

## Términos y Condiciones Generales de Uso PORTAL DE CLIENTES DIACO S.A.

Este documento describe los términos y condiciones generales (los "Términos y Condiciones Generales") aplicables al uso de los servicios ofrecidos por **EL PORTAL DE CLIENTES** a través de su sitio web.

Este Portal se encuentra destinado única y exclusivamente para Clientes, quienes podrán usar el sitio y/o los servicios sujetándose a los Términos y Condiciones Generales, junto con todas las demás políticas y principios de **DIACO S.A.**, y que son incorporados al presente por referencia.

**CUALQUIER CLIENTE QUE NO ACEPTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.**

El cliente debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales y en las Políticas de Privacidad y Uso de datos personales, así como en los demás documentos incorporados.

**DIACO S.A.**, en todo caso presumirá de buena fe que **EL PORTAL DE CLIENTES** es utilizando directamente por el cliente o por una persona debidamente autorizada y facultada por este para usarlo y para efectuar todas las operaciones disponibles en la Plataforma, por lo que **DIACO S.A.** no asumirá ninguna responsabilidad por suplantación personal que realice el cliente y/o el usuario autorizado por este.

### **ACTIVIDADES PERMITIDAS DENTRO DEL PORTAL DE CLIENTES**

**DIACO S.A.**, pondrá a disposición de los clientes, el portafolio de materiales, que produce y comercializa. Estos se exhibirán de la manera más real posible, sin embargo, hay que tener en cuenta que con cada equipo/computador desde el cual se consulte la plataforma, la fidelidad de la imagen podría variar.

Dentro de la plataforma, el cliente podrá efectuar sus pedidos de material y hacer el seguimiento de los mismos desde su programación y hasta que el pedido le sea entregado

Del mismo modo, dentro de la misma plataforma, el Cliente podrá consultar y gestionar su estado de cartera, dentro de la plataforma podrá acceder a la plataforma PSE para efectuar los pagos que tenga pendientes y derivados de su cartera pendiente con **DIACO S.A.**

Adicionalmente, la Sociedad **DIACO S.A.**, con el ánimo de brindar información de interés a sus clientes y recibir información técnica para la preservación de los materiales adquiridos a **DIACO S.A.**, ha dispuesto dentro de esta Plataforma, un espacio denominado "**CAPACÍTATE CON DIACO**", en donde se comparten videos de capacitación y material dedicado precisamente al correcto manejo de los materiales adquiridos por los clientes a **DIACO S.A.**

Finalmente, dentro de esta misma Plataforma los clientes y/o usuarios podrán interponer cualquier petición, queja, reclamo y sugerencia, relacionado con sus compras de pedido, las cuales serán tramitadas por este mismo medio por parte del personal de asistencia técnica de **DIACO S.A.**

## Clientes del PORTAL DE CLIENTES DIACO S.A.

Los Servicios incluidos en **el Portal de clientes** de **DIACO S.A.**, sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. Personas jurídicas y naturales que actualmente son clientes y que cumplan con los requisitos. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad. Al momento de inscribir un Usuario como Empresa, es requisito indispensable tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

## INSCRIPCIÓN O ACTIVACIÓN DE USUARIO

**Usuarios Nuevos:** Es obligatorio completar el formulario de conocimiento de cliente en todos sus campos con datos válidos para poder utilizar los servicios que brinda **el PORTAL DE CLIENTES**. El futuro Usuario deberá completar su información jurídica de manera exacta, precisa y verdadera, asumiendo el compromiso de actualizar los datos conforme resulte necesario. **DIACO S.A.**, podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Usuarios, pero **DIACO S.A.**, NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por los Usuarios hasta que sean validados por esta dentro de su proceso de conocimiento de cliente. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos ingresados.

**DIACO S.A.**, se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos de la Persona Natural / Jurídica, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

**Usuarios Actuales:** podrá acceder a su cuenta, mediante el ingreso de su Usuario y contraseña. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su usuario y contraseña.

La Cuenta es personal, única e intransferible. En caso de que **DIACO S.A.**, detecte distintas cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelar, suspender o inhabilitarlas.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su contraseña, la cual es de conocimiento exclusivo del Usuario. El Usuario se compromete a notificar a **DIACO S.A.**, en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión o transferencia de la Cuenta bajo ningún título.

