

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN DE TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS TIA S.A.**

El presente reglamento describe los términos y condiciones generales que regulan la relación contractual con las personas naturales (en adelante "USUARIO O CLIENTE") que acceden y/o usan dentro de La Aplicación los servicios ofrecidos por Tiendas Industriales Asociadas S.A. (en adelante "TIA o EL OPERADOR"); quienes podrán hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones que se incorporan al presente convenio.

Los Términos y Condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y entenderán como parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en la Aplicación entre los Usuarios del mismo.

Consecuentemente, "El Usuario" acepta que todos los contratos y transacciones derivados que se realicen en la Aplicación, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la normativa vigente de la República del Ecuador en la materia.

### **ASPECTOS GENERALES**

#### **INFORMACIÓN**

TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS TIA S.A., es una empresa constituida bajo a las leyes ecuatorianas, con domicilio en la ciudad de Guayaquil, que para los efectos de los presentes términos se denominará "TIA" o "EL OPERADOR".

#### **NATURALEZA JURÍDICA**

Los presentes términos y condiciones de uso regulan la relación contractual de carácter comercial que une a los Usuarios o Clientes que acceden a la Aplicación del OPERADOR, especialmente en la autorización y del consentimiento de uso que otorga éste en favor "TIA".

Ley de Comercio Electrónico en su primer artículo del Título Preliminar regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas.

#### **TERMINOS**

"Comercio Electrónico": Consiste en el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica. La transacción comercial que nace por este medio entre Clientes y Mandatarios, es la celebración de un contrato de mandato por medios electrónicos, el cual se describe en la ventana emergente que acepta el Cliente al momento de la celebración del negocio jurídico, en

ningún momento se configura relación contractual diferente como suministro, distribución o demás similares.

“Los mensajes de datos”: Son información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares y tienen igual valor jurídico que los documentos escritos.

“Aplicación o app”: Programa informático creado para la web y dispositivos móviles administrado por TIA, que permite la interacción de Clientes y Mandatarios para que por medio de contratos de mandato el Cliente solicite la gestión de una compra.

“Usuarios o Clientes”: Toda persona natural que, como destinatario final, use la Aplicación para solicitar por medio de ésta un mandato pagado, cuya compra consiste en la celebración de un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, con el fin de adquirir bienes o servicios.

“Operador”: Encargado de administrar la Aplicación para que funcione la operatividad de la misma, quien para los efectos de los presentes términos será TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS TIA S.A., o por la persona natural o jurídica que ésta designe.

“Mandatario”: Persona natural o jurídica que acepta realizar la gestión de entrega de la compra solicitado por el Usuario o Cliente a través de la Aplicación. El Mandatario actúa por cuenta y riesgo propio y libera de cualquier tipo de responsabilidad que pueda surgir durante la prestación del servicio al Usuario o Cliente.

“Contrato de mandato pagado suscrito por medios electrónicos”: Es aquel concierto de voluntades celebrado entre el Usuario y el Mandatario, por medio del cual el Usuario solicita, a través de la Aplicación, la gestión de una compra al Mandatario, obligándose este último a cumplir con dicha compra por cuenta y riesgo propio, a cambio de recibir una retribución como contraprestación.

“Cookies”: Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso de la Aplicación por el “Operador”, para la consulta de las actividades y preferencias de los usuarios.

“Datos personales”: Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona física.

“Interacción con la Aplicación”: Es una opción de acceso por parte de los USUARIOS para conocer los productos y servicios exhibidos por el OPERADOR, la publicidad puesta a disposición en la Aplicación y manifestar su voluntad de solicitar una compra.

“Mensajes de texto (SMS)”: Todas las comunicaciones y/o notificaciones enviadas por TIA por medio de mensaje de texto (SMS). Adicionalmente, TIA podrá comunicarse con el usuario a través de otros medios electrónicos como WhatsApp y cualquier otro medio de acceso al usuario siempre y cuando éste haya compartido la información con TIA mediante su previa autorización a la Política de tratamiento de datos personales. TIA únicamente será responsable por las comunicaciones y/o notificaciones enviadas desde por este medio y/o medios adicionales que establezca para dicho fin. TIA no será responsable frente al usuario o terceros, por mensajes y comunicaciones enviadas desde medios no autorizados por TIA.

“Publicidad”: Es toda forma de comunicación realizada por el OPERADOR, con el fin de brindar información sobre productos, actividades comerciales y comunicar estrategias o campañas publicitarias o de mercadeo, propias o de terceros ; realizada como mecanismo de referencia y no como oferta pública.

