajustar los presentes Términos y Condiciones, así como suspender, limitar, interrumpir o finalizar el acceso total o parcial al Sitio Web. Dichas actuaciones no generarán para los usuarios derecho alguno a compensación, indemnización o reconocimiento económico y/o moral de ninguna naturaleza. Cada vez que se acceda o utilice la plataforma, es responsabilidad del usuario revisar los Términos y Condiciones vigentes, con el fin de mantenerse informado sobre las actualizaciones o modificaciones que puedan haberse realizado.

2. Declaración de origen de fondos:

El Usuario declara y garantiza que los fondos y recursos empleados para realizar cualquier transacción, pago o actividad dentro de la plataforma proceden de actividades lícitas, y que no se encuentra inscrito en listas de prevención de lavado de activos, tanto nacionales como internacionales. De igual forma,

afirma no participar en operaciones de lavado de activos, en ninguna de sus modalidades, incluyendo, pero sin limitarse a: conversión o movimiento de capitales.

El Usuario asume total responsabilidad por la veracidad de esta declaración y se compromete a indemnizar y mantener indemne a “**La Montaña Agromercados**” frente a cualquier daño, pérdida o reclamación que se derive de la falsedad o inexactitud de dicha declaración.

3. Definiciones:

Para efectos de la interpretación y aplicación de los presentes Términos y Condiciones, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones, sin perjuicio de aquellas que se deriven de la ley aplicable:

- a) **Consumidor o usuario:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.
- b) **Productor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.
- c) **Proveedor o expendedor:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro.
- d) **Publicidad:** Toda forma y contenido de comunicación que tenga como finalidad influir en las decisiones de consumo.
- e) **Comercio electrónico:** Abarca las cuestiones suscitadas por toda relación de índole comercial, sea o no contractual, estructurada a partir de la utilización de uno o más mensajes de datos o de cualquier otro medio similar. Las relaciones de índole comercial comprenden, sin limitarse a ellas, las siguientes operaciones: toda operación comercial de suministro o intercambio de bienes o servicios; todo acuerdo de distribución; toda operación de representación o mandato comercial; todo tipo de operaciones financieras, bursátiles y de seguros; de construcción de obras; de consultoría; de ingeniería; de concesión de licencias; todo acuerdo de concesión o explotación de un servicio público; de empresa conjunta y otras formas de cooperación industrial o comercial; de transporte de mercancías o de pasajeros por vía aérea, marítima y férrea, o por carretera.
- f) **Ventas a distancia:** Son las realizadas sin que el consumidor tenga contacto directo con el producto que adquiere, que se dan por medios tales como correo, teléfono, catálogo o vía comercio electrónico.
- g) **Datos Personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Su tratamiento por parte de la Empresa se realiza conforme a lo establecido en la normativa vigente y en la Política de Tratamiento de datos personales de la empresa **MIGAN CAPITAL S.A.S.** disponible en: <https://lamontana.co/politicadeprivacidad/>
- h) **Mayor de edad:** Persona natural que ha alcanzado la mayoría de edad establecida en la legislación colombiana, esto es, dieciocho (18) años cumplidos, con plena capacidad legal para celebrar actos y contratos.
- i) **Mensaje de datos:** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

- j) **Pasarelas de pago:** Dicha expresión ha sido utilizada para referirse a empresas proveedoras de servicios de pagos, los cuales son prestados a través de plataformas tecnológicas para facilitar a los comercios la realización de sus operaciones de compraventa, en ambientes de venta presente y no presente, así como la aceptación de pagos electrónicos que se procesan, compensan y liquidan a través de los Sistemas de Pago de Bajo Valor (SPBV).
- k) **Calidad:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
- l) **Lavado de activos:** Conjunto de procedimientos usados para cambiar la identidad del dinero obtenido ilegalmente, a fin de que aparente haber sido obtenido de fuentes legítimas. Estos procedimientos incluyen, pero no se limitan a, disimular la procedencia y propiedad verdadera de los fondos.

4. Condiciones de acceso y registro de Usuarios:

El acceso al sitio web de “La Montaña Agromercados” no implica costo alguno. Sin embargo, la compra de productos y el uso de las funcionalidades de la plataforma están reservados a personas mayores de edad con plena capacidad legal para contratar, conforme a la legislación colombiana vigente.

Si se llegara a comprobar que un registro corresponde a un menor de edad, “**La Montaña Agromercados**” procederá a eliminar a la mayor brevedad los datos y a cancelar cualquier pedido en curso, reservándose además la facultad de realizar verificaciones con los padres o tutores para confirmar la situación.