En caso de pérdida, olvido o exposición a terceros de la clave, deberá comunicarse con **DIACO S.A.**, su área de Back Office, para solicitar la recuperación de su contraseña. Si por algún motivo no logra solucionar el inconveniente debe escribir al correo electrónico: [miexperiencia@diaco.com.co](mailto:miexperiencia@diaco.com.co)

## MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES

**DIACO S.A.**, podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento haciendo públicos en el Sitio los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los 10 (diez) días de su publicación. Dichas modificaciones serán comunicadas por **DIACO S.A.**, a través de la Publicación del nuevo documento de "Términos y Condiciones" en el Portal de Clientes y la Publicación del aviso respectivo de la información. Todo usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas podrá solicitar la baja de la cuenta.

El uso del sitio y/o sus servicios implica la aceptación de estos Términos y Condiciones generales de uso de **DIACO S.A.**, y el usuario conviene en darse por enterado de las actualizaciones, las cuales estarán vigentes a partir del momento en que las mismas sean accesibles por los Usuarios, debiendo entonces visitar periódicamente esta página para determinar los términos vigentes en ese momento a los cuales el usuario estará obligado en el evento que decida utilizar este Sitio.

#### **PRECIO:**

**DIACO S.A.**, se compromete a revisar constantemente y a actualizar los precios que se mencionan en la página web, en caso de que sean exhibidos y a su vez, nuestro cliente y/o usuario, debe estar atento en caso de presentarse alguna fluctuación en los mismos, todos los precios del material serán informados en cada pedido y serán consultados con cada asesor comercial.

#### **POLÍTICA DE ENVÍOS:**

**DIACO S.A.**, realizará y coordinará sus despachos directamente con el área correspondiente y dentro del trámite de sus pedidos.

Toda la asignación de transporte y fechas de entrega se coordinarán en **el PORTAL DE LOGÍSTICA** dispuesto por **DIACO S.A.**, para este fin.

#### **CONDICIONES DE PAGO:**

El cliente deberá elegir los términos y condiciones de pago de los pedidos solicitados, información que será acordada con el área comercial.

Dentro de la Plataforma, el Usuario podrá efectuar los pagos de su cartera, y tendrá disponible las siguientes alternativas desde **el PORTAL DE CLIENTES**:

##### 1. Pagos por medio de Tarjetas crédito

Estos se realizarán en el sitio Web **DIACO S.A.**, de forma segura a través de su aliado estratégico PSE, quien actúa como pasarela de pago responsable de gestionar la transacción con las entidades financieras permitidas, las cuales son mencionadas a continuación:

- Visa
- Master Card
- American Express

##### 2. Pagos por medio de Tarjetas débito (PSE)

Estos se realizarán en **el PORTAL DE CLIENTES** de **DIACO S.A.**, de forma segura a través de su aliado estratégico PayU, quien actúa como pasarela de pago responsable de gestionar la transacción con las entidades financieras.

- Maestro
- Electrón

##### 3. Pagos por medio de Crédito **DIACO S.A.**:

Esta modalidad aplica exclusivamente para los clientes que tienen activo crédito con **DIACO S.A.**, en esta modalidad las compras realizadas, serán cargadas a su crédito, el cual tendrá términos específicos de pago, cupo y manejo de condiciones, sin embargo, esta modalidad de pago debe ser coordinada con su Asesor Comercial y no se encontrará disponible dentro del **PORTAL DE CLIENTES**.

En caso de presentarse algún error en los pagos realizados a través del **PORTAL DE CLIENTES**, el usuario debe presentar la reclamación directamente al establecimiento de Recaudo. A modo de Advertencia, sin que implique asunción de responsabilidad alguna, **DIACO S.A.**, se permite recordarle al usuario o cliente que, para ejercer reclamación alguna por los pagos realizados a través de estos medios, deberá guardar a tirilla de pago entregada por el representante de la compañía de recaudo. **DIACO S.A.** no se hace responsable por alguna incongruencia derivada del pago a través de estos medios.

