



## COMPRAVENTA TIENDA VIRTUAL DINASTIA

### TERMINOS Y CONDICIONES

#### 1. OBJETO.

Los presentes Términos y Condiciones de Compraventa tienen como finalidad establecer las directrices que rigen la relación contractual derivada de la venta de mascotas, ya sea mediante canales de comercialización directa, remota o a distancia. Igualmente, buscan asegurar el respeto y cumplimiento de los derechos de los clientes o consumidores, así como los mecanismos para su ejercicio.

#### 2. DESTINATARIOS.

Los Términos y Condiciones de Compraventa son de obligatorio cumplimiento tanto para el proveedor como para los clientes-consumidores. Estos deberán conocer y aceptar las disposiciones aquí contenidas antes, durante y después de realizar la adquisición de una mascota a través de cualquiera de los canales de venta dispuestos por el proveedor.

#### 3. DEFINICIONES.

Los términos no expresamente definidos en el presente documento deberán interpretarse conforme a su sentido común, legal o técnico, según corresponda.

**Proveedor:** Alexander Villegas López, identificado con NIT 1.040.183.106, en calidad de Representante Legal de DINASTÍA CACHORRO Cel. 3105366047 Correo electrónico. [info@dinastiadelcachorro.com.co](mailto:info@dinastiadelcachorro.com.co)

**Cliente-Consumidor:** Toda persona natural o jurídica que, mediante los canales de venta directa, remota o a distancia, realice la compra de una mascota.

#### 4. TÉRMINOS

**Dolencia:** Hace referencia a enfermedad o alteración de la salud.

**Patología:** Enfermedad o dolencia.

**Defecto:** Alteraciones del estado óptimo de salud de una mascota, que tienen lugar comúnmente en la gestación. Se dice también defecto congénito.

**Enfermedad Terminal:** Enfermedad o patología de la cual no se tiene una expectativa clara de mejora. Si bien puede no terminar en muerte, el tratamiento puede ser prolongado sin término fijo.



Degenerativo: Patología que conlleva un estado de degradación continuo y ascendente del óptimo estado de salud de una mascota y que generalmente terminan en la muerte de la misma.

Crónico: Padecimiento de alguna enfermedad, que se manifiesta en toda su máxima expresión de degradación y que no tiene un cura o ciclo final.

Repetitiva: Enfermedad que tiene como característica principal la aparición de la misma al cabo de un tiempo indeterminado (largo o corto), luego de haber sido controlada o tratada previamente.

Larga duración: Se refiere a tratamientos aplicados a enfermedades que persisten por un periodo prolongado, sin que exista una fecha determinada para su finalización.

Historia Clínica Veterinaria: Conjunto organizado de los antecedentes médicos de una mascota, junto con la información obtenida mediante entrevista al propietario, observación directa y pruebas complementarias. Su finalidad es establecer un diagnóstico preciso y definir el tratamiento adecuado para la afección que presenta el animal.

Variaciones prominentes: Corresponden a diferencias notorias en el pelaje, orejas, hocico y/o tamaño general, que resultan relevantes en cuanto a la apariencia o al desarrollo típico de la raza. Se consideran prominentes las siguientes:

- Pelaje: Alteraciones que generen una apariencia marcadamente distinta respecto al tamaño, forma o textura habitual del pelaje, conforme a las características propias de cada raza descritas en el ANEXO TÉCNICO N.º 001 – Características generales de las razas comercializadas.
- Orejas: Cambios que representen una apariencia visiblemente diferente al tamaño, forma o posición normal de las orejas según lo establecido para cada raza en el anexo técnico correspondiente, este lo realizará el cliente- consumidor según él lo estipule.
- En el Hocico: Se tendrán en cuenta las variaciones que representen con una apariencia radicalmente opuesta al tamaño máximo y firma normal y habitual
- El tamaño: Implica en las características normales y habituales del cachorro.
- Malformación: Defecto físico o funcional presente desde el nacimiento del cachorro.



## 5. DEVOLUCIONES

### Devolución efectiva de la mascota:

La devolución efectiva procede cuando el cliente-consumidor manifiesta su voluntad de devolver la mascota, está tendrá un periodo de 07 días calendario para realizar dicha devolución, teniendo cuenta que, se le recibe la mascota pero, para que dicha devolución sea aceptada, la mascota deberá encontrarse en óptimas condiciones de salud, integralidad y bienestar, que permitan su adecuada recepción y verificación por parte del proveedor.