“Términos y condiciones de uso de La Aplicación”: Constituyen los términos que han de regular el uso que los Usuarios dan a La Aplicación, así como las relaciones contractuales que se pueden generar entre Clientes y Mandatarios.

“Ventanas emergentes (Pop-Ups)”: Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento cuando se utiliza la Aplicación, especialmente utilizado para la formalización del contrato de mandato entre Clientes y Mandatarios.

## **OBJETO**

Los presentes términos y condiciones regulan la autorización de uso que otorga el Operador a los Clientes, para que éstos ingresen a la Aplicación virtual, se informen sobre los productos de consumo exhibidos, para que sean utilizados como referencia y puedan solicitar la gestión de una compra, por medio de un contrato de mandato con el Mandatario.

El Operador a través de la Aplicación realiza las siguientes acciones: i) exhibe diferentes productos y servicios de consumo de forma publicitaria para que puedan servir de referencia a los Clientes, ii) facilita el encuentro entre Clientes y Mandatario para la realización del vínculo contractual, iii) permite el uso de la Aplicación de pagos iv) sirve de medio de envío de comunicaciones entre los Clientes y los Mandatarios.

La celebración de la relación contractual entre Clientes y Mandatarios, se realiza con Clientes que se encuentren en el territorio nacional, pagando una contraprestación económica, mediante el sistema de pago electrónico disponible en la Aplicación o en dinero en efectivo al momento de la recepción de los productos, a elección del Cliente.

A través de la Aplicación se exhiben productos, cuya gestión de compra es encargada por los Clientes a los Mandatarios, siendo que los primeros buscan satisfacer una necesidad privada, personal o familiar, y en ningún momento pretenden la comercialización, reventa o cualquier otro tipo de transacción comercial o interés con los productos adquiridos.

## **APLICACIÓN TECNOLÓGICA QUE PERMITE SU USO**

Es una Aplicación que permite su uso gratuito por varios medios, a saber: i) portal web: [www.tia.com.ec](http://www.tia.com.ec), y ii) aplicación que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play), medios que en adelante y para los efectos

de los presentes términos se denominarán conjuntamente “La Aplicación”. Los Clientes podrán utilizar La Aplicación exclusivamente para su uso personal, sin que esto implique el otorgamiento de una licencia de la tecnología de la Aplicación de ningún tipo.

#### **DETALLE DEL SERVICIO Y CREACIÓN DE USUARIO**

El uso de la Aplicación lo realiza el Cliente como persona capaz, manifestando que, para la celebración de contratos de mandato con el Mandatario, cuenta con plena capacidad legal para contraer derechos y obligaciones, calidades indispensables al momento de generar su registro.

El Cliente tiene la obligación de:

- 1) Proveer el número de identificación nacional (Cédula de Ciudadanía/Extranjería/Pasaporte) original, emitido por el Registro Civil de Ecuador o por la autoridad competente en su país de origen;
  - 2) Creación de una Cuenta de Usuario, donde se solicitarán datos como nombre, fecha de nacimiento, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y cédula de ciudadanía. Se encuentra prohibido tener más de una (1) cuenta relacionada a cualquiera de los datos anteriormente mencionados.
- Esta información se utiliza para la plena identificación de las personas que pretenden realizar la compra al Mandatario y de esta manera adquirir los productos, para el cumplimiento de los presentes términos y condiciones, para la prevención de fraudes, para vincular al Cliente con el Mandatario y en general para los fines definidos en el acápite manejo de información.
  - Podrán los Clientes, además de la información obligatoria y facultativa requerida al momento de la creación de la cuenta, suministrar voluntariamente más datos relacionados con su individualización al momento en que cree su propio Perfil dentro de La Aplicación.
  - El uso de las cuentas es personal e intransferible, por lo cual los Clientes no se encuentran facultados para ceder los datos de validación para el acceso a La Aplicación ni el uso de su cuenta a ningún tipo de terceros. El incumplimiento de lo anterior, acarreará la suspensión y bloqueo definitivo de la cuenta (incluye correo electrónico y número de identificación personal). En caso de olvido de los datos de validación o de usurpación de éstos, es obligación del Cliente informarlo al Operador a través de la opción “olvidó su contraseña” o a través de comunicación enviada al correo electrónico [www.corporativo.com.ec](mailto:www.corporativo.com.ec) Atención al Cliente.
  - Las cuentas de los usuarios serán administradas por el Operador o por la persona que éste designe, teniendo plena facultad para la conservación o no de la cuenta, cuando la información suministrada por los Clientes no sea veraz, completa o segura; o cuando se presente incumplimiento de las obligaciones de los Clientes. En ningún momento el Operador solicitará al

Cliente información que NO resulte necesaria para su vinculación con el Mandatario y para la facilitación del pago. Por lo tanto, los datos de tarjetas débito o crédito, solo se solicitarán al momento de realizar el pago virtual si ese es el método de pago deseado por el Cliente.

