



TÉRMINOS Y CONDICIONES PETMEAL

TUTAA S.A.S., identificada con NIT 900.839.008-5 y domiciliada en Bogotá D.C., en adelante “Petmeal”, le recomienda a todos sus clientes y/o usuarios, propietarios y/o cuidadores de animales de compañía (en adelante “Clientes”), leer con detenimiento el presente documento, teniendo en cuenta que por el sólo hecho de navegar por nuestro portal web: <https://www.petmeal.co> (en adelante, el “Portal Web”), o adquirir cualquiera de nuestros productos, se aceptan plenamente los términos y condiciones que se mencionan y desarrollan a continuación.

Estos Términos y Condiciones se acogen en el territorio Colombiano, conforme a su normatividad general y sectorial. Su adopción implica el ejercicio libre de voluntades y la definición de los lineamientos que rigen la relación emanada del presente documento entre Petmeal y todos sus clientes/usuarios interesados.

En este sentido, la persona natural o jurídica que acepte los presentes Términos y Condiciones, manifiesta haber suministrado información real, veraz y fidedigna; por ende, de forma expresa e inequívoca declara que ha leído, que entiende y que acepta la totalidad de las situaciones reguladas en el presente escrito. Por tal motivo, el interesado se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas. En caso de no aceptar estos Términos y Condiciones, el cliente y/o usuario tendrá plena libertad de abstenerse de su(s) compra(s) y de hacer uso de nuestro Portal Web.

A. Propiedad del Portal Web

Los Términos y Condiciones de uso aquí contenidos aplican para nuestra página web (www.petmeal.co) y la(s) aplicación(es) móvil(es) de Petmeal, los cuales son de propiedad de TUTAA S.A.S., identificada con NIT 900.839.008-5 y domiciliada en Bogotá D.C., en la dirección Cra. 57a #94B 81, Bogotá D.C., Tel. (601) 2738979 - WhatsApp. (+57) 301-233-6317.

B. Modificaciones a los Términos y Condiciones

Petmeal se reserva el derecho a modificar unilateralmente estos Términos y Condiciones, de manera parcial o total, en cualquier momento y sin previo aviso, publicando de manera adecuada en el Portal Web los puntos y/o términos modificados. De igual forma, se podrán modificar elementos en el diseño y/o la configuración de la página web, así como los requisitos para su uso y/o registro, sin que esto fundamente reclamo alguno y/o indemnización de cualquier tipo a favor del Cliente y usuario del Portal Web.

C. Propiedad Industrial e Intelectual

TUTAA S.A.S. - Petmeal, es propietario único y exclusivo de todo el contenido dispuesto para el Cliente en su Portal Web, incluyendo imágenes, logos, gráficas, textos, enseñas, códigos fuente, audios, entre otros (en adelante “Contenido”); con la salvedad de aquellos elementos que sean propiedad de nuestros aliados comerciales y estratégicos, sobre los cuales se obtendrá la respectiva autorización. Así mismo, signos distintivos, formatos de audio, diseños industriales y demás elementos de propiedad industrial y/o intelectual son propiedad exclusiva de TUTAA S.A.S.

Parágrafo Primero. Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los Contenidos, textos y bases de datos puestos a su disposición en nuestro Portal Web, son de propiedad exclusiva de TUTAA S.A.S. Todos los Contenidos en se encuentran protegidos por la normatividad aplicable en materia de Propiedad Industrial e Intelectual, así como normas sobre Derechos de Autor y demás normas nacionales e internacionales aplicables. Por tal motivo, cualquier uso no autorizado de/los Contenido(s) constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones, así como a las normas vigentes sobre derechos de autor.



Parágrafo Segundo. Petmeal otorga a sus clientes únicamente una licencia y un derecho personal, intransferible y no exclusivo para desplegar el Portal Web y su correcto funcionamiento de “E-commerce” en pantalla de ordenadores o dispositivos móviles propios, para uso personal no comercial, con la condición de que el usuario no modifique de ninguna forma los Contenidos y que conserve todas las leyendas de derechos de autor y de otro tipo de propiedad contenidas en los mismos.

D. Oferta de Nuestros Productos

El uso del Portal Web por parte del Cliente genera una relación contractual que se entiende perfeccionada cuando una oferta de compra establecida por TUTAA S.A.S. (en adelante “Petmeal”) es aceptada por el Cliente. En este sentido, se perfecciona un contrato el cual será regido por los Términos y Condiciones aquí contenidos, para toda la venta de productos que se adelante mediante nuestro Portal Web.

Para todos los efectos, la oferta de compra será válida únicamente cuando el Cliente adelante el diligenciamiento de un formato electrónico/digital contenido en nuestro Portal Web en el cual se incluya sus datos personales (con lo cual se acepta la Política de Tratamiento de Datos Personales de Petmeal), así como los productos seleccionados del portafolio, forma de pago y demás información que Petmeal considere necesaria para llevar a cabo el proceso de compra a través de nuestra página web.

La(s) oferta(s) realizada por Petmeal se entenderá entonces perfeccionada ante el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Debido diligenciamiento del formato electrónico/digital, y la correcta recepción y aprobación por TUTAA S.A.S.
- Aceptación de las políticas de Petmeal, incluyendo pero sin limitarse a, Política de Tratamiento de Datos, y Términos y Condiciones.
- Disponibilidad de productos de acuerdo con las disposiciones establecidas en el presente documento.
- Comprobación del pago efectivo por parte del Cliente del precio total de los productos ofrecidos por Petmeal mediante su Portal Web.

