

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

El presente documento establece los **Términos y Condiciones** aplicables al sitio web [www.soycampo.com.co](http://www.soycampo.com.co) en adelante denominado **LA PLATAFORMA**, así como las disposiciones que regulan el proceso de compraventa de productos ofrecidos a través de esta.

El acceso, navegación y utilización de **LA PLATAFORMA** por parte de cualquier persona natural o jurídica, en adelante **EL USUARIO**, implica la aceptación plena, expresa y sin reservas de los términos y condiciones aquí contenidos. En caso de no estar de acuerdo con alguno de los apartados, **EL USUARIO** deberá abstenerse de utilizar **LA PLATAFORMA** y abandonar su navegación de forma inmediata.

En virtud del principio de consensualidad consagrado en el artículo 1500 del Código Civil Colombiano, este documento constituye un contrato válido y vinculante entre **EL USUARIO** y **COMERCIALIZADORA DE BANANO CRIOLLO S.A.S.**, en adelante **COMERBANC**, que regula tanto el uso de **LA PLATAFORMA** como las transacciones comerciales de compraventa efectuadas a través de ella.

Es obligatorio para **EL USUARIO** realizar una lectura completa y comprensiva de este documento antes de continuar con el uso de **LA PLATAFORMA**, ya que su aceptación será requisito indispensable para el ingreso, navegación y realización de pedidos de productos ofrecidos por **COMERBANC**.

### 1. INFORMACIÓN Y ACLARACIONES

#### ¿Quién es **EL USUARIO**?

Se entiende por **EL USUARIO** a toda persona natural mayor de edad según la legislación de su país de origen (en el caso de Colombia, mayor de dieciocho (18) años), o a toda persona jurídica que, a través de su representante legal, apoderado o mandatario, accede, navega o utiliza los servicios ofrecidos en **LA PLATAFORMA**.

#### ¿Quién es **COMERBANC**?

**COMERCIALIZADORA DE BANANO CRIOLLO S.A.S.**, identificada con el NIT 900.729.940-3, es una sociedad por acciones simplificada legalmente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, que en adelante se denominará **COMERBANC**. Es la titular y operadora de **LA PLATAFORMA**, y responsable de la comercialización de los productos allí ofrecidos.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

### ¿Qué se ofrece en LA PLATAFORMA?

A través de **LA PLATAFORMA**, **EL USUARIO** puede adquirir productos comercializadas por **COMERBANC**, las cuales podrán ser enviadas a diversos destinos a nivel internacional. Los tipos de productos disponibles, así como las cantidades ofrecidas, están sujetas a verificación y disponibilidad. En consecuencia, **EL USUARIO** solo podrá adquirir los productos y cantidades efectivamente disponibles al momento de la compra. En caso de no disponibilidad posterior a la orden, **COMERBANC** informará a **EL USUARIO**, y se coordinará la respectiva solución conforme a lo previsto en estos términos y condiciones.

### ¿Quién no puede ingresar, navegar y/o acceder a los servicios de LA PLATAFORMA?

No podrán acceder, navegar o hacer uso de **LA PLATAFORMA**:

- Las personas naturales menores de dieciocho (18) años o que no cumplan con la mayoría de edad legal exigida en su país de residencia.
- Quienes, siendo mayores de edad, no hayan leído íntegra y claramente estos términos y condiciones, o no estén de acuerdo con su contenido.

### ¿Qué implica ingresar, navegar y/o acceder a los servicios de LA PLATAFORMA?

Al acceder, navegar y utilizar **LA PLATAFORMA**, **EL USUARIO** declara y acepta expresamente que:

- Es mayor de edad conforme a la legislación de su país de residencia, y tiene capacidad legal para contratar.
- Ha leído, comprendido y aceptado la totalidad de los presentes términos y condiciones.
- Tiene la intención inequívoca de obligarse legalmente conforme a los términos aquí establecidos, en favor de **COMERBANC**.
- Cumplirá con todas las leyes, normativas y regulaciones locales, nacionales e internacionales aplicables.
- En caso de actuar como representante, mandatario, agente o en virtud de obligación legal o contractual, está debidamente facultado para representar a la persona natural o jurídica a nombre de la cual actúa.
- Acepta la **Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de COMERBANC**, la cual forma parte integral de estos términos.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

- Reconoce y acepta todas las estipulaciones contractuales relacionadas con el proceso de compra, disponibilidad, despacho y envío de los productos ofrecidos a través de **LA PLATAFORMA**.