- Con la creación de la Cuenta de Usuario, los Clientes están manifestando su voluntad de aceptación expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones de uso de La Aplicación, así como de la Política de tratamiento de Datos Personales de TIA.

Autoriza expresamente el Cliente al momento de la aceptación de los presentes Términos, el uso de Cookies por parte del Operador en toda actividad de uso que realice de la Aplicación.

#### **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE COMPRA**

El Operador exhibe a través de La Aplicación productos de consumo como alimentos, bebidas, productos de aseo personal y en general el catálogo de TIA que están a disposición de los Clientes para su conocimiento general. Esta comunicación de productos sirve como referencia a los Clientes para el encargo de compraventa, usando La Aplicación como medio para solicitar la gestión de un encargo de compraventa, celebrándose un contrato de mandato remunerado con el Mandatario.

Para el proceso de solicitud de gestión del encargo de compraventa, los Clientes deben estar plenamente identificados en su Cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento:

- 1. Ingresar a la Aplicación,** especificando el domicilio para determinar los productos que se encuentran disponibles en este sector.
- 2. Seleccionar el producto.** Una vez seleccionado se pone a disposición del Cliente las características y valor total del producto por medio de fotografías y notas de referencias, que permiten la plena individualización del producto para el análisis detallado del Cliente.
- 3. Validación del producto.** Cumplido el paso anterior, TIA deberá exhibir al cliente un resumen del producto en cuanto a sus condiciones generales tales como la marca y la presentación suministrada. De esta manera el Cliente podrá validar y confirmar la información y el producto seleccionado.
- 4. Ingreso del producto al carrito de compras.** Este ingreso corresponde a la voluntad inequívoca del Cliente de solicitar la gestión de una compra consistente en adquirir un producto determinado, ya que se ha informado con suficiencia las características del mismo, teniendo la

posibilidad de adquirirlo o no. TIA tiene total autonomía para limitar el ingreso de productos al carrito de compras con ocasión a la cantidad.

**5. Precio.** Una vez culminados los pasos anteriores, se pone a disposición del Cliente el valor a pagar de la compra y compra solicitado, consistente en la adquisición de los productos seleccionados. Dicho valor refleja:

**i) remuneración por el mandato (valor del servicio de domicilio);**

**ii) la suma a cancelar por la compra,** la cual se encuentra separadamente unitariamente y en conjunto por todos los productos, cuya adquisición fue solicitada. El valor a pagar corresponde al valor total de los productos adquiridos, incluyendo todos los costos de la transacción.

**6. Pago.** El Cliente podrá realizar el pago directamente a TIA, en efectivo contra entrega del pedido, directamente en el domicilio del Cliente. La orden de compra se entiende finalizada y por lo tanto realizada, una vez el Mandatario entrega los productos al Cliente.

De igual forma, El Cliente podrá realizar el pago de su pedido mediante tarjeta de crédito mediante el botón de pago establecido para tal fin, en este caso el cobro del valor de la compra corresponderá al valor que conste en la factura emitida por TIA S.A., realizándose el débito por el monto de dicha factura al momento de su emisión. De igual forma en este caso regirán las siguientes condiciones y políticas para pagos electrónicos:

**6.1.-** El titular de la tarjeta de crédito es el responsable por los datos suministrados mediante el servicio de pago electrónico, por tanto, será el único obligado al pago al banco emisor de la tarjeta de crédito utilizada.

**6.2.-** En ningún momento será responsabilidad de TIA, el ingreso de información correspondiente a la tarjeta de crédito para realización de pagos a través de la aplicación, siendo entera responsabilidad del titular el resguardo de sus datos y uso.

**6.3.-** TIA, se encuentra eximida de toda responsabilidad por captación, captura o interceptación de la información que para pagos ingrese El Cliente, a través de los servicios de internet u otros servicios de comunicación.

**6.4.-** TIA declara que mantiene en constante actualización y supervisión los sistemas de protección de sus sistemas, herramientas informáticas, aplicaciones y recursos tecnológicos, no obstante, no será responsable por interceptación, captación o captura de datos que a través de internet u otros medios de telecomunicaciones realicen terceros.