#### Reversión del Pago:

La ley dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, y en el que se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, quienes intervengan en el proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el usuario cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

En los casos correspondientes al objeto de fraude por tarjetas de crédito o débito extraviadas, hurtadas o clonadas, el cliente deberá realizar la reclamación directamente en su entidad financiera. **DIACO S.A.**, queda exonerado de cualquier responsabilidad en caso de ocurrir alguno de los siniestros mencionados.

En los casos en los que el producto estaba defectuoso o no fue entregado, el cliente deberá comunicarse con servicio al cliente de **DIACO S.A.**, con el fin de radicar una queja, la cual deberá ser respondida por la compañía dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, donde se le confirmará al cliente el proceso correspondiente.

#### Derecho de Retracto:

En el caso de retracto en la compra o adquisición de material a través del **PORTAL DE CLIENTES** de **DIACO S.A.**, El cliente o usuario deberá agotar el procedimiento establecido por el área de asistencia técnica, formular la Petición, queja, reclamo y sugerencia, directamente por el Portal o al correo electrónico [miexperiencia@diaco.com.co](mailto:miexperiencia@diaco.com.co), adjuntar la evidencia y el motivo para esa devolución, devolver el material a **DIACO S.A.**, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán acordados entre el Cliente y el Asesor Comercial. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de máximo cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien.

#### **FACTURACIÓN:**

La factura electrónica, se enviará al correo electrónico registrado por el cliente para su conocimiento, será también publicada dentro del **PORTAL DE CLIENTES** de **DIACO S.A.**, en la cuenta de cada cliente. Adicional y por tiempo de transición otorgada por la Ley Colombiana, la factura se remitirá junto con el producto adquirido a la dirección registrada por el cliente.

#### **TÉRMINO PARA LA ACEPTACIÓN DE LA OFERTA**

La aceptación de la oferta se realizará al momento que el cliente realiza la compra de los materiales que fueron de su interés, por cualquiera de los medios de pago impuestos para realizar la compra.

El cliente debe tener en cuenta que el mero registro, el suministro de la clave personal o la remisión de la información NO significa aceptación de ninguna oferta.

La responsabilidad de **DIACO S.A.**, se limitará en una cuantía idéntica al valor del material adquirido por el cliente.

Se entiende que toda venta efectuada se deberá considerar como una venta en firme, por lo tanto, no se admitirá devolución alguna del producto o del dinero, que no esté respaldada en la ley o en orden de autoridad competente, dicha devolución de dinero en todo caso se efectuará sin ningún tipo de intereses, primas o sumas adicionales, e igualmente se descontarán todos los gastos de envío que se hubiesen originado si no existe prohibición legal.

En el momento de la aprobación del pago de la orden realizada a través del **PORTAL DE CLIENTES** de **DIACO S.A.**, el cliente o usuario recibirá un correo electrónico con la confirmación del mismo. Para revisar el estado de la compra se debe ingresar al **PORTAL**.

### **PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

Todas las marcas, logos, nombres y cualesquiera otros signos distintivos y demás elementos de propiedad industrial o intelectual insertados, usados y/o desplegados en **el PORTAL DE CLIENTES**, son Propiedad exclusiva de **DIACO S.A.**, por lo que todo uso no autorizado o plagio de estos signos distintivos sin el permiso por escrito de **DIACO S.A.**, o del titular de los derechos de la misma. Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Industrial.

#### Derechos de Autor

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 este Sitio son de propiedad exclusiva de **DIACO S.A.** Todos los Contenidos en página web están protegidos por las normas sobre Derechos de Autor y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables. Exceptuando lo expresamente estipulado en estos Términos y Condiciones, queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los Contenidos, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo, más no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de **DIACO S.A.**

En ningún caso estos Términos y Condiciones confieren derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los Contenidos constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes sobre derechos de autor.

### **JURISDICCIÓN Y LEY APPLICABLE**

Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República de Colombia.

Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables y a los Tribunales competentes de la Ciudad de Bogotá y los procedimientos se llevarán a cabo en idioma castellano.

