



## Términos y condiciones

### INFORMACIÓN GENERAL

La titularidad de este sitio web, <https://femac.coop/> (en adelante Sitio Web)

Este documento (así como todos los documentos que aquí se mencionen) regula las condiciones por las que se rige el uso de este Sitio Web [femac.coop](https://femac.coop/) y la compra o adquisición de productos y/o servicios en el mismo (en adelante, Condiciones).

A efectos de estas Condiciones se entiende que la actividad que "[femac.coop](https://femac.coop/)" desarrolla a través del Sitio Web comprende:

Comercialización y distribución de Productos o Servicios ([femac.coop](https://femac.coop/))

Además de leer las presentes Condiciones, antes de acceder, navegar y/o usar esta página web, el Usuario ha de haber leído el Aviso Legal y las Condiciones Generales de Uso, incluyendo, la política de cookies, y la política de privacidad y de protección de datos de "[femac.coop](https://femac.coop/)". Al utilizar este Sitio Web o al hacer y/o solicitar la adquisición de un producto y/o servicio a través del mismo el Usuario consiente quedar vinculado por estas Condiciones y por todo lo anteriormente mencionado, por lo que, si no está de acuerdo con todo ello, no debe usar este Sitio Web.

Asimismo, se informa que estas Condiciones podrían ser modificadas. El Usuario es responsable de consultarlas cada vez que acceda, navegue y/o use el Sitio Web ya que serán aplicables aquellas que se encuentren vigentes en el momento en que se solicite la adquisición de productos y/o servicios.

Para todas las preguntas que el Usuario pueda tener en relación con las Condiciones puede ponerse en contacto con el titular utilizando los datos de contacto facilitados más arriba o, en su caso, utilizando el formulario de contacto.

### EL USUARIO

El acceso, la navegación y uso del Sitio Web, confiere la condición de usuario (en adelante referido, indistintamente, individualmente como Usuario o conjuntamente como Usuarios), por lo que se aceptan, desde que se inicia la navegación por el Sitio Web, todas las condiciones aquí establecidas, así como sus ulteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la correspondiente normativa legal de obligado cumplimiento según el caso.

El Usuario asume su responsabilidad de un uso correcto del Sitio Web. Esta responsabilidad se extenderá a:

Hacer uso de este Sitio Web únicamente para realizar consultas y solicitudes de servicios legalmente válidas.

No realizar ninguna solicitud de servicio falsa o fraudulenta. Si razonablemente se pudiera considerar que se ha hecho una solicitud de servicio, podría ser anulada y se informaría a las autoridades pertinentes.

Facilitar datos de contacto veraces y lícitos, por ejemplo, dirección de correo electrónico, dirección postal y/u otros datos (ver Aviso Legal y Condiciones Generales de Uso).

El Usuario declara ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para celebrar contratos a través de este Sitio Web.



El Sitio Web está dirigido principalmente a Usuarios residentes en Colombia. “[femac.coop](http://femac.coop)” no asegura que el Sitio Web cumpla con legislaciones de otros países, ya sea total o parcialmente. “[femac.coop](http://femac.coop)” declina toda responsabilidad que se pueda derivar de dicho acceso, así como tampoco asegura envíos o prestación de servicios fuera de Colombia.

## **PROCESO DE COMPRA O SOLICITUD DE SERVICIOS**

Los Usuarios debidamente registrados pueden solicitar a través del Sitio Web o por los medios y formas establecidos.

Asimismo, el Usuario deberá rellenar y/o comprobar la información que en cada paso se le solicita, materializa la aceptación plena y completa de las condiciones particulares de venta aplicables a cada caso.

Además, el Usuario puede consultar de forma exhaustiva las Condiciones Particulares de Venta que rigen este Sitio Web en el siguiente enlace:

### **“URL DE COMERCIO”**

Las comunicaciones, órdenes de compra y pagos que intervengan durante las transacciones efectuadas en el Sitio Web podrán ser archivadas y conservadas en los registros informatizados de “[femac.coop](http://femac.coop)” con el fin de constituir un medio de prueba de las transacciones, en todo caso, respetando las condiciones razonables de seguridad y las leyes y normativas vigentes que a este respecto sean de aplicación, a los derechos que asisten a los Usuarios conforme a la política de privacidad de este Sitio Web (Aviso Legal y Condiciones Generales de Uso).

## **MEDIOS TÉCNICOS PARA CORREGIR ERRORES**

Se pone en conocimiento del Usuario que en caso de que detecte que se ha producido un error al introducir datos necesarios para procesar su solicitud de solicitudes de servicios por medio del sitio web, podrá modificar los mismos poniéndose en contacto con el correo electrónico [sistemas@femac.coop](mailto:sistemas@femac.coop) o través de los espacios de contacto habilitados en el Sitio Web, y, en su caso, a través de aquellos habilitados para contactar con el servicio de atención al cliente, y/o utilizando los datos de contacto facilitados en la cláusula primera (Información general). Asimismo, estas informaciones también podrán subsanarse por el Usuario a través de su espacio personal de conexión al Sitio Web.

## **Derecho de Desistimiento**

El Usuario, en tanto que consumidor y usuario, realiza una solicitud de servicios en el Sitio Web y, por tanto, le asiste el derecho a desistir de dicha compra en un plazo de (7 días naturales sin necesidad de justificación.)

Este plazo de desistimiento expirará a los 7 días naturales del día que el Usuario o un tercero autorizado por éste.

Para ejercer este derecho de desistimiento, el Usuario deberá notificar su decisión a “[femac.coop](http://femac.coop)”. Podrá hacerlo, en su caso, a través de los espacios de contacto habilitados en el Sitio Web o a través de:



## **sistemas@femac.coop**

El Usuario, independientemente del medio que elija para comunicar su decisión, debe expresar de forma clara e inequívoca que es su intención desistir de la solicitud de adquisición de servicios.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación que expresa inequívocamente la decisión de desistir sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

En caso de desistimiento, ["femac.coop"](http://femac.coop) reembolsará al Usuario todos los pagos recibidos, sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar en 7 días naturales a partir de la fecha en la que ["femac.coop"](http://femac.coop) es informado de la decisión de desistir por el Usuario.

["femac.coop"](http://femac.coop) reembolsará al Usuario utilizando el mismo método de pago que empleó este para realizar la transacción inicial de compra. Este reembolso no generará ningún coste adicional al Usuario. No obstante, ["femac.coop"](http://femac.coop) podría retener dicho reembolso hasta haber recibido los productos o artículos de la compra, o hasta que el Usuario presente una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

## **Garantías**

El Usuario, en tanto que consumidor y usuario, goza de garantías sobre los productos que pueda adquirir a través de este Sitio Web, en los términos legalmente establecidos para cada tipo de producto, respondiendo ["femac.coop"](http://femac.coop), por tanto, por la falta de conformidad de los mismos que se manifieste en un plazo de dos años desde la entrega del producto, salvo aquellos que disponen de fecha de caducidad.

En este sentido, se entiende que los productos son conformes con el contrato siempre que: se ajusten a la descripción realizada por ["femac.coop"](http://femac.coop) y posean las cualidades presentadas en la misma; sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo; y presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo y que sean fundamentalmente esperables del mismo. Cuando esto no sea así respecto de los productos entregados al Usuario, éste deberá proceder tal y como se indica en el apartado Devolución de productos defectuosos o error en el envío. No obstante, algunos de los productos que se comercializan en el Sitio Web, podrían presentar características no homogéneas siempre y cuando éstas deriven del tipo de material con el que se han fabricado, y que por ende formarán parte de la apariencia individual del producto, y no serán un defecto.

No obstante, para conocer más sobre el Servicio de atención al cliente que ["femac.coop"](http://femac.coop) pone al servicio de los Usuarios del el Sitio Web puede consultarlo aquí:

[sistemas@femac.coop](mailto:sistemas@femac.coop)

## **EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Salvo disposición legal en sentido contrario, ["femac.coop"](http://femac.coop) no aceptará ninguna responsabilidad por las siguientes pérdidas, con independencia de su origen:



cualesquiera pérdidas que no fueran atribuibles a incumplimiento alguno por su parte, pérdidas empresariales (incluyendo lucro cesante, de ingresos, de contratos, de ahorros previstos, de datos, pérdida del fondo de comercio o gastos innecesarios incurridos), o de toda otra pérdida indirecta que no fuera razonablemente previsible por ambas partes en el momento en que se formalizó el contrato de compraventa de los productos entre ambas partes.

Igualmente, [“femac.coop”](#) también limita su responsabilidad en cuanto a los siguientes casos:

Fallos técnicos que por causas fortuitas o de otra índole, impidan un normal funcionamiento del servicio a través de internet. Falta de disponibilidad del Sitio Web por razones de mantenimiento u otras, que impida disponer del servicio. [“femac.coop”](#) pone todos los medios a su alcance a efectos de llevar a cabo el proceso de solicitud de adquisición de servicios, no obstante, se exime de responsabilidad por causas que no le sean imputables, caso fortuito o fuerza mayor.