**7. Costo por envío a domicilio.** El costo por el envío del encargo de compraventa directamente al domicilio registrado por el Cliente es de USD. 1,50

**8. Confirmación del pedido.** El Cliente confirmará el pedido realizado haciendo "click" en el botón FINALIZAR PEDIDO. A partir de esta confirmación el pedido es firme y definitivo; quedará registrado de forma automática y TIA procederá a su entrega.

**i)** La confirmación del pedido por parte del cliente conlleva la aceptación de los precios, descripción de los productos ofertados y la previa lectura y aceptación de los presentes Términos y Condiciones de Contratación.

**ii)** Una vez finalizado el proceso de compra, el sistema confirmará al cliente el pedido realizado por medio de e- mail a la dirección de correo electrónico consignada al registrarse.

iii) La confirmación junto con la factura electrónica serán los únicos documentos válidos para reclamo, etc.

**9. Entrega.** Verificados todos los datos correspondientes a la transacción y al ámbito de cobertura de entrega de productos, el Mandatario entregará en la dirección suministrada y en el término definido al finalizar la operación, los productos comprados en virtud del encargo solicitado. En caso de no poderse realizar la entrega por razones imputables al Cliente, deberá el Mandatario dejar constancia de este hecho.

\* El perfeccionamiento del contrato de mandato celebrado por medios electrónicos se da en el momento en que el Mandatario entrega la compra realizada al Cliente.

#### **DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO Y ACEPTACIÓN DE PRODUCTOS SUSTITUTOS**

Todos los productos se sujetan a la disponibilidad de acuerdo al stock físico de los locales comerciales de TIA. Si el usuario pide un producto que no tiene stock o un producto de una marca específica, el Cliente mediante los Términos y Condiciones de la Aplicación, acepta que TIA pueda reemplazar con otro producto de similares características y precio que cumplan la misma utilidad y satisfacción del Cliente.

#### **MÉTODOS DE PAGO**

El Cliente debe seleccionar el medio de pago que desea utilizar, teniendo como posibilidades el pago los siguientes:

1. Efectivo
  2. Tarjeta de débito o tarjeta de crédito.
- i) El cliente deberá aceptar un método de pago al momento de realizar la compra. El cobro se realizará contra entrega de producto
  - ii) Resumen y Correo electrónico. Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe a través de una ventana emergente al Cliente un resumen detallado de la transacción y la información completa del Mandatario que ha aceptado gestionar la compra solicitada y con el cual se celebra el contrato de mandato. Dicho resumen será enviado por correo electrónico al Cliente con ésta información de forma detallada a través de la factura electrónica.

En los casos en que el cliente registre para el pago de sus compras el método de pago con tarjeta de crédito, el sistema generará un cargo por el valor de USD\$ 1, por concepto de comprobación de seguridad, el mismo que será reintegrado al cliente de manera instantánea.

#### **DEBERES DEL CLIENTE**

Con la aceptación de los presentes términos El Cliente se obliga a: (1) Suministrar información veraz y fidedigna al momento de crear su Cuenta de Usuario; (2) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (nombre de usuario y contraseña); (3) Abstenerse de utilizar la Aplicación para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra del Operador, los Mandatarios o de terceros; (4) Pagar oportunamente al Mandatario la contraprestación económica definida en el contrato de mandato; (5) Informar inmediatamente al Operador en caso de olvido o usurpación de los datos de validación; (6) Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de La Aplicación; (7) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Clientes; (8) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de La Aplicación o de

cualquiera de sus partes; (9) Habilitar la utilización de ventanas emergentes durante la operación; (10) En general todas aquellas conductas necesarias para la ejecución del negocio jurídico, como i) la recepción de los productos solicitados, ii) exhibir la identificación en caso de venta de productos de uso restringido, iii) verificar al momento de la validación que los productos seleccionados sí corresponden a los necesitados, iv) informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos.

#### **DEBERES DEL OPERADOR**

En virtud de los presentes términos el Operador, se obliga a (1) Suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que exhibe; (2) Indicar las características generales del producto para que sirvan de referencia a los Clientes, para el efecto son marca y presentación; (3) Informar suficientemente sobre los medios habilitados para que los Clientes realicen el pago; (4) Informar en el momento indicado y con suficiencia los datos de los Mandatarios con los cuales los Clientes han de celebrar el contrato de mandato; (5) Enviar al correo electrónico suministrado por el Cliente resumen del compra y constancia de la transacción; (6) Poner a disposición de los Clientes los términos y condiciones de uso de La Aplicación de forma actualizada; (7) Utilizar la información únicamente para los fines establecidos en los presentes términos; (8) Utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes (Pop Ups), que permitan al Cliente aceptar o no cada paso del proceso de compra.