### **ORIGEN DE LOS FONDOS Y PREVENCIÓN DEL RIESGO LA/FT/FPDADM:**

El cliente solemnemente declara y sostiene:

- a. Los recursos con los cuales se efectuó la compra provienen de operación, oficio, profesión actividad o negocio lícito. Que no se encuentran incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo
- b. Los dineros con los que se efectuó la compra NO fueron obtenidos en virtud de cualquier tipo de conducta que esté consagrada en la ley colombiana como falta constitutiva de infracción penal, ni fueron obtenidos tras la consecución de delitos relacionados con Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- c. Nunca ha permitido que terceras personas utilicen sus cuentas o tarjetas de crédito o débito para consignar o administrar dineros que desconozca su origen o provengan de conductas contrarias a la ley y especialmente a la ley penal.
- d. Exime a **DIACO S.A.**, de toda responsabilidad por la información errónea, falsa, inexacta que se hubiese suministrado en este documento o por la violación del mismo, de tal suerte que el cliente, usuario o consumidor será el único responsable por ello.

#### **AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA EN LISTAS Y BASES DE DATOS:**

El usuario o cliente autoriza a **DIACO S.A.**, la verificación de nombres y documentos de identificación en listas y bases de datos de carácter público tanto nacionales como internacionales relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo, financiamiento y Proliferación de armas de Destrucción Masiva, listados de buscados por la justicia y en las demás que informen sobre la vinculación de personas con actividades ilícitas de cualquier tipo.

#### **AVISO DE PRIVACIDAD:**

La información personal que suministre el cliente o usuario será recolectada, procesada y almacenada en bases de datos y sólo podrá ser utilizada para la celebración y ejecución de la orden o venta realizada a través de **DIACO S.A.** y en general para el desarrollo de las finalidades establecidas en la política de protección de datos personales implementada por **DIACO S.A.**, la cual puede ser consultada en su página web y en sus oficinas administrativas.

En cualquier momento, El cliente o usuario podrá ejercer sus derechos de conocimiento, acceso, rectificación, actualización, revocatoria y supresión de sus datos personales, en la forma y condiciones establecidas en dicha política. El cliente o usuario declara que conoció previamente la política de tratamiento de datos personales implementada por **DIACO S.A.**, que acepta suministrar los datos requeridos por éste y que autoriza el tratamiento de los mismos, de conformidad con dicha política, según los dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulen la materia.

### **RESPONSABILIDAD LIMITADA:**

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la Legislación Colombiana aplicable, **DIACO S.A.**, no asume responsabilidad alguna, incluyendo cualquier responsabilidad por cualquier daño o perjuicio, incluyendo mas no limitado la pérdida de información o utilidades, existencia de virus, resultados del uso o la incapacidad para usar el material en este Sitio, oportunidades de negocios perdidas, o cualquier otro daño, aun cuando el usuario nos haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula. Bajo los términos aquí señalados, **DIACO S.A.**, no asume ninguna responsabilidad por la información que se suministra en la página, incluyendo, pero sin limitarse a la referente a productos y/o servicios, notas de interés, opiniones, consejos prácticos. **DIACO S.A.**, no asume responsabilidad alguna por la imposibilidad de, o por problemas en, la utilización del Sitio o de alguna de las páginas que lo conforman, incluyendo, pero sin limitarse a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación, problemas técnicos. En caso de que el uso del material de este Sitio dé como resultado la necesidad de dar servicio a, reparar o corregir equipo o información, el usuario asume cualquier costo derivado de ello.

### **COMENTARIOS:**

**DIACO S.A.**, se reserva el derecho de publicar o abstenerse de publicar cualquiera de los comentarios efectuados por los usuarios de nuestra página web a los productos. En este mismo sentido, en cualquier momento podrá un comentario ser retirado de la página web mencionada sin que medie autorización alguna por parte del Usuario.

Todo comentario que se publique deberá ser efectuado con un lenguaje cordial, respetuoso y relacionado con el objeto sobre el cual se comenta.

### **DOMICILIO:**

Para todos los efectos del presente documento, se fija como domicilio de **DIACO S.A.** con NIT 891.800.111-5, la Calle 93B No. 18 -12 Piso 8 Edificio Chicó Business Park, Bogotá D.C., Colombia.

Si tiene alguna duda sobre los Términos y Condiciones Generales o demás políticas y principios que rigen **DIACO S.A.**, puede hacer uso de nuestro servicio "Contáctenos" en nuestra página web.