Con el cumplimiento de las condiciones anteriores se entenderá perfeccionada la oferta y permitirá a Petmeal dar paso a la generación de la orden completa de compra. Así, mediante aviso en la transacción a través del Portal Web, correo electrónico y/o WhatsApp, se le informará al Cliente que su orden fue debidamente registrada en el sistema con su indicador específico, y proseguirá el proceso de entrega del producto de conformidad con nuestra Política de Envíos, Cambios y Devoluciones, contenidos de igual manera en el Portal Web de Petmeal.

Parágrafo. Petmeal pone de presente que el Portal Web está disponible para aquellas personas naturales y/o jurídicas que tengan capacidad legal para contratar de conformidad con la legislación colombiana vigente. Por tal motivo, en caso de no contar con capacidad legal para adelantar actos jurídicos, recomendamos no hacer uso de nuestro Portal Web.

E. Disponibilidad de productos

TUTAA S.A.S. obra de manera diligente por mantener actualizado el portafolio exhibido en el Portal Web. Ahora bien, Petmeal se reserva el derecho de modificar y/o discontinuar uno o varios productos en cualquier momento y sin previo aviso, sin que esto represente de manera alguna una responsabilidad de reparar daños o perjuicios frente a los Clientes.

Ante la situación de que los productos de las imágenes de referencia no se encuentren disponibles, Petmeal se compromete a informar a sus Clientes y al público en general, en un plazo máximo de 72 horas. En tal escenario, el Cliente podrá elegir un producto del portafolio del mismo valor o dar inicio al proceso de solicitud de reembolso, de conformidad con lo aplicable contenido en nuestra Política de Envíos, Cambios y Devoluciones, encontrados de igual manera en el Portal Web de Petmeal.

F. Condiciones y proceso de Pago

La(s) oferta(s) comercial(es) presentadas por Petmeal a través de su Portal Web, en caso de ser debidamente aceptadas, deberán ser pagadas por el Cliente interesado en su totalidad de acuerdo con los precios vigentes al momento de efectuar la orden de compra.

Previo a la aceptación de cualquier pedido por parte de Petmeal, el Cliente podrá hacer uso de una pasarela de pagos segura, vigente con la normatividad colombiana aplicable sobre la materia, la cual ofrece un sistema de conexión seguro para las transacciones de nuestro Portal Web. Sin embargo, TUTAA S.A.S. - Petmeal, no será en ningún caso y de ninguna manera responsable por las fallas que presenten o puedan presentar en las comunicaciones de las entidades bancarias y financieras, ni de posibles perjuicios fundamentados en la acción y omisión de tales entidades.

Parágrafo. El manejo de la información personal introducida en la pasarela de pagos será de responsabilidad de la pasarela de pagos. Los Clientes deberán aceptar los términos y condiciones de uso de la misma para efectos de adelantar sus transacciones.

G. Precio

El precio total de la compra estará conformado por los siguientes elementos:

- Valor del producto según los precios vigentes y debidamente presentados en el Portal Web.
- Impuestos (aplicables)
- Transporte (aplicable)

Parágrafo Primero. Los precios del portafolio de Petmeal dispuestos en su Portal Web podrán ser modificados en caso de que la empresa adelante campañas de ofertas y/o promociones. Estas serán regidas por nuestras Políticas y Términos y Condiciones Generales, así como los términos y condiciones puntuales y pertinentes de cada campaña específica. En tales casos, se informará al público la vigencia de los mismos.

Parágrafo Segundo. Petmeal se compromete a publicar los precios actualizados de conformidad con su portafolio de productos en el Portal Web.

Parágrafo Tercero. Para los envíos nacionales por fuera de Bogotá D.C., Petmeal informará a sus Clientes de manera anticipada al envío de la orden de compra, el costo y/o los rubros adicionales relacionados con el transporte. Estos serán independientes y ajenos a Petmeal puesto que estarán en cabeza de la(s) empresa(s) transportadora(s).

H. Factura

La factura electrónica se remitirá junto con la confirmación de adquisición del producto al correo electrónico registrado por el Cliente o a través de nuestros canales de comunicación mediante el WhatsApp de nuestro equipo de experiencia y servicio al cliente.

I. Responsabilidad Limitada

El Cliente reconoce que Petmeal pone a su disposición una plataforma digital con los elementos de seguridad necesarios y propios de las buenas prácticas del mercado, actuando de manera diligente y de conformidad con la normatividad aplicable. Con esto en mente, Petmeal no será responsable por ningún daño o perjuicio, ni de los riesgos a los que se enfrenta su infraestructura tecnológica y su Portal Web, incluyendo, pero sin limitarse a, pérdida de información, presencia de virus y/o malware, sabotajes en los soportes lógicos, bases de datos, y otros delitos informáticos.

Parágrafo. Petmeal se reserva el derecho a realizar sin previo aviso y por cualquier motivo, todo tipo de actividades de mantenimiento, ajustes, modificaciones, cambios y/o modificaciones en el Portal Web.

Última Actualización: Abril 2024.