### 3. REGISTRO EN LA PLATAFORMA

Para acceder a los servicios ofrecidos en **LA PLATAFORMA**, **EL USUARIO** deberá suministrar la siguiente información: nombre y apellidos o razón social, número de identificación, correo electrónico, teléfono y direcciones, luego de esto, **EL USUARIO** debe contactar a **COMERBANC** para solicitar el nombre de usuario y contraseña para utilizar **LA PLATAFORMA** y realizar compras en la misma.

**EL USUARIO** se obliga a no suministrar información y/o datos personales diferentes a los propios, salvo que tenga autorización contractual escrita o legal para tal efecto.

### 4. SEGURIDAD

**COMERBANC** se compromete a implementar todos los esfuerzos razonables y las medidas técnicas necesarias para procurar que el uso de **LA PLATAFORMA** sea seguro para todos sus usuarios. Sin embargo, **COMERBANC** no puede garantizar la seguridad absoluta del sistema, dado que se trata de una obligación de medio y no de resultado. En consecuencia, el uso de **LA PLATAFORMA** conlleva riesgos inherentes al entorno digital, por lo cual **EL USUARIO** asume plena responsabilidad de adoptar medidas de autoprotección y diligencia razonable al hacer uso de los servicios.

#### **Obligaciones de conducta segura por parte del usuario:**

**EL USUARIO** se compromete expresamente a abstenerse de realizar cualquier acto que pueda afectar la integridad, disponibilidad o seguridad de **LA PLATAFORMA** o de otros usuarios, incluyendo, pero sin limitarse a, las siguientes conductas:

- No utilizar los servicios para fines ilegales, no éticos o contrarios a lo establecido en estos Términos y Condiciones.
- No emplear robots, arañas, rastreadores, extractores de datos (“scrapers”) ni ningún otro medio automatizado para acceder a los servicios o recolectar información de terceros.
- No desarrollar ni utilizar aplicaciones de terceros que interactúen con los servicios o contenidos de **LA PLATAFORMA** sin autorización expresa de **COMERBANC**.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

- No intentar acceder o utilizar cuentas, nombres de usuario o contraseñas que pertenezcan a otros usuarios, ni suplantar su identidad.
- No solicitar ni recolectar credenciales de acceso de otros usuarios.
- No cargar, transmitir o diseminar virus, malware, código malicioso o cualquier otro elemento que pueda comprometer la seguridad de **LA PLATAFORMA**.
- No intentar eludir medidas de seguridad o técnicas de filtrado de contenido implementadas por **COMERBANC**.
- No acceder a secciones restringidas o funcionalidades no autorizadas dentro de **LA PLATAFORMA**.
- No realizar pruebas de vulnerabilidad, escaneos, intentos de penetración o análisis de seguridad en **LA PLATAFORMA** o sus servidores, salvo que exista autorización previa, expresa y por escrito por parte de **COMERBANC**.

#### **Responsabilidad del Usuario Registrado**

**EL USUARIO** es el **único responsable** de todas las actividades realizadas desde su cuenta registrada en **LA PLATAFORMA**. Se compromete a mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y a adoptar las medidas necesarias para protegerlas. Al registrarse en **LA PLATAFORMA**, **EL USUARIO** acepta expresamente esta responsabilidad.

En caso de sospecha o confirmación de acceso no autorizado, uso indebido o pérdida de control de la cuenta, **EL USUARIO** deberá notificarlo de forma inmediata a **COMERBANC** a través del siguiente correo electrónico: [gerencia@soycampo.com.co](mailto:gerencia@soycampo.com.co) a fin de adoptar las medidas de seguridad pertinentes.

#### **Riesgos de seguridad que debe asumir el usuario**

Al utilizar **LA PLATAFORMA**, **EL USUARIO** declara que comprende y acepta los riesgos inherentes a la operación en línea, entre los cuales se incluyen, pero no se limitan a:

- La posibilidad de que terceros no autorizados accedan a su información personal o a su cuenta, especialmente si no adopta medidas de seguridad básicas como contraseñas seguras o autenticación en múltiples factores.
- La exposición a software malicioso, fraudes informáticos, suplantación de identidad (phishing), ataques de denegación de servicio o robo de datos mediante métodos digitales fuera del control de **COMERBANC**.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

- La pérdida o filtración de información por parte de su propio dispositivo o red, como consecuencia de configuraciones inseguras, falta de antivirus o redes Wi-Fi públicas no protegidas.
- El uso indebido de su cuenta por parte de terceros si no ha tomado las precauciones debidas para proteger sus credenciales.
- La interrupción temporal del servicio debido a fallas técnicas, mantenimiento, ataques cibernéticos o causas de fuerza mayor.

**EL USUARIO**, al continuar utilizando **LA PLATAFORMA**, reconoce expresamente estos riesgos y exonera a **COMERBANC** de cualquier responsabilidad por daños o perjuicios derivados de ellos, salvo que medie dolo o culpa grave debidamente comprobados por parte de **COMERBANC**.

## 5. PROCESO DE COMPRA

Para realizar una compra en **LA PLATAFORMA**, **EL USUARIO** declara conocer, aceptar y sujetarse a las siguientes condiciones:

- Solo podrán realizar compras aquellos **usuarios registrados** que cuenten con un nombre de usuario y contraseña válidos, suministrados por **COMERBANC**.
- Si **EL USUARIO** utiliza **LA PLATAFORMA** en idioma **español**, los precios de los productos se mostrarán en pesos colombianos (COP).
- Si **EL USUARIO** utiliza **LA PLATAFORMA** en idioma **inglés**, los precios se visualizarán en dólares estadounidenses (USD). En tal caso, la tasa de cambio del dólar será determinada libremente por **COMERBANC**, y podrá corresponder o no a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente a la fecha del pedido.
- Las compras únicamente podrán realizarse a partir de una cantidad mínima de **diez (10) toneladas métricas** por pedido. Si **EL USUARIO** desea realizar un pedido por una cantidad inferior, deberá **contactar previamente a COMERBANC** para evaluar la viabilidad del mismo.
- Una vez realizado el pedido, **EL USUARIO** deberá efectuar el pago del 50% del valor total del pedido y aportar el comprobante de dicho pago a **LA PLATAFORMA** dentro de los **[XXXXXX]** días calendario siguientes a la realización de la compra. El no

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

cumplimiento de este pago podrá dar lugar a la anulación del pedido sin responsabilidad para **COMERBANC**.

- El 50% restante del valor del pedido deberá ser pagado por **EL USUARIO** una vez **COMERBANC** le notifique que el pedido ha sido empacado y está listo para ser despachado. A partir de dicha notificación, **EL USUARIO** deberá aportar el comprobante de dicho pago a **LA PLATAFORMA** para lo cual contará con un plazo máximo de [XXXXX] días calendario siguientes a la notificación de **COMERBANC** de que el pedido ha sido empacado y está listo para envío.
- En caso de que transcurra dicho plazo sin que se haya efectuado el pago final y aportado el comprobante a **LA PLATAFORMA**, se entenderá que **EL USUARIO** ha desistido de la compra, y se aplicará la penalidad correspondiente, conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones.

## 6. ENVÍOS

Al realizar un pedido en **LA PLATAFORMA**, **EL USUARIO** declara aceptar expresamente que el envío se registrará por el **Incoterm FCA – Free Carrier**, lo cual implica las siguientes condiciones contractuales:

- **COMERBANC** cumplirá su obligación de entrega una vez los productos hayan sido entregados al **transportista portuario o aeroportuario en territorio colombiano**. A partir de ese momento, todos los riesgos relacionados con la pérdida, daño, deterioro, retraso o cualquier otra contingencia que afecte el envío serán asumidos exclusivamente por **EL USUARIO**.
- Cualquier reclamación, trámite logístico, seguro, documentación adicional, costos o gestiones posteriores a la entrega al transportista serán responsabilidad única de **EL USUARIO**.
- **EL USUARIO** será responsable de realizar todas las gestiones de la exportación e importación de los productos, así como cancelar los costos y gastos de estos trámites.
- **COMERBANC** realizará los envíos por vía marítima o aérea, según lo acuerde con **EL USUARIO** en cada operación comercial.
- Para envíos por **vía aérea**, los productos serán empacados en cajas de cartón sin paletizar.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

- Para envíos por **vía marítima**, los productos serán enviados **congelados, secos o refrigerados**, dependiendo de la naturaleza de la fruta adquirida y lo acordado con **EL USUARIO**.
- Una vez se haya efectuado el pago total del pedido, **COMERBANC** garantiza el despacho de los productos dentro de un plazo máximo de **[XXXX]** días calendario.