La supervisión del acceso y uso del Portal por parte de menores de edad corresponde exclusivamente a sus padres, tutores o representantes legales, quienes serán plenamente responsables, de forma directa y solidaria, por cualquier acción, uso indebido, omisión o transacción que el menor realice bajo su autorización, vigilancia, conocimiento, custodia o tolerancia.

Al registrarse o realizar transacciones, el Usuario se compromete a suministrar información personal cierta, verificable y actualizada. “**La Montaña Agromercados**” podrá validar dichos datos y, en caso de inconsistencias, falsedad o sospecha de fraude, se reserva el derecho de cancelar pedidos, suspender cuentas o restringir el acceso a la plataforma.

El tratamiento de la información personal de los Usuarios se realizará conforme a la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de la empresa, disponible en: <https://lamontana.co/politicadeprivacidad/>, la cual regula la forma en que se recopila, utiliza, conserva y elimina dicha información.

5. Restricciones de uso del sitio web:

- a) El Usuario deberá abstenerse de transmitir, publicar o poner a disposición, a través del sitio Web de “**la Montaña Agromercados**”, cualquier contenido ilegal, falso, ofensivo, obsceno, difamatorio, calumnioso, fraudulento, abusivo, invasivo de la privacidad, contrario a la moral, al orden público o a las buenas costumbres, así como aquel que vulnere derechos de propiedad intelectual, industrial o de autor.
- b) No se permite el uso de herramientas automatizadas, algoritmos, programas o mecanismos similares para acceder, copiar o extraer información de la plataforma, sistemas, redes o áreas restringidas. Estas conductas podrían configurar delitos contemplados en la **Ley 1273 de 2009**.

- c) Está prohibida toda conducta que altere, limite o afecte la estabilidad del Sitio Web, tales como, pero sin limitarse a: suplantar la identidad de usuarios, empleados o representantes de **“La Montaña Agromercados”**; o introducir virus, programas malignos, códigos dañinos o archivos que comprometan la seguridad del software, hardware o equipos de telecomunicaciones asociados, entre otros.
- d) Se prohíbe expresamente la creación de múltiples perfiles vinculados a una misma persona natural o jurídica, con el propósito de eludir restricciones de cantidades de producto, obtener ventajas indebidas, promociones, beneficios o descuentos. En tales eventos, La Montaña Agromercados podrá eliminar dichos perfiles y cancelar las compras, promociones o beneficios obtenidos de manera irregular. De igual forma, **“La Montaña Agromercados”** se reserva el derecho de suspender o cancelar órdenes de compra cuando existan indicios razonables o sospechas fundadas de fraude, manipulación indebida del sistema, uso no autorizado de medios de pago o cualquier actividad que atente contra la seguridad, transparencia y confianza del proceso de compra, sin que ello genere derecho a compensación alguna a favor del Usuario.
- e) En general, queda prohibida cualquier conducta contraria a la legislación colombiana vigente, a la moral o a las buenas costumbres.
- f) El incumplimiento de estas disposiciones faculta a **“La Montaña Agromercados”** para suspender, restringir o cancelar el acceso del Usuario, sin perjuicio de las acciones civiles, administrativas o penales a que haya lugar.

6. Derechos de propiedad intelectual:

Todo el material disponible en el portal **“La Montaña Agromercados”** —incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, imágenes, piezas publicitarias, fotografías, videos, diseños, textos, elementos gráficos, obras audiovisuales y demás creaciones protegidas (en adelante, los “Contenidos”)— es de propiedad exclusiva de **MIGAN CAPITAL S.A.S.** o de terceros que han otorgado las licencias o autorizaciones correspondientes para su publicación.

El acceso o navegación en la plataforma no confiere a los usuarios ningún derecho de propiedad intelectual ni licencia distinta de la que permita la simple consulta y uso legítimo del Sitio Web. En consecuencia, queda estrictamente prohibido reproducir, modificar, distribuir, comunicar, comercializar, transformar o explotar de cualquier modo los Contenidos sin la autorización previa y por escrito de su titular.

El uso no autorizado de los Contenidos constituye una infracción de estos Términos y Condiciones y puede dar lugar a la interposición de acciones legales de carácter civil, administrativo o penal, así como a la obligación de indemnizar los perjuicios ocasionados a **MIGAN CAPITAL S.A.S.** o a los terceros titulares de los derechos.