#### **GARANTÍA**

Entiende y acepta el Cliente que la relación jurídica de mandato se genera directamente con los Mandatarios, por lo tanto, las reclamaciones por garantía se deben realizar directamente a los Mandatarios, quienes tienen la obligación de responder por la gestión de la compra.

#### **CONSIDERACIONES FINALES**

##### **CONTENIDOS**

A través de la Aplicación el Operador podrá poner a disposición de los Clientes información de carácter comercial y publicitario, propio o de terceros de conformidad a las buenas costumbres comerciales. En estos casos el Operador no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a los servicios y/o productos que se comercialicen por estos terceros, ya que la Aplicación sirve como canal de comunicación y publicidad, mas no como herramienta de prestación de servicios. En consecuencia, es total responsabilidad de los Clientes el acceso a los sitios que remite la publicidad, asumiendo la obligación de verificar y conocer los términos de los servicios ofrecidos por los terceros.

Toda la información puesta a disposición en la Aplicación como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual; son utilizados legítimamente por el Operador, sea porque son de su propiedad, porque tiene autorización para ponerlos a disposición, o porque se encuentra facultado para hacerlo en virtud de las decisiones 351 de 1993 y 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones y la ley 23 de 1982 .

### **FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN**

TIA administra directamente o por medio de terceras personas la Aplicación, toda la información que se comunica allí corresponde a información cierta y actualizada. En ningún caso responderá por daños directos o indirectos que sufra el Cliente por la utilización o incapacidad de utilización de La Aplicación.

La Aplicación para la realización de transacciones se encuentra disponible en los horarios establecidos de atención al público de los locales de TIA. El Operador realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación La Aplicación, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de La Aplicación.

TIA se reserva el derecho de cancelar las cuentas de usuarios y/o de prohibir el acceso a La Aplicación a los Clientes que realicen conductas violatorias de los presentes términos o que incumplan las obligaciones contraídas.

### **MANEJO DE INFORMACIÓN Y RECLAMOS**

La información recolectada por el Operador para la solicitud del compra, es suministrada por los Clientes de forma libre y voluntaria, para que esta sea administrada por TIA o por quien éste designe para el cumplimiento de los deberes adquiridos, lo que implica su recolección; almacenamiento en servidores o repositorios del Operador o de terceros; circulación de los mismos dentro de la organización del Operador; comunicación a los Clientes información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial.

Así mismo, los datos recolectados serán objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios del portal web, apoyada en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación.

El Cliente podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, modificar y suprimir los datos personales existentes en las bases de datos asociadas a la Aplicación. Para ello deberá realizar la solicitud de consulta, reclamo o supresión a la dirección electrónica [www.corporativo.tia.com.ec](http://www.corporativo.tia.com.ec) detallando las modificaciones a realizar y aportando los documentos que los soportan.

El Operador es responsable del tratamiento de la información personal recolectada a través del portal web, responsabilidad que podrá delegar en un tercero, en calidad de responsable o encargado de la información, asegurando contractualmente adecuado tratamiento de la misma.

#### **TÉRMINOS Y CONDICIONES (ESPECÍFICOS) TIA-ACCESO**

El Cliente podrá acceder al presente documento a través del siguiente vínculo [www.corporativo.tia.com.ec/terminos-y-condiciones-de-promociones](http://www.corporativo.tia.com.ec/terminos-y-condiciones-de-promociones).

TIA se reserva el derecho de cancelar cualquier orden que se genere a través de su Aplicación, con el fin de evitar cualquier tipo de fraude. TIA realizará las verificaciones correspondientes y cancelará la orden sin previo aviso al usuario.

#### **DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE**

Los presentes Términos y Condiciones de Uso de La Aplicación se amparan en el territorio Ecuatoriano, conforme a su normatividad general vigente. Su adopción implica el ejercicio de su libre voluntad y que la relación que surge de este documento se regirá en todos sus efectos por su contenido y en su defecto por el código de comercio electrónico firmas electrónicas y mensajes de datos.

#### **ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS**

El Cliente o Usuario manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar La Aplicación y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con los Mandatarios. Así mismo, 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 de Términos y Condiciones de Uso de la Aplicación, por lo que se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas.