

Contenido

TÉRMINOS Y CONDICIONES - SERVICIOS DE MARKETPLACE	REDYPLAN CDI S.A.	3
ASPECTOS GENERALES.....		3
INFORMACIÓN.....		3
NATURALEZA JURÍDICA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES		4
MODIFICACIONES DEL ACUERDO		4
ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS.....		4
COMERCIO ELECTRÓNICO		4
MANEJO DE INFORMACIÓN.....		5
PRODUCTOS EXHIBIDOS EN LA PLATAFORMA		5
RESPONSABILIDAD DEL ALIADO COMERCIAL POR LOS ARTÍCULOS Y PUBLICACIONES CREADAS.....		5
EN EL SITIO.....		5
DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO DE SOPORTE		6
PROPIEDAD INTELECTUAL DE TERCEROS.....		6
TÉRMINOS DE LEY.....		6
SEGURIDAD.....		6
DEFINICIONES		7
CAPACIDAD LEGAL.....		9
SERVICIO DE MARKETPLACE DE QUOS		9
DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....		10
CONTENIDOS		10
FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA		11
PROCEDIMIENTO PARA HACER USO DE LA PLATAFORMA.....		11
REGISTRO Y USO DEL SITIO		13
DEBERES DEL CLIENTE/COMPRADOR		14
DEBERES DEL OPERADOR		14
MEDIOS DE PAGO QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN EL SITIO.....		15
PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA Y PRECIO		15
PROMOCIONES		16
DESPACHO DE LOS PRODUCTOS.....		16
POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS, DERECHO DE RETRACTO, CONDICIONES DE.....		17

RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO Y REVERSIÓN DEL PAGO	17
RECLAMOS	17
CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO.....	18
CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO	18
CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PIEZA FALTANTE.....	18
REVERSIÓN DEL PAGO	19
POLÍTICA DE GARANTÍAS	19

Este documento describe los términos y condiciones generales aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por Redyplan CDI S.A., dentro del sitio www.quosmarket.com, y/u otros dominios (urls) relacionados (en adelante "quosmarket.com" o el "Sitio"), en donde estos Términos y Condiciones se encuentren.

Las transacciones que se efectúen en Quosmarket.com estarán sujetas a estos Términos y Condiciones, así como a la legislación vigente. Usted declara aceptar y conocer estos Términos y Condiciones, así como entender que **se someterán a ellos todas las transacciones, órdenes de compra y, en general, cualquier actividad realizada en la página.**

En caso de que los Aliados Comerciales hubieran fijado sus propios Términos y Condiciones para los actos y contratos que realicen en este sitio, ellas aparecerán en cada una de sus tiendas señalada con un link o indicada como parte de la promoción de sus ofertas y promociones y prevalecerán sobre éstas.

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

Si el Usuario/Cliente/Comprador realizara transacciones a través del Sitio, ello implicará la aceptación plena de las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales. Por dicha utilización del sitio y/o sus servicios, el Usuario/Cliente/ Comprador se obligará a cumplir expresamente con las mismas, no pudiendo alegar el desconocimiento de tales Términos y Condiciones Generales.

ASPECTOS GENERALES

INFORMACIÓN

REDYPLAN CDI S.A. es una empresa constituida con domicilio principal en la ciudad de Panamá y que para los efectos de los presentes términos se denominará como "EL OPERADOR".

Quosmarket MarketPlace, en lo adelante "Quos", "la Plataforma" es una solución de comercio online provisto por REDYPLAN, CDI S.A. cuyo objeto principal es la comercialización de Productos y servicios propios y de terceros a través de www.quosmarket.com , plataforma de propiedad exclusiva de REDYPLAN CDI S.A.

NATURALEZA JURÍDICA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes términos y condiciones de uso regulan la relación contractual de carácter comercial que une a los Usuarios/Clientes/Compradores que acceden a plataforma virtual y al Operador, especialmente en la autorización de uso que otorga este en favor de aquel.

MODIFICACIONES DEL ACUERDO

El Operador podrá modificar autónomamente y en cualquier momento en aspectos formales, procedimentales o sustanciales los presentes Términos y Condiciones, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Usuarios/Clientes/Compradores en la Plataforma, siendo la última versión publicada la que regulará las relaciones comerciales que se generen al momento de realizarse la transacción. Así mismo, cuenta con plena autonomía para modificar los usos de la Plataforma, con el único deber de informarlo por un medio virtual que permita su publicación y comunicación al público.

Todos los términos modificados entrarán en vigor dentro de las veinticuatro horas (24hrs) desde su publicación.

Dichas modificaciones serán comunicadas por quosmarket.com a todos los usuarios registrados en el sitio, bastando como comprobante de la notificación el respectivo correo electrónico. Todo usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones efectuadas por quosmarket.com podrá solicitar el cierre de la cuenta, a través de correo electrónico dirigido a info@quosmarket.com.

El uso del sitio y/o sus servicios implica la aceptación tácita de estos Términos y Condiciones Generales de uso de quosmarket.com.

ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS

El Usuario/Cliente/Comprador manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar La Plataforma y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar. 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, por lo que se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas.

COMERCIO ELECTRÓNICO

En cumplimiento de las disposiciones sobre mensajes de datos, se comunica que se reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los Usuarios/Clientes/Compradores, que mediante el cruce de mensajes de datos los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su reporte exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

La transacción comercial que nace por este medio entre Cliente/Comprador y los Aliados Comerciales es la celebración de un contrato de mandato por medios electrónicos, el cual se describe en la ventana emergente que acepta el Cliente/Comprador al momento de la celebración del negocio jurídico, en ningún momento se configura relación contractual diferente como suministro, distribución o demás similares.

MANEJO DE INFORMACIÓN

La información recolectada por el Operador para la solicitud del encargo, es suministrada por los Clientes/Compradores de forma libre y voluntaria, para que esta sea administrada por el Operador o por quien este 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/Compradores de información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial.

Así mismo, los datos recolectados tanto de los Usuarios/Clientes/Compradores/ Beneficiarios 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 Usuarios/Cliente/Comprador podrá ejercer su derecho de conocer y actualizar los datos personales existentes en las bases de datos asociadas a la Plataforma

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 esta.

PRODUCTOS EXHIBIDOS EN LA PLATAFORMA

Procuramos garantizar el proceso de compra sin problemas y sin riesgos. Exigimos a nuestros Aliado Comerciales que todos los Productos publicados deben cumplir con las leyes nacionales, locales y nuestras políticas internas.

El Aliado comercial es el responsable de los productos exhibidos o información contenida en cada publicación que realice, por lo que expresamente releva a Quos de responsabilidad alguna por información inexacta, falsa o que pueda crear confusión a los Usuarios/Clientes/Compradores; ya que el envío de la carga de la información en el sistema será a su exclusiva cuenta. Quos podrá revisar las publicaciones realizadas por el Aliado Comercial y editar o deshabilitar cualquier publicación que a su juicio infrinja los presentes términos o alguna disposición legal. Asimismo Quos no es responsable por el efectivo cumplimiento de las obligaciones fiscales o impositivas establecidas por la ley vigente que deben ser cumplidas por el Aliado comercial que exhibe el producto o servicio. Sin que este proceso genere compromiso responsabilidades u obligaciones.

RESPONSABILIDAD DEL ALIADO COMERCIAL POR LOS ARTÍCULOS Y PUBLICACIONES CREADAS EN EL SITIO

Todo Aliado Comercial será responsable y responderá por la integridad, legalidad y legitimidad de los artículos ofrecidos en nuestro portal. Del mismo modo, deberán velar porque sus publicaciones no infrinjan las leyes internacionales, nacionales y locales vigentes; ante ello, el Aliado Comercial asume la responsabilidad por sus Productos, servicios y publicaciones anunciadas en Quos.

DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO DE SOPORTE

El equipo de soporte está disponible los 7 (siete) días de la semana las 24 horas del día.

PROPIEDAD INTELECTUAL DE TERCEROS

Redyplan CDI S.A. es una empresa respetuosa de las leyes y no pretende aprovecharse de la reputación de terceros, apropiándose de la propiedad intelectual por ellos protegida. Por lo anterior contamos con herramientas que buscan asegurar que Productos que se adquieran a través de nuestra página sean originales y hayan ingresado legalmente al país. Teniendo en cuenta lo anterior, si usted sospecha que algún Producto que se encuentra en nuestra página infringe derecho de propiedad intelectual de terceros o infringe derechos legalmente protegido por usted, contáctenos a través del Servicio de Atención al Cliente para bajar dichos Productos inmediatamente de nuestra página e iniciar todas las acciones tendientes a evitar que esto siga sucediendo.

TÉRMINOS DE LEY

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Panamá, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco de este y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

SEGURIDAD.

REDYPLAN CDI S.A. está altamente comprometido para cumplir con el compromiso de mantener su información segura. Usamos los sistemas más avanzados y los actualizamos constantemente para asegurarnos que no exista ningún acceso no autorizado.

Tenemos en marcha medidas técnicas y de seguridad para evitar el acceso no autorizado o ilegal o la pérdida accidental, destrucción u ocurrencia de daños a su información. Cuando se recogen datos a través de la Plataforma, recogemos sus datos personales en un servidor seguro. Nosotros usamos programas de protección en nuestros servidores.

Cuando recopilamos información de tarjetas de pago electrónico, se utilizan sistemas de cifrado que codifica la misma evitando usos fraudulentos. Si bien no es posible garantizar la consecución de un resultado estos sistemas han probado ser efectivos en el manejo de información reservada toda vez que cuentan con mecanismos que impiden el acceso de amenazas externas (i.e. hackers).

Utilizamos pasarelas de pago que cumplen con todas las medidas de seguridad bancaria para garantizar la confidencialidad, transmisión y proceso de pago con los estándares establecidos para tales fines.

Se recomienda no enviar todos los detalles de tarjetas de crédito o débito sin cifrar las comunicaciones electrónicas con nosotros. Mantenemos las salvaguardias físicas, electrónicas y de procedimiento en relación con la recolección, almacenamiento y divulgación de su información.

Nuestros procedimientos de seguridad exigen que en ocasiones podremos solicitarle una prueba de identidad antes de revelar información personal. Tenga en cuenta que Ud. es el único responsable de la protección contra el acceso no autorizado a su contraseña y a su computador

DEFINICIONES

Aliado Comercial: Persona jurídica o natural que comercializa u ofrece Productos y/o servicios a través de la plataforma de Quos, por ejemplo, establecimientos de comercio, entidades financieras, aseguradoras, entre otros.

Autorización: Es el consentimiento previo, expreso e informado que usted da para llevar a cabo el tratamiento de sus datos, o cualquiera de las actividades del proceso que así lo requieran.

Beneficiario: Toda persona natural que recibe los bienes y servicios contratados por el Cliente / Comprador a través de la plataforma.

Canales de Atención: Medios a través de los cuales se establece contacto entre las partes para solicitar o suministrar alguna información los cuales son: i) dirección de correo electrónico, ii) teléfono, iii) Whatsapp, iv) chat boot; v) mensaje de texto o; cualquier otro canal que se establezca para permitir la comunicación entre Usuarios/ Cliente/ Compradores y el Operador.

El Operador podrá comunicarse con el Usuario/Cliente/ Comprador / Beneficiario a través de canales mencionados y cualquier otro medio de acceso siempre y cuando este haya compartido la información relativa a estos medios. Redyplan CDI S.A. únicamente será responsable por las comunicaciones y/o notificaciones enviadas desde los números de su propiedad indicados en la plataforma y/o canales adicionales que establezca para dicho fin. No será responsable frente al usuario o terceros, por mensajes y comunicaciones enviadas desde canales que Redyplan CDI S.A. no reconozca como propios.

Usuario /Cliente/Comprador: Toda persona que se registre o realice un mandato remunerado o que se realice a través de la Plataforma.

Comercio Electrónico o e-commerce: Consiste en la compra y venta de Productos o de servicios a través de internet, tales como redes sociales, medios electrónicos y otras páginas web.

Contrato de mandato remunerado celebrado por medios electrónicos: Aquel acuerdo de voluntades celebrado entre el Cliente/Comprador y el Aliado Comercial, por medio del cual el Cliente/Comprador solicita, a través de la Plataforma, la gestión de un encargo al Aliado Comercial, obligándose este último a cumplir con dicho encargo por cuenta y riesgo propio, a cambio de recibir una remuneración como contraprestación.

Cookies: Una cookie se refiere a un fichero que es enviado con la finalidad de solicitar permiso para almacenarse en su ordenador, al aceptar dicho fichero se crea y la cookie sirve entonces para tener información respecto al tráfico web, y también facilita las futuras visitas a una web recurrente. Otra función que tienen las cookies es que con ellas las webs pueden reconocerte individualmente y por tanto brindarte el mejor servicio personalizado de su web.

Nuestro sitio web emplea las cookies para poder identificar las páginas que son visitadas y su frecuencia. Esta información es empleada únicamente para análisis estadístico y después la información se elimina de forma permanente. Usted puede eliminar las cookies en cualquier momento desde su computador. Sin embargo, las cookies ayudan a proporcionar un mejor servicio de los sitios web, éstas no dan acceso a información de su computador ni de usted, a

menos de que usted así lo quiera y la proporcione directamente. También usted puede cambiar la configuración de su computador para declinar las cookies. Si se declinan es posible que no pueda utilizar algunos de nuestros servicios.

Datos del Aliado: Es toda información que permite identificar o hacer identificable a un Aliado Comercial.

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

Interacción en La Plataforma: Facultad de acceso por parte de los Usuarios/ Clientes/Compradores para conocer los Productos y servicios exhibidos por el OPERADOR, la publicidad puesta a disposición en la Plataforma y manifestar su voluntad de solicitar un encargo.

Intercambio electrónico de datos / Mensajes 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.

Mayor de edad: Persona natural mayor de dieciocho (18) años.

Mensajes de texto (SMS): Todas las comunicaciones y/o notificaciones enviadas por Quos MARKETPLACE, por medio de mensaje de texto (SMS), serán enviadas desde el número telefónico identificado como de su propiedad.

Operador de la Plataforma: Encargado de administrar operativa y funcionalmente la Plataforma, representado para los efectos de los presentes temimos por Redyplan CDI S.A. o por la persona natural o jurídica que se designe

Pasarela de pagos: Servicio que permite la realización de pagos por parte de los Clientes / Compradores directamente al Operador, a través de medios electrónicos utilizando plataformas tecnológicas (software). Y cumple con las validaciones de seguridad exigidas para garantizar la protección de datos.

Plataforma: Aplicativo web y móvil administrado por el Operador, que permite la concurrencia de Usuarios/Clientes/ Compradores y Aliados Comerciales para que por medio de contratos de mandato el Cliente/Comprador solicite la gestión de un encargo.

Producto: Bien de consumo exhibido a través de la Plataforma.

Productos restringidos

Los Productos restringidos son aquellos cuya venta está sujeta a ciertas limitaciones, como documentación, permisos, autorizaciones, derechos, autoría, certificados y/o cargos adicionales por disposiciones legales.

Productos prohibidos

Los Productos prohibidos son aquellos cuya venta está estrictamente prohibida de acuerdo con las leyes internacionales y locales.

Proveedor de despacho/ Repartidor: Persona natural o jurídica que acepta realizar la gestión del encargo solicitado por el cliente/ comprador a través de la Plataforma.

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.

REPARTIDOR

Persona natural o jurídica que acepta realizar la gestión del encargo solicitado por el Cliente / Comprador a través de La Plataforma, por cuenta y riesgo propio.

Términos y condiciones de uso : Constituyen los términos que han de regular el uso que los Aliados Comerciales dan a La Plataforma, así como las relaciones contractuales que se pueden generar entre Aliados Comerciales y el Operador.

Ventanas emergentes (Pop-Ups): Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento cuando se utiliza la Plataforma.

CAPACIDAD LEGAL

Los Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad ni los menores de edad. Los actos que éstos realicen en este sitio serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan.

Es claro para el Cliente / Comprador que la relación contractual que se puede llegar a generar por el uso de la Plataforma lo vincula con el Operador en una relación contractual, y consistirá en un contrato de mandato remunerado celebrado por medio electrónicos.

SERVICIO DE MARKETPLACE DE QUOS

El Operador a través de la Plataforma realiza las siguientes acciones:

- Creación del espacio virtual “Tienda” destinada para cada Aliado Comercial.
- Exhibir los diferentes Productos y servicios de consumo de forma publicitaria para que puedan servir de referencia a los Usuarios.
- Facilitar el encuentro entre Usuarios/Clientes/Compradores y Aliados comerciales para la realización del vínculo contractual.
- Permitir el uso de la plataforma de pagos
- Realiza la coordinación de servicio postventa y atención al Cliente /Comprador para efectos de devoluciones y garantías.
- Servicio de asistencia al Usuario/ Cliente/ Comprador durante la compra.
- Ofrecer el Equipo de soporte a través de la plataforma de Redyplan CDI S.A. y recibirá las sugerencias y reclamos vía correo electrónico a info@quosmarket.com o vía WhatsApp al

número indicado en la plataforma para tales fines. El equipo de soporte recibirá la solicitud y la canalizará con la tienda pertinente.

La celebración de la relación contractual entre Clientes/Compradores y Aliados Comerciales se da con entregas a Beneficiarios que se encuentren en el Territorio donde se designe para el envío o entrega en la plataforma.

A través de la Plataforma se exhiben Productos, cuya gestión de compra es encargada por los Clientes/Compradores a los Aliados Comerciales, 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.**

DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los Productos y servicios exhibidos por el Operador son Productos de consumo doméstico como alimentos, bebidas, productos de uso personal, o bienes muebles que se exhiben en la plataforma. Todos los Productos o Servicios cuentan con una descripción general; esta descripción se realiza por el Operador en la plataforma, de la información suministrada por el Aliado Comercial, a partir de prácticas legales de visualización, que en todo caso dependen del dispositivo en donde el Usuario/ Cliente/Comprador observe el producto o servicio.

Es claro para el Usuario/Cliente/Comprador que el Operador no es Productor, proveedor, expendedor, agente, distribuidor y en general ningún tipo de comercializador de los Productos que exhibe, ya que opera solo como una plataforma tecnológica que permite el encuentro de Clientes/Compradores y Aliados Comerciales para la gestión de encargos. Y no tiene control alguno sobre la calidad, seguridad o legalidad de los Productos, bienes y/o servicios anunciados por los Aliados Comerciales, la veracidad o exactitud de los anuncios, la capacidad de los mismos para vender los artículos.

Quos puede contener enlaces a sitios web de terceros. En virtud que QUOS no tiene control sobre tales sitios, no será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños o pérdidas ocasionadas por la utilización de éstos, causados directa o indirectamente. La presencia de enlaces a otros sitios web no implica una sociedad, relación, aprobación, relación o propiedad de QUOS, con dichos sitios y sus contenidos.

El Operador se reserva el derecho de actualizar, modificar y/o discontinuar los Productos exhibidos en La Plataforma.

CONTENIDOS

A través de la Plataforma el Operador podrá poner a disposición de los Usuarios información de carácter comercial y publicitaria, propio o de terceros de conformidad a las buenas costumbres comerciales.

Toda la información propia de QUOS puesta a disposición en la Plataforma como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual; son utilizados legítimamente por el Operador, sea porque son de su propiedad o porque tiene autorización para ponerlos a disposición. La información o contenido exhibido en cada tienda es responsabilidad de cada Aliado Comercial.

FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

El Operador administra directamente o por medio de terceras personas la Plataforma, 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 Usuario por la utilización o incapacidad de utilización de la Plataforma.

La plataforma se encuentra disponible las 24 horas del día para su acceso y consulta. El Operador realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación la Plataforma, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de la misma.

El Operador se reserva el derecho de cancelar las cuentas de usuarios y/o de prohibir el acceso a La Plataforma a los Usuarios que realicen conductas violatorias de los presentes términos o que incumplan las obligaciones contraídas

PROCEDIMIENTO PARA HACER USO DE LA PLATAFORMA

Usuario/Cliente/Comprador

El uso de la Plataforma lo realiza el Usuario/Cliente/Comprador como persona capaz, manifestando que, para la celebración de contratos de mandato con el Aliado comercial, cuenta con plena capacidad legal para ser sujeto de derechos y obligaciones, calidades que refrenda al momento de generar su registro.

El Cliente/Comprador tiene la obligación de proveer los datos personales requeridos al momento de realizar el pago.

BENEFICIARIO

El Beneficiario tiene la obligación de: 1) proveer un documento de identidad nacional (Cédula de identidad/Extranjería/Pasaporte) original, expedido por la autoridad competente del país a la entrega de los Productos.

CUENTA DE USUARIO

Los Clientes/Compradores usan como referencia para el encargo de compra, los Productos que se encuentran exhibidos en la Plataforma, teniendo como condición necesaria su registro al momento del pago, donde se solicitarán datos como nombre, fecha de nacimiento, teléfono, dirección, dirección de correo electrónico y cédula de identidad. Esta información se utiliza para la plena identificación de las personas que pretenden realizar una compra y de esta manera adquirir los Productos.

Podrán los Usuarios, 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 Plataforma.

El uso de las cuentas es personal e intransferible, por lo cual los Clientes/Compradores no se encuentran facultados para ceder los datos de validación para el acceso a la Plataforma ni el uso de su cuenta a ningún tipo de terceros. El incumplimiento de lo anterior o de cualquier otra acción que atente contra la seguridad de los datos, 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 informarlo al Operador a través de la opción “olvidó su contraseña” o a través de comunicación enviada al correo electrónico info@quosmarket.com.

Las cuentas de los usuarios serán administradas por el Operador o por la persona que este designe, teniendo plena facultad para la conservación o no de la cuenta. En ningún momento el Operador solicitará al Cliente/Comprador información que NO resulte necesaria para su vinculación con la orden y para la facilitación del pago.

Con la creación de la Cuenta, los Usuarios/Clientes/Compradores están manifestando su voluntad de aceptación expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones de uso.

PROCEDIMIENTO PARA EL USO SERVICIO

El Operador exhibe a través de la Plataforma Productos y servicios, que están a disposición de los Usuarios/Clientes/Compradores para su conocimiento general. Esta comunicación de Productos y servicios sirve como referencia a los Usuarios/ Clientes /Compradores para el encargo de compraventa, usando la Plataforma como medio para solicitar la gestión. Para el proceso se deben seguir los siguientes pasos:

- a) **Ingresar a la Plataforma** especificando la categoría de los Productos o servicios de su interés y así, determinar los Productos que se encuentran disponibles en este sector.
- b) **Seleccionar el Producto.** Una vez seleccionado se pone a disposición del Usuario/Cliente/Comprador las características y valor total del Producto por medio de fotografías, descripciones, marca, presentación y notas de referencias, que permiten la plena individualización del Producto para el análisis detallado del Usuario/Cliente/Comprador.
- c) **Ingreso del Producto al carrito de compras.** Este ingreso corresponde a la voluntad inequívoca del Cliente/Comprador de solicitar la gestión de un encargo consistente en adquirir un Producto determinado, ya que se ha informado con suficiencia las características de este, teniendo la posibilidad de adquirirlo o no. El Operador tiene total autonomía para limitar el ingreso de Productos al carrito de compras con ocasión a la cantidad.
- d) **Seleccionar el lugar de entrega.** El Cliente/Comprador debe suministrar la dirección exacta donde se realizará la entrega del (los) Producto (s) seleccionados, esta dirección debe encontrarse en el rango de cobertura de entrega, y descrita en los formularios de la plataforma destinados para tales fines, en caso de no encontrarse en dicho rango, el equipo de soporte se pondrá en contacto con el Cliente/Comprador o Beneficiario para ofrecerle punto de encuentro o aplicación de la política de reembolso.
- e) **Pago.** El Cliente/Comprador realizará el pago directamente en la plataforma de pagos del Operador para este fin. Para ello debe registrarse, en caso de que aún no lo esté. La orden/compra se entiende finalizada y por lo tanto realizada, una vez que la Plataforma indique que el pago fue confirmado
- f) **Registro.** El Usuario/Cliente/Comprador debe crear su cuenta personal en la cual se requerirán los datos personales que permitan su identificación, además de los datos que permitan ejecutar el proceso de pago al confirmar una compra.

- g) **Valor.** Una vez se han agotados los pasos precedentes, se pone a disposición del Usuario el valor a pagar por la gestión del encargo solicitado. Dicho valor refleja: i) suma total por el valor de todos los Productos agregados al carrito; ii) del servicio de envío a domicilio; iii) el fee de gestión por el uso, derivado de la aplicación de un % por el valor total de todos los Productos agregados al carrito.
- h) **Forma de pago.** El Comprador debe seleccionar el medio de pago que desea utilizar, teniendo como posibilidades el pago por medio de electrónico a través de la plataforma de Quos MarketPlace. El Operador tendrá la obligación de verificar cada tarjeta de crédito/débito que registre al interior de su cuenta en la plataforma virtual conforme al procedimiento estipulado y disponible en esta.
- i) **Resumen y Correo electrónico.** Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe a través de una ventana emergente al Consumidor un resumen detallado de la transacción. Dicho resumen será enviado por correo electrónico al Usuario/Cliente/Comprador registrado con la información de forma detallada.
- j) **Resumen del encargo.** En todo caso, se enviará vía correo electrónico el resumen del encargo solicitado, con el detalle de la transacción. Quos Marketplace no emite facturas toda vez que solo es una plataforma virtual que no comercializa Productos ni servicios directamente. Quos no será responsable por la entrega de facturas, órdenes de compra o documento que acredite el detalle de la compra de las Tiendas, lo cual será responsabilidad de cada Aliado comercial
- k) **Entrega.** Verificados todos los datos correspondientes a la transacción y al ámbito de cobertura de entrega de Productos, el Repartidor entregará en la dirección suministrada en la plataforma QUOS, los Productos comprados en virtud del encargo solicitado. En caso de no poderse realizar la entrega por razones imputables al Beneficiario, deberá el Repartidor dejar constancia de este hecho.

REGISTRO Y USO DEL SITIO

Es obligatorio completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos para convertirse en Usuario/Cliente/Comprador. Se deberá completar el formulario de registro con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera ("Datos Personales") y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. Los usuarios/Clientes/Compradores garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados

Redyplan CDI S.A. se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Clientes/Compradores cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, Redyplan CDI S.A. podrá dar de baja la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización.

El Usuario/Cliente/Comprador será responsable por todas las operaciones efectuadas en y desde su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de una Clave secreta, de conocimiento exclusivo del Cliente/Comprador. Este se compromete a notificar a Redyplan CDI S.A. en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta y/o Clave, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Se aclara que está prohibida la venta, cesión, préstamo o transferencia de la Clave y/o Cuenta bajo ningún título.

Redyplan CDI S.A. se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar un registro previamente aceptado, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

DEBERES DEL CLIENTE/COMPRADOR

Con la aceptación de los presentes términos Cliente/Comprador se obliga a:

- a) Suministrar información veraz y fidedigna al momento de registrar sus datos
- b) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (nombre de usuario y contraseña)
- c) Abstenerse de utilizar la Plataforma para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra del Operador, los Repartidores o de terceros
- d) Informar inmediatamente al Operador en caso de olvido o usurpación de los datos de validación
- e) Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de la Plataforma
- f) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Clientes/Compradores
- g) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Plataforma o de cualquiera de sus partes
- h) Habilitar la utilización de ventanas emergentes durante la operación
- i) Abstenerse de hacer comentarios de índole político, religioso o discriminatorio.

En acatamiento de la normativa que regula la materia de Prevención y Control de Legitimación de Capitales, el Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, la Delincuencia Organizada y Tráfico Ilícito y Consumo de Sustancias Estupefacientes y Psicotrópicas, dispuesta en la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo y en la Ley Orgánica de Drogas, **el Comprador declara que todos los fondos destinados para efectuar compras de productos y/o servicios dentro de la plataforma Quos, provienen de actividades de carácter lícito en conformidad en el país de residencia que indique el Usuario/cliente /comprador en su registro y/o pago.**

El Usuario/Cliente/Comprador exime a RedyPlan CDI S.A. de cualquier negligencia o error en cuanto a la selección del Producto o dirección del envío, siendo este el responsable de asumir el costo de la incorrecta consignación de los Productos.

DEBERES DEL OPERADOR

En virtud de los presentes términos el Operador, se obliga a:

- a) Hacer su mejor esfuerzo en velar por la información suministrada de los Aliados comerciales, mediante la entrega de las normas de términos y usos de Aliados comerciales, como manuales, inducciones y procesos para que el suministro de información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los Productos y/o servicios que se exhibe en cada tienda.

- b) Velar por que cada Aliado comercial, suministre las características generales del Producto o servicio que sirvan de referencia a los Usuarios/Clientes/Compradores al momento de su compra.
- c) Informar suficientemente sobre los medios habilitados para que los Clientes/Compradores realicen el pago.
- d) Enviar al correo electrónico suministrado por el Cliente/Comprador, un resumen del encargo y constancia de la transacción
- e) Poner a disposición de los Clientes/Compradores los términos y condiciones de uso de la de forma actualizada.
- f) Garantizar la seguridad de la información de los registros de los usuario/clientes/compradores.
- g) Utilizar la información únicamente para los fines establecidos en los presentes Términos
- h) Utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes (Pop Ups), que permitan al Usuario aceptar o no cada paso del proceso de compra.

MEDIOS DE PAGO QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN EL SITIO

Los Productos y servicios ofrecidos en la Plataforma, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con los medios que se definan en la Pasarela de Pago. Se podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario.

Al utilizar una tarjeta de crédito o débito, el nombre del titular de dicha tarjeta debe coincidir con el nombre utilizado al registrarse en el portal. De lo contrario, se podría anular la operación. Bajo cualquier sospecha y/o confirmación de compras no autorizadas se cancelará la compra, efectuará el reverso a la tarjeta de forma automática y estará facultado para iniciar acciones judiciales en contra de la persona que haya llevado a cabo la transacción sospechosa.

PLAZO DE VALIDEZ DE LA OFERTA Y PRECIO

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha de vigencia indicada en la promoción o en virtud del agotamiento de las cantidades de Productos disponibles para esa promoción, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de estos plazos. Cuando quiera que en una promoción no se indique una fecha de terminación se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios correspondientes.

Los precios de los Productos y servicios disponibles en la Plataforma, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, venta telefónica, otros sitios de venta por vía electrónica, catálogos u otros. Los precios de los Productos ofrecidos en la Plataforma están expresados en DOLARES AMERICANOS(USD) salvo que se manifieste lo contrario. Los precios ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del bien ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente ni ningún otro ítem adicional.

Adicionalmente, es posible que cierto número de Productos puedan tener un precio incorrecto. De existir un error tipográfico en alguno de los precios de los Productos, si el precio correcto del

artículo es más alto que el que figura en la página, Redyplan CDI S.A. lo contactará antes de que el Producto sea enviado, y/o cancelaremos el pedido y le notificaremos acerca de la cancelación.

Los Aliados Comerciales podrán modificar cualquier información contenida en la Plataforma, incluyendo las relacionadas con servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso.

PROMOCIONES

Las promociones que se ofrezcan en esta Plataforma no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en este sitio o en la publicidad que realicen los Aliados Comerciales para cada promoción. Cuando la Plataforma ofrezca promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un Producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado, se hará en el mismo lugar en el cual se despacha el Producto comprado.

DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

Los Productos adquiridos a través de la Plataforma se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el usuario/cliente/Comprador, disponibles en la Plataforma. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Comprador. Los plazos elegidos para el despacho y entrega se cuentan desde que el Operador haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado.

El Comprador antes de finalizar su compra podrá indicar o acordar el rango de fechas para la entrega estimada de su Producto.

El Comprador reconoce y acepta que los datos de ubicación suministrados para que se efectúe la entrega de los Productos adquiridos a través de la Plataforma son verdaderos y actuales y que el beneficiario de los productos podrá ser ubicable en el momento de la entrega. Por lo anterior, el Comprador voluntariamente declara que, al suministrar tales datos, AUTORIZA irrevocablemente a la persona que para el momento de la entrega se encuentre en la dirección suministrada, reciba el Producto.

En virtud de lo anterior quien se encuentre en la dirección indicada y declare de buena fe su disposición para recibir los Productos, actuará en nombre y representación del Comprador y por lo tanto Redyplan CDI S.A. o sus contratistas estarán facultados para entregar los Productos adquiridos a través de la Plataforma. Esta autorización incluye, pero no se limita, a las personas que ocupen continua o temporalmente cargos tales como porteros de edificios y copropiedades, empleadas del servicio doméstico, conserjes y en general a cualquier persona que al momento de la entrega esté autorizada por cualquiera de los canales de comunicación, para recibir los Productos. Por lo anterior, el Operador no será responsable frente a la pérdida o daños que puedan sufrir los Productos una vez éstos hayan sido debidamente entregados en la dirección suministrada por el Comprador

Si el Beneficiario o la persona autorizada para recibir, se encontrara ausente cuando se le visita para dejar el pedido y nadie lo recibe en el lugar de residencia, se dejará un aviso en el que figure la hora de la visita. En caso de no existir productos perecederos, durante los siguientes tres (3) días posteriores al primer intento, se realizará un segundo intento de entrega en el domicilio, en

caso de que nuevamente nadie reciba el Producto, se realizará un tercer intento que, de ser fallido, la orden se revisará y podrá ser cancelada en los términos acordados con el comprador asumiendo las pérdidas que se deriven de la compra por la entrega no efectiva y se podrá procesar el reembolso del valor cancelado o convenido con el comprador.

La recurrencia de más de 2 envíos no entregados, por causas ajenas a la voluntad de Quos, y por la imposibilidad de contactar a las personas beneficiarias designadas por el comprador o tercero autorizado para la entrega, podrá acarrear sanciones a los compradores, pudiendo afectar las futuras compra de productos o servicios en el Market place Quos.

Con el fin de facilitar el seguimiento de los pedidos realizados por los Compradores, Redyplan CDI S.A. podrá enviar información vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o vía "WhatsApp" acerca de la entrega y estado de los pedidos realizados en el Sitio.

EL operador no se compromete a consolidar pedidos de diferentes tienda ubicadas en el Market place, cada tienda procesa sus ventas de forma individual e independiente con los repartidores disponibles de QUOS de acuerdo a la logística establecida en el momento del envío.

Advertencia: Redyplan CDI S.A. en caso de requerir envío a ciudades diferentes en donde se procese el pedido, y este disponible este servicio, no puede garantizar el envío a algunas regiones del país, Productos considerados sobre-dimensionados, con peso excesivo, o no permitidos por las empresas de correo. Cuando esto suceda, nos reservamos el derecho de revocar los pedidos que se encuentren en estas condiciones, caso en el cual la orden será reversada y el valor del precio será reembolsado al cliente en el menor tiempo posible.

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS, DERECHO DE RETRACTO, CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO Y REVERSIÓN DEL PAGO

Quos actúa como un portal de contacto entre Clientes/Compradores y Aliados Comerciales de bienes y servicios. Todos los Productos que ves reflejados y exhibidos en la plataforma son comercializados por nuestros Aliados Comerciales.

Para todos los Productos que se adquieran de los Aliados Comerciales a través de Quos, podrás ejercer tu derecho de retracto y solicitar la cancelación de su pedido frente al Aliado Comercial del Producto únicamente durante el mismo día efectuada la compra .

RECLAMOS

El cliente siempre dispondrá de 48hs (después de recibida la orden) para poder realizar cualquier reclamo.

El equipo de soporte de Redyplan CDI S.A. recibirá los reclamos vía correo electrónico o a través de los formularios destinados para tales fines en la plataforma o vía WhatsApp. El equipo de Soporte recibirá la solicitud y la canalizará con la organización pertinente.

Es MUY IMPORTANTE que el beneficiario revise toda la compra y verifique Producto por Producto con la hoja de orden entrega.

El Beneficiario debe guardar la mercancía que desea cambiar y entregarla al Repartidor cuando vaya al domicilio a hacer el cambio. En caso de que el cliente no quiera cambio de Producto y

solo desee reembolso, el dinero será devuelto por créditos de Quos a la cuenta Comprador del remitente.

CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO

Los cambios de mercancía se pueden solicitar exclusivamente si el Producto no llegó en las condiciones en las que debería haber llegado o en el caso de llegar de diferente marca a la comprada.

Si el cliente desea cancelar la orden porque la tienda NO ha cumplido con los tiempos de entrega podrá hacerlo después de pasados estos días.

El Producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los beneficiarios.

El Producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques. originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.). Mantenerse en las mismas condiciones en las que fue despachado y certificado por el Aliado Comercial.

El Producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.

CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO

En caso de que el Beneficiario reciba un Producto de características diferentes a lo descrito en la página en el momento de la compra, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

El Beneficiario /Comprador podrá comunicarse por nuestros formularios destinados para tales fines en el Market place de Quos.

Una vez el área de Servicio al Cliente reciba los documentos requeridos y sean corroborados los datos, en el término de 24 a 48 horas se procederá a enviar la Guía de Logística Inversa para que se haga la devolución, se programará la recolección de la orden.

Una vez realizado el proceso de devolución se procederá a realizar el reordenamiento para que el Beneficiario reciba el Producto con las características adquiridas inicialmente.

CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PIEZA FALTANTE

En caso de que el cliente reciba un Producto incompleto, se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento con el fin de verificar la validez de la reclamación.

Dentro de 48 horas de haber recibido el Producto, el Comprador/Beneficiario deberá comunicarse con la línea de Servicio al Cliente para radicar la reclamación sobre la pieza faltante de su ítem

Una vez el área de Servicio al Cliente reciba la reclamación y sean corroborados los datos, en el término de dos días hábiles se procederá a dar una respuesta al cliente. Dependiente el caso, se enviará la pieza faltante o se solicitará al Beneficiario/ Comprador que inicie el proceso de devolución a través de la página para enviar el Producto completo

REVERSIÓN DEL PAGO

La reversión del pago se podrá solicitar si: el Comprador fue objeto de fraude, el pago corresponde a una operación no solicitada por el Comprador, el Producto adquirido no fue recibido no corresponde al solicitado, no cumple con las características inherentes o el Producto entregado se encuentre defectuoso.

En caso de solicitar el reembolso del pago este se realizará al mismo método de pago utilizado por este para la compra. En caso de que el pago se haya realizado con tarjeta de crédito, el reverso del pago podrá verse reflejado hasta treinta (30) días después de haber solicitado la reversión. Esto depende de la entidad bancaria de la que sea cliente el Comprador. Para los pagos realizados en transferencia bancaria, pago móvil o depósito en efectivo, el reembolso se realizará a la cuenta de ahorros o corriente indicada por el Comprador en un plazo de treinta (30) días. Y pueden aplicar gastos por dicho concepto.

En caso de que el Comprador haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al Comprador.

Para solicitar la reversión del pago, el Comprador deberá presentar una queja dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del fraude, de la operación no solicitada o 48 horas si se presentó el inconveniente con el Producto adquirido.

En los tiempos antes descritos el cliente deberá indicar que el bien objeto de reversión estará a su disposición, el Operador generará una guía de logística inversa para que el Comprador / Beneficiario devuelva el Producto objeto de reversión en las mismas condiciones en las cuales lo recibió.

Cuando el pago corresponda a varios Productos, el Comprador podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales realiza la solicitud, el Comprador en este caso deberá expresar de manera clara cuál es el Producto y el valor por el cual solicita la reversión.

POLÍTICA DE GARANTÍAS

En caso de que un Producto adquirido a través de presente problemas de funcionamiento o daños Quos después de su recepción, el cliente podrá contactar al equipo de soporte quien proporcionará los datos del vendedor o proveedor para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía. Todas las solicitudes de garantías deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) La garantía del Producto debe estar vigente
- b) El Producto debe contar con la factura y documentos de garantía. En caso en que el Producto no tenga un documento que certifique un período de garantía , la garantía será la que indique el Aliado comercial.
- c) El daño del Producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el Producto presenta señales de mal uso por parte del beneficiario.
- d) El Aliado Comercial tiene derecho a reponer, reparar o reembolsar el dinero del Producto.

En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, el Aliado Comercial procederá a su reposición, si existe disponibilidad del producto, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, después de la recepción del Producto por parte del proveedor.

La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien al Aliado Comercial para la reparación.

En caso de que el bien no admita reparación o se repita la falla del Producto, el Aliado Comercial procederá a informar al Comprador su decisión sobre la forma de hacer efectiva la garantía, ya sea con la devolución del dinero o con el cambio del bien por otro idéntico o por uno de las mismas características.