## 7. ESTADOS DEL PEDIDO

Una vez **EL USUARIO** haya realizado un pedido en **LA PLATAFORMA**, podrá consultar el estado del mismo, el cual será actualizado conforme a las siguientes etapas:

- **PEDIDO EN VALIDACIÓN:** **EL USUARIO** ha completado el proceso de solicitud del pedido y **COMERBANC** se encuentra validando la información suministrada, incluyendo datos de facturación, cantidades solicitadas, disponibilidad y condiciones de envío.
- **PEDIDO EN PREPARACIÓN:** La información del pedido ha sido verificada y validada por **COMERBANC**, quien inicia el proceso de acondicionamiento, embalaje y alistamiento logístico de los productos adquiridos.
- **PEDIDO ENVIADO:** Los productos han sido despachados y están en tránsito hacia el transportista designado en Colombia (puerto o aeropuerto). El pedido solo se enviará una vez **EL USUARIO** haya completado el pago total correspondiente.
- **PEDIDO ENTREGADO:** El transportista (marítimo o aéreo) ha recibido formalmente el pedido en el punto de origen. Desde este momento, la responsabilidad sobre el transporte, entrega final y estado del producto recae exclusivamente en **EL USUARIO**, conforme a los términos del Incoterm FCA.
- **PEDIDO CANCELADO:** El pedido ha sido cancelado por alguna de las siguientes razones: (i) **EL USUARIO** no realizó el pago inicial del 50% dentro del plazo estipulado; (ii) se detectaron inconsistencias, errores o irregularidades en el proceso de compra; o (iii) el pedido fue invalidado conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

## 8. DEVOLUCIONES, RETRACTO Y PENALIDADES

### **Reclamaciones por calidad o cantidad:**

Si **EL USUARIO** considera que los productos recibidos presentan problemas de calidad o no coinciden con la cantidad acordada, podrá presentar una reclamación a **COMERBANC** enviando un correo a: [gerencia@soycampo.com.co](mailto:gerencia@soycampo.com.co) dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del pedido. La reclamación deberá estar debidamente sustentada, incluyendo material probatorio como fotografías, videos, guías de transporte y cualquier documento relacionado. **COMERBANC** se compromete a revisar y responder la solicitud dentro del plazo legal aplicable, esto es, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la petición.

### **Derecho de retracto:**

**EL USUARIO** podrá desistir libremente de la compra en cualquier momento antes de realizar el pago inicial del 50% del valor del pedido, sin que ello implique sanción alguna.

### **Penalidad por desistimiento posterior:**

En caso de que **EL USUARIO** decida desistir, cancelar o retractarse del pedido una vez efectuado el pago inicial del 50% del valor total, se aplicará una penalidad equivalente al 50% del valor total del pedido. En consecuencia:

- **COMERBANC** no estará obligada a realizar reembolso alguno sobre el monto abonado como anticipo.
- El monto retenido se considerará como compensación por los costos administrativos, logísticos, operativos y comerciales en los que haya incurrido **COMERBANC**.
- Esta penalidad será exigible de pleno derecho, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial previo.

## 9. INDEMNIDAD

**EL USUARIO** acepta defender, indemnizar y mantener indemne a **COMERBANC**, así como a sus directivos, empleados, agentes, contratistas y colaboradores, frente a cualquier reclamo, demanda, investigación, proceso judicial, pérdida, daño, sanción, multa o gasto, incluidos honorarios legales, que resulten de:

- Su negligencia, dolo, imprudencia o culpa grave.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

- El incumplimiento de estos Términos y Condiciones o de las leyes aplicables.
- La violación de derechos de terceros (incluidos derechos de propiedad intelectual, contractuales o personales).
- El uso indebido o fraudulento de **LA PLATAFORMA**, de los servicios ofrecidos por **COMERBANC**, o del contenido de la misma.

### **10. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE**

Toda controversia, disputa o reclamación derivada del uso, navegación, registro o transacciones realizadas a través de **LA PLATAFORMA**, será resuelta conforme a las leyes del país al cual **EL USUARIO** solicita el envío de las mercancías, y será competente el juez ordinario del lugar de destino declarado en el pedido correspondiente.

Sin perjuicio de lo anterior, **COMERBANC** se reserva el derecho de iniciar acciones legales en la jurisdicción que considere pertinente, cuando se vea afectado su buen nombre, reputación, propiedad intelectual o intereses comerciales.

### **11. PROPIEDAD INTELECTUAL**

El software, código fuente, interfaz gráfica, arquitectura funcional, contenidos, diseño, bases de datos, algoritmos, así como el nombre comercial y marca **Soy Campo**, y cualquier otro signo distintivo presente en **LA PLATAFORMA**, son de propiedad exclusiva de **COMERBANC**, y se encuentran protegidos por las leyes de propiedad intelectual nacionales e internacionales.

En virtud de lo anterior, **EL USUARIO** se obliga a:

- No copiar, modificar, desensamblar, descompilar, distribuir, transmitir, mostrar, ejecutar, reproducir, sublicenciar, crear obras derivadas, ni explotar de ninguna forma el contenido o los elementos protegidos sin autorización expresa y por escrito de **COMERBANC**.
- No utilizar nombres comerciales, marcas, logotipos o demás signos distintivos que no le pertenezcan al momento de registrarse en **LA PLATAFORMA**.
- Informar oportunamente a **COMERBANC** cualquier infracción, uso no autorizado o conducta sospechosa que atente contra los derechos de propiedad intelectual propios o de terceros.

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

- Abstenerse de realizar cualquier acto que constituya competencia desleal, desviación de clientela, suplantación comercial o aprovechamiento indebido del prestigio comercial de **COMERBANC**.

El incumplimiento de estas disposiciones puede dar lugar a la cancelación inmediata de la cuenta de **EL USUARIO**, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

## **12. ACUERDO COMPLETO**

Los presentes Términos y Condiciones constituyen el acuerdo completo, íntegro y vinculante entre **EL USUARIO** y **COMERBANC**, y reemplazan cualquier comunicación, entendimiento, negociación o acuerdo previo, ya sea verbal o escrito, relacionado con el acceso y uso de **LA PLATAFORMA** así como de las transacciones comerciales que se realicen a través de la misma.

Cualquier modificación, exención o excepción respecto a estos términos solo será válida si se encuentra por escrito y debidamente firmada por un representante autorizado de **COMERBANC**.

## **13. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Al registrarse, navegar o realizar transacciones a través de **LA PLATAFORMA**, **EL USUARIO** autoriza de manera previa, expresa e informada el tratamiento de sus datos personales, conforme a la Política de Privacidad de **COMERBANC**, la cual puede ser consultada en el siguiente enlace: [\[XXXXXXXXXXXXXXXX\]](#)

Dicho tratamiento incluye, pero no se limita a: recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión y supresión de los datos con las finalidades previstas en la política mencionada, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

## **14. SEGURIDAD Y MÉTODOS DE PAGO**

Los pagos efectuados en **LA PLATAFORMA** se procesan a través de transferencia directa a **COMERBANC**, en la cuenta [XXXXXXX](#)

## **15. CANALES DE CONTACTO**

Para resolver dudas, presentar solicitudes, reclamaciones o recibir soporte, **EL USUARIO** puede comunicarse con **COMERBANC** a través de los siguientes medios:

	<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>Mayo 2025</b>
		<b>Versión I</b>

- **Correo electrónico:** [gerencia@soycampo.com.co](mailto:gerencia@soycampo.com.co)
- **WhatsApp:** +57 3146167872

La atención será prestada dentro del horario hábil de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (hora Colombia), excepto festivos nacionales.

## **16. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

**COMERBANC** se reserva el derecho de modificar, suprimir, actualizar o ampliar los presentes Términos y Condiciones, así como los productos, servicios y funcionalidades ofrecidas en **LA PLATAFORMA**, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso.

Cualquier modificación entrará en vigor a partir del día calendario siguiente a su publicación en el sitio web. Es responsabilidad exclusiva de **EL USUARIO** revisar periódicamente estos Términos para conocer las condiciones vigentes al momento de utilizar **LA PLATAFORMA**.

## **17. VIGENCIA**

Los presentes Términos y Condiciones entran en vigor a partir del día calendario siguiente a su publicación en **LA PLATAFORMA** y se mantendrán vigentes mientras el sitio y los servicios de **COMERBANC** estén disponibles.

Las modificaciones posteriores estarán vigentes desde su publicación, y su aceptación se entenderá tácita por el uso continuo de **LA PLATAFORMA** por parte de **EL USUARIO**.