7. Obligaciones del cliente respecto a impuestos, tasas y cargos aplicados:

Al efectuar cualquier compra en el portal **“La Montaña Agromercados”**, el Usuario comprador asume de forma exclusiva la obligación de cubrir todos los costos relacionados con el despacho y manipulación de los productos, así como los valores correspondientes a impuestos, tasas, contribuciones, gravámenes o servicios adicionales que se generen debido a la operación comercial.

Todos los valores que integren el precio final, incluidos impuestos y recargos, **serán** calculados y exhibidos al usuario en el momento de formular su orden de compra, de manera que cuente con información sobre el total a pagar antes de confirmar la transacción. El precio de los productos podrá variar según la disponibilidad de estos o en caso de que el cliente solicite modificaciones o sustituciones respecto a otros productos.

Los pedidos se despachan con las promociones vigentes del día y únicamente se recibirán hasta las 4:00 p.m. para ser despachados en la misma fecha. Los pedidos recibidos con posterioridad a dicho horario serán despachados al día hábil siguiente, aplicando los precios y condiciones comerciales vigentes en esa fecha.

No obstante, la aceptación y despacho de pedidos ingresados después de las 4:00 p.m. quedará a entera discrecionalidad de **Migan Capital S.A.S. – La Montaña Agromercados**. En caso de que la compañía decida gestionarlos de manera excepcional, ello no constituirá, en ningún evento, un derecho adquirido a favor del consumidor ni generará obligación de repetirse en situaciones futuras, ya sea frente al mismo comprador o frente a cualquier otro consumidor.

En consecuencia, si una promoción es válida únicamente en un día específico (por ejemplo, descuento en frutas y verduras los jueves) y el pedido es recibido después de las 4:00 p.m., este será despachado al día siguiente y no aplicará el beneficio de la promoción, debiendo el Usuario decidir si asume el precio regular del producto. Un asesor de La Montaña se comunicará con el Usuario para confirmar estas condiciones antes de proceder con el despacho.

8. Uso de cookies:

El sitio web de “**La Montaña Agromercados**” utiliza cookies para optimizar la experiencia de navegación, recordar preferencias y facilitar el acceso a sus funcionalidades. Las cookies son archivos de información que se almacenan en el navegador o en el dispositivo del usuario y que permiten, entre otros fines, mantener la sesión activa, analizar patrones de uso y ofrecer contenidos personalizados.

Salvo las estrictamente necesarias, las cookies se instalarán únicamente cuando el usuario otorgue su consentimiento a través de los mecanismos habilitados en la plataforma. En cualquier momento el usuario podrá configurar, desactivar o eliminar las cookies desde las opciones de su navegador o mediante las herramientas de administración de cookies disponibles en el propio sitio web.

La utilización de cookies no implica la recolección de datos financieros ni de información sensible. El tratamiento de los datos obtenidos a través de ellas se realiza conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Protección de Datos Personales de “**La Montaña Agromercados**”.

Para cualquier pregunta relacionada con el uso de los contenidos y la gestión de cookies, puede ser comunicada al teléfono 3108323232 o al correo electrónico: direcciontecnologia@lamontana.co.

9. Política de tratamiento de datos personales:

MIGAN CAPITAL S.A.S., en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa a los Usuarios de este sitio web que la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de la información suministrada se realizará en cumplimiento de la normativa colombiana vigente sobre

protección de datos personales, en especial la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones aplicables.

La empresa cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales, en la que se establecen los principios, finalidades, derechos de los titulares y los mecanismos disponibles para ejercerlos. Dicha política podrá ser consultada en cualquier momento a través de nuestro sitio web oficial: <https://lamontana.co/politicadeprivacidad/>

Al suministrar sus datos personales en este portal, el usuario manifiesta de manera libre, previa, expresa e informada que conoce y acepta el tratamiento de su información en los términos aquí señalados y en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

10. Derecho de retracto:

“La Montaña Agromercados” garantiza a todos los consumidores que realicen compras a través de comercio electrónico el derecho de retracto, en los términos previstos por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas aplicables. El consumidor podrá desistir de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto o a la celebración del contrato, cuando se trate de la prestación de servicios.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor utilizando los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. El artículo no debe presentar daños o deterioro ocasionados por el cliente, debe conservar todos sus accesorios, empaques y demás elementos entregados. Además, no debe evidenciar señales de uso, suciedad o desgaste. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;
5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

En los casos de comercio electrónico la devolución del dinero a favor del consumidor no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho y haya cumplido con las obligaciones: i) suministrar los datos correctos y completos requeridos por el proveedor para efectuar el proceso, ii) la devolución del producto en los términos mencionados; la suma será aplicada directamente sobre el instrumento de pago o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes, para tal fin el proveedor deberá informar de manera clara, detallada y específica al consumidor las opciones de las cuales dispone.