El reintegro del valor cancelado por la mascota se efectuará únicamente una vez esta haya sido comercializada nuevamente por el proveedor, garantizando que no exista perjuicio económico derivado del ejercicio del retracto, por lo que quiere decir, que hasta que no se comercialice de nuevo la mascota no recibirá el dinero y deberá tener en cuenta que se le devolverá el (60%) sesenta porciento del dinero.

### Devolución durante la compra de la mascota:

La devolución durante la compra procede cuando el cliente-consumidor manifiesta su voluntad de desistir de la mascota y, en consecuencia, solicita el reintegro del dinero.

En este caso, el proveedor realizará la devolución equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor total cancelado por la mascota, toda vez que la no concreción de la compra genera un perjuicio económico derivado del ejercicio del derecho de retracto, incluyendo los gastos administrativos, logísticos y de mantenimiento ocasionados por el proceso de comercialización. Dicho reintegro se efectuará conforme a los términos y condiciones establecidos por el proveedor, garantizando la observancia de los principios de equilibrio contractual y protección al consumidor.

### El no reintegro de dinero:

El proveedor no efectuará devolución ni reintegro de dinero bajo ninguna circunstancia. En caso de presentarse una situación que amerite reemplazo o reclamo, se procederá exclusivamente con la reposición de la mascota, entregando al cliente-consumidor un ejemplar de características semejantes o muy similares a la mascota inicialmente adquirida, y cuyo valor corresponda al precio estándar de la compra original. Esta reposición se realizará conforme a la disponibilidad y condiciones establecidas por el proveedor, garantizando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los principios de equilibrio contractual y protección al consumidor.

El proveedor no efectuará devolución directa o inmediata de dinero, salvo en los casos en que medie orden judicial o requerimiento legal expreso. En los demás eventos, el valor correspondiente de la mascota será reintegrado únicamente bajo las condiciones previamente establecidas, garantizando el cumplimiento de los principios de equilibrio contractual y protección al consumidor.



#### Reposición de mascota:

La reposición de la mascota se realizará cuando proceda la aplicación de una garantía legal debidamente comprobada, entregando al cliente-consumidor una ejemplar con características iguales, equivalentes o superiores a las del animal inicialmente adquirido.

#### Cumplimiento de la garantía:

Hace referencia a la responsabilidad asumida por el proveedor para atender y hacer efectiva la garantía legal, cuando se compruebe su procedencia conforme a las condiciones establecidas.

#### Plan de apartado o separación:

Es un mecanismo de pago flexible otorgado por el proveedor al cliente-consumidor, mediante el cual este puede realizar abonos periódicos o pagos parciales sobre el valor total de la mascota, con anterioridad a la fecha de entrega acordada; en esta cláusula si el cliente-consumidor se retracta debe tener en cuenta que el dinero no se le devolverá, toda vez que el dinero invertido en el plan de separación cubre los gastos y el cuidador de cachorro.

## **6. COMPRAVENTA**

Cuando el cliente-consumidor adquiere una mascota a través de cualquiera de los canales de venta habilitados por el proveedor, dicha adquisición se realiza en virtud de un contrato de compraventa de mascota, el cual se rige por los presentes Términos y Condiciones de Compraventa, y, en lo pertinente, por lo dispuesto en el Título XXIII del Código Civil Colombiano y en la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, así como por las demás normas que resulten aplicables

### **6.1. INFORMACIÓN AL MOMENTO DE LA COMPRA.**

El proveedor garantizará al cliente-consumidor el acceso permanente a información clara, veraz, suficiente y verificable, en idioma castellano, antes, durante y después de la compra.

Dicha información deberá ser adecuada, completa, precisa, comprensible y oportuna, permitiendo al cliente conocer de manera transparente las características, condiciones y particularidades de las mascotas ofrecidas o de aquellas que sean de su interés.

No obstante, será responsabilidad del cliente-consumidor informarse debidamente con base en la información disponible antes de la adquisición, y al efectuar la compra, se entenderá que acepta integralmente los presentes Términos y Condiciones de Compraventa.

Antes de finalizar la transacción o compra, se pondrá en conocimiento la información relativa a las garantías que le asisten al cliente-consumidor, un resumen del pedido, valores individuales del pedido, el precio total, especificado en Peso colombiano (COP) o en dólares, incluyendo y/o discriminando el valor de los impuestos y costos adicionales a cargo del



cliente-consumidor, informando antes de culminar la operación de venta, los motivos y conceptos a cancelar así como el precio global, pretendiendo la verificación y aceptación por parte del cliente-consumidor; culminada la operación, se enviará o expedirá constancia de la misma al cliente-consumidor.

Por tratarse de mascotas, las imágenes de promoción, oferta y/o comunicación al público o al cliente-consumidor podrán ser de referencia sin que en ningún momento haya una obligación de identidad entre la imagen de referencia y la mascota efectivamente entregada; al momento de la entrega efectiva de la mascota, el proveedor informará las instrucciones de cuidado, conservación y manutención las cuales serán de estricta observancia para el cliente-consumidor; así mismo, el peso, edad, raza, color exacto y tamaño, será informado al cliente-consumidor en documento anexo al momento de la entrega efectiva de la mascota.

Cuando las mascotas se adquieran mediante plan separé o cualquier otra modalidad de separación previa a la adquisición efectiva de la mascota, se entenderá que el precio final será aquel fijado para el día de la entrega de la mascota, en ese orden de ideas, el proveedor no asumirá los mayores valores por fluctuaciones o aumentos del mercado en los precios de las mascotas por cuanto el plan separé se establece como facilidad de pago para el cliente-consumidor.

Cuando los precios de las mascotas fluctúen considerablemente previo al día de la entrega al cliente-consumidor que pagó un porcentaje del precio en plan separé, se le ofrecerá como primera opción pagar el mayor valor de acuerdo al aumento o fluctuación del mercado o en su defecto, la devolución del dinero abonado sin ningún tipo de recargo para el cliente-consumidor.

En caso de no realizar la adquisición del cachorro por parte del cliente, el abono no es reembolsable.

Cuando la compraventa se celebre por canales de venta remoto o a distancia (redes sociales, sitio web o en general comercio electrónico), serán obligaciones del proveedor:

6.1.1 Cerciorarse de la entrega de la mascota al cliente-consumidor, procurando su plena identificación al momento de la entrega.

6.1.2. Poner en conocimiento del cliente-consumidor, el asiento de la transacción e informar en todo momento la identidad del proveedor. (Razón social, NIT, dirección de notificaciones, correo electrónico, teléfono). Esto incluye que después de realizada la compra, se deberá, a más tardar el día siguiente, enviar al cliente-consumidor el acuse de recibido de su pedido, la información del tiempo de entrega, el precio exacto, incluyendo impuestos y costos de envío, y la forma en que se realizó el pago

6.1.3. Informar la disponibilidad del producto, el derecho de retracto, el término para ejercerlo y los medios de pago disponibles.



6.1.4. En todo momento, se solicitará la adherencia por medio del conocimiento y aceptación expresa y/o tácita del cliente-consumidor a los presentes Términos y Condiciones de Compraventa, guardando la prueba de su aceptación y permitiendo su consulta y disponibilidad en todo momento con las opciones de consulta, impresión y/o descarga a través de su sitio web [www.dinastiacachorros.com.co](http://www.dinastiacachorros.com.co)

6.1.5. Mantener la prueba en mecanismos de soporte adecuado, de la relación comercial, en especial de la identidad, voluntad y aceptación de contratar, forma de pago, así como la constancia de entrega real y efectiva de la mascota.

6.1.6. Adoptar mecanismo de seguridad para la protección de las transacciones, así mismo, será responsable de las fallas de seguridad en transacciones realizadas por medios dispuestos por él, sean propios o ajenos.

6.1.7. Disponer a través de redes sociales, sitio web o en general en los medios en los que realiza comercio electrónico, la recepción de PQRS, emitiendo constancia de la fecha y hora de radicación, así como disponiendo de un mecanismo de consulta del estado de la PQRS.

6.1.8. En caso de no disponibilidad del producto, el cliente-consumidor será informado inmediatamente.

6.1.9. Mantener en el sitio web [www.dinastiacachorros.com.co](http://www.dinastiacachorros.com.co) un enlace visible y directo a la página [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)

## **6.2 GARANTÍA LEGAL.**

La garantía legal constituye la obligación del proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad, salud y buen estado general de las mascotas entregadas al cliente-consumidor, conforme a las condiciones establecidas en la ley y en los presentes términos y condiciones de compraventa:

6.2.1. Condiciones de la garantía legal DINASTIA CACHORRO:

6.2.1.1. La adquisición de una mascota otorgará al cliente-consumidor una garantía legal de siete (07) días calendario, contados a partir de la fecha de entrega física del ejemplar.

Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá cumplir con las consultas veterinarias programadas o entregar la mascota y nosotros realizaremos el procedimiento veterinario, las cuales tienen por objeto verificar el estado de salud de la mascota y descartar cualquier anomalía.

- Para clientes locales: las consultas deberán realizarse entre el quinto (5) y el séptimo (07) día siguiente a la entrega.