En general, [“femac.coop”](#) no se responsabilizará por ningún incumplimiento o retraso en el cumplimiento de alguna de las obligaciones asumidas, cuando el mismo se deba a acontecimientos que están fuera de nuestro control razonable, es decir, que se deban a causa de fuerza mayor, y ésta podrá incluir, a modo enunciativo, pero no exhaustivo:

Huelgas, cierres patronales u otras medidas reivindicativas.

Conmoción civil, revuelta, invasión, amenaza o ataque terrorista, guerra (declarada o no) o amenaza o preparativos de guerra.

Incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia o cualquier otro desastre natural.

Imposibilidad de uso de trenes, barcos, aviones, transportes de motor u otros medios de transporte, públicos o privados.

Imposibilidad de utilizar sistemas públicos o privados de telecomunicaciones.

Actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública.

De esta forma, las obligaciones quedarán suspendidas durante el periodo en que la causa de fuerza mayor continúe, y [“femac.coop”](#) dispondrá de una ampliación en el plazo para cumplirlas por un periodo de tiempo igual al que dure la causa de fuerza mayor. [“femac.coop”](#) pondrá todos los medios razonables para encontrar una solución que nos permita cumplir nuestras obligaciones a pesar de la causa de fuerza mayor.

## **COMUNICACIONES POR ESCRITO Y NOTIFICACIONES**

Mediante el uso de este Sitio Web, el Usuario acepta que la mayor parte de las comunicaciones con [“femac.coop”](#) sean electrónicas (correo electrónico o avisos publicados en el Sitio Web).

A efectos contractuales, el Usuario consiente en usar este medio electrónico de comunicación y reconoce que todo contrato, notificación, información y demás comunicaciones que [“femac.coop”](#) envíe de forma electrónica cumplen con los requisitos legales de ser por escrito. Esta condición no afectará a los derechos reconocidos por ley al Usuario.



El Usuario puede enviar notificaciones y/o comunicarse con [“femac.coop”](#) a través de los datos de contacto que en estas Condiciones se facilitan y, en su caso, a través de los espacios de contacto del Sitio Web.

Igualmente, salvo que se estipule lo contrario, [“femac.coop”](#) puede contactar y/o notificar al Usuario en su correo electrónico o en la dirección postal facilitada.

## **RENUNCIA**

Ninguna renuncia de [“femac.coop”](#) a un derecho o acción legal concreta o la falta de requerimiento por [“femac.coop”](#) del cumplimiento estricto por el Usuario de alguna de sus obligaciones supondrá, ni una renuncia a otros derechos o acciones derivados de un contrato o de las Condiciones, ni exonerará el Usuario del cumplimiento de sus obligaciones.

Ninguna renuncia de [“femac.coop”](#) a alguna de las presentes Condiciones o a los derechos o acciones derivados de un contrato surtirá efecto, a no ser que se establezca expresamente que es una renuncia y se formalice y se le comunique al Usuario por escrito.

## **NULIDAD**

Si algunas de las presentes Condiciones fuesen declaradas nulas y sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, el resto de las cláusulas permanecerán en vigor, sin que queden afectadas por dicha declaración de nulidad.

## **ACUERDO COMPLETO**

Las presentes Condiciones y todo documento al que se haga referencia expresa en estas constituyen el acuerdo íntegro existente entre el Usuario y [“femac.coop”](#) en relación con el objeto de compraventa y sustituyen a cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior convenida verbalmente o por escrito por las mismas partes.

El Usuario y [“femac.coop”](#) reconocen haber consentido la celebración de un contrato sin haber confiado en ninguna declaración o promesa hecha por la otra parte, salvo aquello que figura expresamente mencionado en las presentes Condiciones.

## **LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El acceso, navegación y/o uso de este Sitio Web y los contratos de compra de productos a través del mismo se regirán por la legislación colombiana.

Cualquier controversia, problema o desacuerdo que surja o esté relacionado con el acceso, navegación y/o uso del Sitio Web, o con la interpretación y ejecución de estas Condiciones, o con los contratos de venta entre [“femac.coop”](#) y el Usuario, será sometida a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales de la República de Colombia.

## QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Usuario puede hacer llegar de forma exclusiva y privada a [femac.coop](http://femac.coop) sus quejas, reclamaciones o todo otro comentario que desee realizar, siempre y exclusivamente a través de los datos de contacto que se facilitan al principio de estas Condiciones (Información General), nunca mediante redes sociales, que puedan dañar la imagen de la web y su prestigio, pudiendo ésto, ser causa de acciones legales.

Además, “*NOMBRE DEL COMERCIO*” dispone de hojas oficiales de reclamación a disposición de los consumidores y usuarios, y que estos pueden solicitar a “*NOMBRE DEL COMERCIO*” en cualquier momento, utilizando los datos de contacto que se facilitan al principio de estas Condiciones (Información General).

**PASARELA DE PAGOS:** El Usuario es plenamente consciente y acepta el uso de los sistemas electrónicos de pago del portal, con el cual el Sitio Web ha hecho alianza: **BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL (en adelante “Pasarela de Pagos”)**. Esta Pasarela de Pago permite efectuar la recepción del pago con tarjeta de crédito, PSE, y recaudo en efectivo por medio de los aliados: PUNTORED, EFECTY, SURED, GANA, REDSERVI, APOSTAR, SUSUERTE Y DIMONEX. garantizando las mejores condiciones de seguridad para el comercio electrónico. Una vez el Usuario haya realizado el pago, “*NOMBRE DEL COMERCIO*”, será quien expedirá el comprobante de pago. El Usuario acepta los Términos y Condiciones de la Pasarela de Pago, en especial lo relativo a la regulación tributaria y cambiaria sobre las transacciones realizadas. **En ningún caso la PASARELA DE PAGOS: BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL, SE HARÁ RESPONSABLE** por las demoras justificadas o injustificadas de la entrega de los productos o servicios adquiridos en este portal, así mismo no responderá por la calidad de los productos o servicios, o cualquier otra reclamación de carácter comercial, civil o administrativa con relación a los mentados productos y servicios, en cuanto ésta responsabilidad recae única y exclusivamente en cabeza de este portal web de conformidad con la normatividad de la República de Colombia.

El Usuario, podrá hacer uso de los siguientes medios de pago: 1. **TARJETA DE CREDITO:** El Usuario realizará los pagos con tarjeta de crédito bajo dos (2) tipos de modalidades: 1.1.- Pago recurrente: Se acepta expresamente realizar aportes mensuales recurrentes o reiterativos con cargo a la tarjeta de crédito registrada de conformidad a las condiciones expresa y previamente aceptadas con este portal web. 1.2. Pago único: El Usuario realiza un pago único, la cual no tendrá el carácter de recurrente o reiterativo.

2. **PAGO POR PSE.**

3. **PAGO EN EFECTIVO:** Recaudo por Puntored, Efecty, Sured, Gana, Redservi, Apostar, Susuerte Y Dimonex

**MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS;** En beneficio del Usuario podremos realizar modificaciones y agregar nuevos servicios en nuestro portal. El acceso a nuestros servicios es libre, por lo cual podrá dejar de acceder a ellos cuando lo estime conveniente.

En el caso en que el Usuario desee cancelar su Pago Recurrente, deberá informar a (CORREO ELECTRÓNICO DE LA TIENDA VIRTUAL), indicando Nombre Completo y correo electrónico registrado en el momento de la recurrencia y su solicitud será tramitada en un tiempo no mayor a 10 días corrientes, por comunicación interna LA TIENDA VIRTUAL, informará la novedad a la PASARELA DE PAGOS (BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL), relacionando dirección de correo electrónico del pagador, la fecha en que se realizó la transacción, y el valor de la misma, junto con la novedad autorizada por parte del comercio NOMBRE DE LA TIENDA VIRTUAL, a vuelta de correo el servicio de notificaciones de la PASARELA DE PAGOS, informará a



*LA TIENDA VIRTUAL, el proceso realizado para que a su vez, la tienda le informe en un mensaje de correo electrónico al cliente de la tienda, su solicitud y el estado de la misma.*

*En el caso en el que se decida eliminar del Portal Web alguna iniciativa de recaudo, se informará al Usuario del Pago Recurrente de otras campañas en las que puede participar o tramitar su desvinculación de la plataforma según su elección.*

*En caso que el usuario de este portal web, desee aclarar alguna transacción realizada en “NOMBRE DE LA TIENDA VIRTUAL”, sobre la pasarela de pagos, debe remitir la comunicación al correo: “CORREO DE SERVICIO AL CLIENTE DE BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL”*

Los datos del administrador del Portal Web son los siguientes:

**NOMBRE:** FONDO DE EMPLEADOS MAC POLLO

**NIT:** 890208107-3

**DIRECCIÓN:** CL 4 # 6 – 33 CASCO ANTIGUO FLORIDABLANCA/SANTANDER

**CIUDAD:** FLORIDABLANCA

**CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO:** *sistemas@femac.coop*

**FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACION:** 26/01/2024