11. Derecho a la reversión del pago:

De conformidad con lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor, los consumidores que celebren operaciones de comercio electrónico y realicen el pago a través de una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, tendrán derecho a solicitar la reversión del pago cuando se presenten cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Cuando sean objeto de fraude.
2. Cuando la operación corresponda a una transacción no solicitada.
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado.
5. Cuando el producto entregado resulte defectuoso.

La reversión de los pagos de que trata este apartado no procede cuando hayan sido realizados por medio de canales presenciales. Para hacer efectivo este derecho, el consumidor deberá presentar una queja ante el proveedor, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que: **a)** tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no autorizada, o **b)** debió recibir el producto, o **c)** recibió un producto defectuoso o distinto al solicitado. La queja puede presentarse por escrito, **de manera verbal**, a través del portal <https://pqrs.lamontana.co> o al correo electrónico **pqrs@lamontana.co**, indicando:

1. Las razones que fundamentan la solicitud de reversión.
2. La causal invocada, de acuerdo con el artículo 2.2.2.51.2 del Decreto 587 de 2016.
3. El valor a reversar.
4. La identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago.

Cuando se trate de bienes, el consumidor deberá además informar que el producto estará a disposición del proveedor para su recogida, en el mismo lugar y condiciones en que fue recibido, lo que constituirá la debida devolución del bien. Adicionalmente, el consumidor deberá notificar al emisor del instrumento de pago su solicitud de reversión, de acuerdo con el procedimiento previsto en el Decreto 587 de 2016.

12. Proceso de compra:

En el portal de “**La Montaña Agromercados**” se exhiben productos de consumo como bebidas, alimentos, artículos de aseo personal y de limpieza general. Esta vitrina digital permite que los consumidores conozcan la oferta disponible, seleccionen los productos de su interés y, a través de medios electrónicos, formalicen con el vendedor un contrato de compraventa.

1. Para poder realizar compras a través de nuestra página web, es indispensable contar con una cuenta registrada en la plataforma, ya que de lo contrario no es posible completar la transacción.
2. Para la creación de dicha cuenta, el sistema requiere el diligenciamiento de ciertos datos, tales como: nombre completo, correo electrónico, número de teléfono y la asignación de una clave de acceso, o, en su defecto, ofrece la posibilidad de iniciar sesión mediante una cuenta de Google.
3. Una vez creada la cuenta, es el usuario quien debe ingresar manualmente la información relacionada con su cédula de ciudadanía, dirección de residencia y demás datos personales. A través de su perfil, tiene la posibilidad de visualizar, modificar, adicionar o eliminar dicha información en cualquier momento.
4. El proceso de compra en nuestra página web es interactivo y solicita la intervención del usuario en cada paso. El comprador debe elegir los productos de su interés, indicar la cantidad deseada

y, si opta por servicio a domicilio, confirmar la dirección exacta de entrega. En caso de preferir la modalidad “compra y recoge”, deberá señalar la sede en la que desea retirar su pedido.

5. En caso de que alguno de los productos seleccionados no se encuentre disponible en el momento de la compra, el sistema emite una alerta informativa, dando la posibilidad de que sea el propio usuario quien decida retirar dicho producto del carrito de compras. Si no se encuentra disponible con posterioridad, se efectúa el reembolso.
6. De igual forma, para proceder con el pago, el usuario debe seleccionar el método de preferencia, siendo posible hacerlo mediante pago en línea, en efectivo o a través de datáfono.
7. Al optar por el pago en línea, la plataforma redirige al usuario a la correspondiente pasarela de pago, donde debe ingresar los datos que a discreción se le solicitan por esta. La plataforma no almacena información relacionada con tarjetas bancarias; por lo tanto, el usuario debe ingresar manualmente dichos datos cada vez que realiza una compra.
8. Una vez se confirma el pedido, se remite un correo electrónico a la dirección proporcionada por el usuario, notificando que hay un pedido en proceso y se le realizan constantemente las actualizaciones cuando el pedido ya es despachado y sale en ruta.
9. Los pedidos se reciben en la franja horaria comprendida entre las **7:00 a.m. y las 4:00 p.m.** Únicamente los pedidos ingresados dentro de este horario podrán ser despachados el mismo día. Los pedidos realizados después de las 4:00 p.m. serán programados para el día hábil siguiente, aplicando los precios y condiciones comerciales vigentes en esa fecha.
10. Los pedidos se despachan con las promociones del día. En consecuencia, si un pedido se registra después de las 4:00 p.m. en un día en que aplique una promoción especial, dicho pedido será despachado al día siguiente y no se reconocerá la promoción del día anterior, debiendo el usuario decidir si asume el precio regular vigente.
11. Las compras realizadas en la tienda virtual no aplican para redención, acumulación ni uso de descuentos, bonos o beneficios de **COMFANDI**.
12. El Usuario acepta que, por cada producto específico, solo podrá incluir hasta tres (3) unidades en un mismo pedido. Si se presenta una solicitud que supere dicho límite, la empresa podrá rechazarla de manera inmediata o ajustarla automáticamente al máximo permitido de tres (3) unidades por referencia. Esta restricción aplica individualmente a cada comprador.
13. Con el fin de garantizar un acceso equitativo a los productos, **MIGAN CAPITAL S.A.S.** se reserva la facultad de limitar, modificar o cancelar cualquier pedido que evidencie intención de comercialización mayorista. Para ello, se tendrán en cuenta distintos elementos como la repetición de datos asociados al comprador (número de identificación, dirección de entrega o de facturación, número de cuenta registrada, medio de pago, entre otros). En situaciones que lo ameriten, el canal de entrega podrá ser modificado por uno de tipo presencial (compra y recoge en tienda), según decisión exclusiva de la empresa.

La operación de la Plataforma es gestionada por “**La Montaña Agromercados**”, de manera directa o a través de proveedores y aliados autorizados. No obstante, “**La Montaña Agromercados**” no asume responsabilidad por perjuicios, pérdidas o daños de ningún tipo, que puedan derivarse del uso, fallas técnicas o interrupciones en el acceso a la Plataforma o cualquier otro motivo.

La Plataforma puede ser consultada en cualquier momento del día, ya que su acceso en línea permanece abierto las 24 horas. Sin embargo, esto no significa que los pedidos se procesen o despachen de forma ininterrumpida, pues la preparación y entrega de los domicilios está sujeta a los horarios de operación y logística de cada punto de venta, así como a eventuales mantenimientos, actualizaciones técnicas o interrupciones de servicio de terceros que puedan afectar temporalmente su funcionamiento.

13. Tiempo y condiciones de entrega:

“La Montaña Agromercados” garantiza la entrega de los productos únicamente dentro de las áreas geográficas cubiertas por el punto de venta, inicialmente en la ciudad de Cali (Valle del Cauca). Por esta razón, **“La Montaña Agromercados”** podrá rechazar o no aceptar pedidos cuya dirección de entrega no se encuentre dentro de las zonas habilitadas, incluso si el municipio aparece en el sitio web como disponible para envíos.

En caso de que una orden no pueda ser procesada por encontrarse fuera de la zona de cobertura, el cliente recibirá una notificación a través de WhatsApp y/o llamada telefónica al número previamente suministrado y autorizado para contacto. Si el pago ya se hubiera efectuado mediante tarjeta de crédito o débito, se procederá con la devolución del valor cancelado a través del mismo medio de pago utilizado, dentro de un plazo aproximado de 1 a 3 días hábiles para la franquicia Visa y de 1 a 7 días hábiles para la franquicia MasterCard.

El tiempo estimado de entrega para pedidos de 1 a 25 artículos es de 4 a 24 horas hábiles. Para pedidos de mayor volumen, el Cliente será notificado oportunamente sobre el tiempo requerido para el alistamiento y entrega del pedido. Es importante que el cliente valide en el carrito de compras el valor del costo del domicilio antes de realizar la transacción, el cual dependerá de su ubicación.

Se entiende que cualquier persona presente en el domicilio registrado por el Cliente estará autorizada para recibir la entrega, y que la recepción del pedido en dicho domicilio constituye prueba de la entrega realizada. “La Montaña Agromercados” no será responsable por retrasos o inconvenientes derivados de datos incorrectos, incompletos o desactualizados proporcionados por el Cliente, ni por entregas efectuadas en el domicilio registrado según la información suministrada en la plataforma.

En todo caso, se recomienda al Cliente verificar que la dirección de entrega sea correcta y mantener la disponibilidad de un receptor autorizado para garantizar la correcta recepción de los productos. El cliente, o la persona que este autorice, deberá verificar el estado del producto al momento de la entrega y, si corresponde, dejar por escrito en la guía las observaciones pertinentes. El cliente podrá cancelar siempre, sin ningún costo ni recargo su pedido.

Con el fin de proteger la integridad de los productos, la seguridad del personal de reparto y la trazabilidad de las entregas, **“La Montaña Agromercados”** únicamente entregará pedidos en direcciones que cumplan con las condiciones. En consecuencia, no se realizarán entregas en los siguientes casos ni bajo las circunstancias descritas a continuación:

1. **Zonas de acceso público**, tales como parqueaderos, áreas comunes de centros comerciales, o cualquier otro espacio donde no sea posible verificar la identidad del receptor.
2. **Áreas con tratamiento especial o restricciones legales.**
3. **Apartados aéreos, casilleros postales o puntos de reenvío**, en los que no se pueda garantizar la recepción directa por parte del comprador o de una persona autorizada.
4. **Lugares o situaciones que pongan en riesgo el producto o al personal de entrega**, incluyendo, pero sin limitarse a: balcones, escaleras o ascensores, así como cualquier maniobra que comprometa la seguridad.
5. **Conjuntos residenciales o edificios con portería**: es responsabilidad del cliente informar previamente al personal de vigilancia o administración sobre la llegada del pedido y autorizar su recepción, en caso de que no lo reciba directamente. La firma de la persona que la portería

designe como encargada, junto con la indicación de su nombre y documento de identidad, se entenderá como constancia válida de la entrega.

Adicionalmente, debido a que las compras se realizan por un canal no presencial, el sistema añadirá de manera automática la cantidad mínima de bolsas necesarias para asegurar que los productos sean transportados y entregados en condiciones adecuadas y seguras. Por este servicio se aplicará un cargo de 150 pesos por cada bolsa suministrada, valor que se incluirá de forma visible en el resumen de la compra antes de su pago.

14. Métodos de pago:

La Montaña Agromercados ofrece diversas alternativas para cancelar los productos adquiridos. Al momento de realizar el pedido, el Usuario deberá seleccionar el método de pago de su preferencia entre los medios autorizados, los cuales incluyen: efectivo, tarjetas débito o crédito, transferencias bancarias o cuentas previamente informadas a nombre de Migan Capital, Enlace de Pago y bonos expresamente aceptados por la empresa.

No se aceptan como medios de pago: Kupi, ni bonos de Comfandi. El despacho del pedido se realizará únicamente una vez verificada la recepción efectiva del pago, lo cual dependerá de los tiempos de compensación y transferencia propios de cada entidad bancaria. Actualmente, no se encuentra implementado el sistema de pago mediante llaves.

Aunque “**La Montaña Agromercados**” dispone de plataformas para el procesamiento de los pagos, la empresa no asume responsabilidad por fallas, errores u omisiones atribuibles a las pasarelas de pago, entidades bancarias, redes de procesamiento o emisores de tarjetas de crédito y débito. Del mismo modo, no será responsable por los perjuicios que puedan derivarse de interrupciones en el servicio, demoras en las transacciones o inconvenientes técnicos propios de terceros que intervengan en la operación de pago.

El Usuario deberá verificar que la información suministrada en el proceso de compra y pago sea correcta y completa, ya que cualquier error en los datos ingresados es de su exclusiva responsabilidad.

15. Transferencia de la propiedad:

El contrato de compraventa se entenderá perfeccionado en el momento en que “**La Montaña Agromercados**” acepte la oferta de compra presentada por el cliente. Una vez confirmada dicha aceptación, la empresa procederá al alistamiento y despacho de los productos y/o servicios seleccionados. La propiedad de los artículos adquiridos se transfiere al cliente en el instante en que estos sean pagados en su totalidad y entregados en el lugar previamente indicado.

A partir de la entrega material de los bienes, el Cliente asume de manera exclusiva la custodia, riesgos y responsabilidades sobre los mismos, liberando a La Montaña Agromercados de cualquier obligación o reclamación derivada de pérdida, daño, deterioro, uso o destino posterior de los productos.

16. Precios:

Los valores de los productos publicados en el sitio web de “**La Montaña Agromercados**” pueden diferir de los ofrecidos en los puntos de venta físicos u otros canales de venta y se mantienen actualizando de manera dinámica. El precio exhibido de cada producto no incluye los gastos correspondientes al servicio de domicilio, los cuales se indicarán de forma separada y deberán ser expresamente aceptados por el cliente antes de finalizar la compra.

En caso de errores tipográficos, de digitación, de impresión o de comunicación en cualquier medio publicitario que induzcan a confusión, prevalecerán los presentes términos y condiciones, así como la información oficial en la página web o redes sociales.

17. Expendio de bebidas alcohólicas, energizantes y tabaco:

Se informa que el expendio de bebidas alcohólicas se encuentra regulado por la **Ley 124 de 1994**, por lo que está terminantemente prohibida su venta a menores de edad y se advierte que el exceso de alcohol es perjudicial para la salud.

En la misma forma, de acuerdo con la **Ley 1335 de 2009**, la venta y suministro de productos de tabaco o de sus derivados a menores de edad está prohibida y se advierte que fumar es perjudicial para la salud, quedando igualmente prohibida toda forma de publicidad, promoción o patrocinio dirigida a menores.

El establecimiento podrá solicitar documento de identidad para verificar la mayoría de edad antes de efectuar la venta de productos que lo requieran y se reserva el derecho de abstenerse de vender bebidas energizantes a quienes manifiesten condiciones de salud que desaconsejen su consumo.

Estas advertencias hacen parte integral de los presentes términos y condiciones y se entienden aceptadas por el consumidor al momento de la compra.

18. Políticas de devolución:

“**La Montaña Agromercados**” procederá a aceptar las devoluciones de los productos adquiridos que resultaren averiados y/o cuya deficiencia en su calidad no sea apto para el consumo. “**La Montaña Agromercados**” brindará al cliente la opción de decidir si se descuenta del pago total o se cambia el producto, caso en el cual los gastos de envío serán asumidos por “**La Montaña Agromercados**”, o el cliente podrá dirigirse al punto de venta que le despachó y realizar el cambio.

Cuando el cliente devuelve todo el domicilio porque no tiene dinero, o se equivocó en el pedido, correrá con el costo del domicilio que corresponde a la entrega y devolución de la mercancía. Cuando el Cliente devuelve todo el domicilio porque los pedidos llegaron en mal estado (rotos, averías, aplastados, mojados, derretidos, etc.) el cliente no pagará y se le preguntará si autoriza que le volvamos a enviar su pedido, el cual si acepta lo cancelará con el domicilio correspondiente cuando lo reciba a satisfacción.

Cuando el cliente recibe el pedido y no le alcanza el dinero para pagar todo, puede realizar la devolución del o los productos que crea conveniente para poder pagar el pedido, y no pagará el domicilio de regreso al almacén, si dejó el pedido parcialmente.

Cuando el cliente hace devolución de algún artículo porque se equivocó y dejó el resto, no pagará el domicilio de regreso al almacén, a no ser que solicite que se le cambie por otro artículo, en este caso, asumirá el otro domicilio. “**La Montaña Agromercados**”, prestará el servicio de domicilios a través de

un tercero: el cliente tiene el derecho de informar a La Montaña Agromercados cualquier irregularidad, reclamo o inconformidad con el servicio prestado. Si el domiciliario al momento de recibir el pago del domicilio donde el cliente, encuentra que el billete es falso, procederá a destruirlo o a marcarlo como tal y el cliente debe de reponer el valor correspondiente.

19. Publicidad:

Se precisa que las imágenes utilizadas en las piezas publicitarias son ilustrativas y no representan necesariamente el tamaño real del producto y/o sus condiciones. Para evitar confusiones, se invita al consumidor a revisar la descripción detallada del artículo antes de completar su compra.

Del mismo modo, dentro del portal digital Migan Capital S.A.S. podrá difundir contenidos de índole promocional, informativa o publicitaria, ya sean elaborados directamente por la compañía o suministrados por terceros aliados. La aparición de este tipo de material se limita a su publicación como canal de difusión y, en consecuencia, no debe interpretarse como que la empresa otorgue certificación, garantía, respaldo o asuma compromiso alguno frente a los productos o servicios que ofrezcan anunciantes independientes.

20. Enlaces relacionados:

La inclusión en la página web de vínculos o accesos que conduzcan a portales operados por terceros no constituye, en ninguna circunstancia, vínculo jurídico alguno con **Migan Capital S.A.S. – La Montaña Agromercados**. La empresa no interviene en la creación, idoneidad, condiciones de calidad o respaldo de los productos y servicios que puedan ofrecerse en dichos espacios digitales.

En consecuencia, cualquier decisión de compra o uso corresponde de manera exclusiva al Usuario, quien asume íntegramente los riesgos derivados de ello, sin que pueda atribuirse responsabilidad alguna a **La Montaña Agromercados** por eventuales pérdidas o perjuicios.

Es importante señalar que los portales externos cuentan con sus propias reglas de operación, políticas de privacidad y términos de servicio. Por lo tanto, al abandonar el entorno de **La Montaña Agromercados**, será deber del Usuario revisar y aceptar las disposiciones aplicables en cada sitio externo, ya que la compañía no ejerce control ni asume responsabilidad sobre el tratamiento de la información, el contenido allí disponible o las prácticas de dichos administradores.

21. Cancelación de ordenes por parte de Migan Capital S.A.S:

Migan Capital S.A.S. podrá, a su sola discreción y sin que ello genere responsabilidad de ningún tipo frente al Usuario, cancelar cualquier Orden de Compra en los eventos en que se configuren las causales previamente establecidas en los presentes Términos y Condiciones o aquellas que, de acuerdo con la ley, resulten procedentes.

En tales circunstancias, si el valor del producto o servicio objeto de cancelación hubiese sido previamente cobrado, Migan Capital S.A.S. efectuará la devolución de las sumas correspondientes mediante el mismo mecanismo de pago utilizado por el Usuario, dentro de los plazos previstos en la normativa aplicable y los reglamentos internos de cada entidad. Dicha restitución no dará lugar al reconocimiento de intereses, rendimientos financieros, compensaciones o indemnizaciones adicionales.

- a. **Suministro de información falsa o inexacta:** Cuando el Usuario proporcione datos personales o de contacto incorrectos, incompletos, fraudulentos o que no correspondan con la realidad, ya sea en el registro de su perfil o en el proceso de compra.
- b. **Conductas que generen riesgos de fraude o seguridad:** Incluyendo, pero sin limitarse a, la detección de operaciones sospechosas, la existencia de contracargos asociados a la tarjeta o al Usuario, la manipulación indebida de sistemas, el acceso no autorizado a la plataforma, o cualquier actividad que ponga en riesgo la seguridad, integridad o funcionamiento de **La Montaña Agromercados**.
- c. **Uso indebido de beneficios o promociones:** En los casos en que se identifique la creación de múltiples cuentas para obtener ventajas no autorizadas, el aprovechamiento irregular de descuentos, beneficios o programas promocionales, o el ejercicio reiterado de devoluciones o solicitudes de reembolso con fines abusivos o de mala fe.
- d. **Imposibilidad de entrega:** En aquellos eventos en los que, habiéndose realizado al menos tres (3) intentos de contacto para coordinar la entrega, no resulte posible efectuarla en la dirección o franja horaria señalada por el Usuario.
- e. Cualquier otra circunstancia sobreviniente que, a criterio de **Migan Capital S.A.S.**, justifique la cancelación de la Orden de Compra y que sea debidamente informada al Usuario por los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

22. Reporte en centrales de riesgo:

De manera expresa y voluntaria doy autorización a **MIGAN CAPITAL S.A.S**, para que obtenga de cualquier fuente de información referencias relativas a mi comportamiento comercial, hábitos de pago, manejo de cuentas corrientes y de ahorros, créditos con establecimientos financieros, créditos de cualquier naturaleza y lo autorizo irrevocablemente para que suministre a los archivos de la Asociación Bancaria, Covinoc, Datacrédito o cualquier otra entidad que en el futuro se establezca con este propósito, la información sobre el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas, lo anterior aplica únicamente si el incumplimiento es real y la obligación se encuentra vencida, conforme la Ley 1266 de 2008.

23. Domicilio, legislación aplicable y validez de las disposiciones:

Toda controversia o reclamación derivada de la interpretación o ejecución de los presentes Términos y Condiciones se registrará exclusivamente por las leyes de la República de Colombia y será resuelta por los jueces competentes de conformidad con la legislación colombiana.

En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad y exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones del presente documento no se verán afectadas o anuladas por dicha

24. Facturación electrónica:

En cumplimiento de lo dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), la factura electrónica será expedida en el momento de realización de la operación comercial con los datos aportados por el comprador. No será posible modificar la información ni reemplazar facturas posteriormente, por lo que se invita al cliente a verificar cuidadosamente sus datos antes de la confirmación de la compra, con el fin de evitar errores contables, tributarios o de identificación del titular.

25. Notificaciones:

Toda comunicación, requerimiento o aviso relacionado con los presentes Términos y Condiciones deberá remitirse a La Montaña Agromercados a través de cualquiera de los siguientes canales oficiales:

- **Chat de WhatsApp: (+57) 310 832 3232**
- **Correo electrónico para asuntos comerciales: comercial@lamontanaagromercados.com**
- **Correo electrónico para notificaciones de carácter judicial: notificacionesjudiciales@lamontana.co**
- **Correo electrónico para asuntos relacionados con tratamiento de datos personales: protecciondedatos@lamontana.co**