- Para clientes nacionales: Se deberá comunicar cualquier eventualidad o síntoma de forma inmediata al equipo profesional de DINASTÍA CACHORRO, dentro del mismo término señalado.
- Para clientes Extranjeros: Se deberá comunicar cualquier eventualidad o síntoma de forma inmediata al equipo profesional de DINASTÍA CACHORRO, dentro del mismo término señalado.

El incumplimiento de las revisiones o reportes dentro del plazo establecido podrá afectar la procedencia de la garantía.

6.2.1.2. La garantía cubrirá exclusivamente las enfermedades o condiciones de salud cuyos síntomas se manifiesten en la mascota dentro del periodo de la garantía previsto en el numeral anterior, siempre que sean debidamente diagnosticados por un medico veterinario certificado y reportados en el termino establecido.

**PARAGRAFO:** Que no estén expresamente excluidas y que provengan de patologías virales, cegueras, sorderas, dermatitis que no provengan de la falta de seguimiento de las instrucciones de cuidado, conservación y manutención de la mascota.

6.2.1.3. El término de la garantía se suspende mientras el cliente-consumidor esté privado de -la tenencia de la mascota por la efectividad o estudio de la garantía.

6.2.1.4. En el caso de que el cliente-consumidor opte por la reposición de la mascota, esta se realizará con un ejemplar de características iguales o similares a las de la mascota objeto de garantía. El nuevo ejemplar contara con un plazo de garantía independiente, equivalente al señalado en el numeral 4.2.1.1, contado a partir de la fecha de entra de la nueva mascota.

6.2.1.5. Si el cliente-consumidor decide realizar la reposición por una mascota cuyo valor sea superior al de aquella que fue objeto de garantía, deberá cancelar previamente la diferencia económica correspondiente, como requisito para la efectividad del proceso de reposición.

6.2.1.6 En aquellos casos en que la mascota sea llevada a una veterinaria dentro de los días estipulados anteriormente, el proveedor no asumirá ningún costo por concepto de atención veterinaria.

## **6.2.2 EXCLUSIONES O TERMINACION DE LA GARANTIA**

6.2.2.1. La garantía legal de DINASTÍA CACHORRO no cubre:

6.2.2.2. Las reclamaciones por enfermedades, defectos, dolencias o patologías del cachorro ocurridas con posterioridad al vencimiento del término de garantía.

6.2.2.3. Si el cliente-consumidor decide acudir a un establecimiento medico veterinario y no consulta con el proveedor que le realizo la venta de esté, el proveedor no asumirá ningún



costo asociado al transporte, atención de urgencias, hospitalización, medicamentos, tratamientos generados en dicha atención externa o gastos relacionados o similares.

6.2.2.4. Aquellas enfermedades, dolencias, patologías o defectos propios de las diferentes razas de mascotas en edad temprana o adulta, como por ejemplo, la displacía de cadera en mascotas de raza grande como el Rottweiler, Pastor Alemán entre otras. Las enfermedades, dolencias, patologías o defectos propios de las diferentes razas de mascotas en edad temprana o adulta.

6.2.2.5. Aquellas enfermedades, dolencias, patologías o defectos que sean consecuencia de la falta de cuidado del cliente-consumidor o que puedan ser transmitidas o incubadas por fuera de las instalaciones o manejo del proveedor, como por ejemplo gripes, hipoglicemias, anemias, deshidrataciones, contusiones, heridas y similares; además de aquellas patologías virales cuyos síntomas se manifiesten después de los 15 días siguientes a la entrega de la mascota al cliente- consumidor.

6.2.2.6. Aquellas enfermedades, dolencias, patologías o defectos que sean exclusiva consecuencia de la negligencia y/o inobservancia de las instrucciones sobre cuidado, conservación y manutención de la mascota

6.2.2.7. El proveedor tampoco responderá por los elementos de recreación, manutención o conservación normal de la mascota, es decir, aquellos gastos dirigidos a suplir las necesidades normales, excéntricas, estéticas o de cuidado personal y básico de la mascota.

### **6.2.3 LA GARANTIA LEGAL DE DINASTIA TERMINA:**

6.2.3.1 La garantía termina y en consecuencia el proveedor no asumirá responsabilidad alguna ni costos asociados a la enfermedad, dolencia o patología desde el momento en que el cliente-consumidor decida continuar con la mascota a pesar del diagnóstico terminal, degenerativo, repetitivo, crónico, de larga duración o similar.

6.2.3.2. La garantía termina y en consecuencia el proveedor no asumirá responsabilidad alguna ni costos asociados a la enfermedad o patología desde el momento en que el cliente-consumidor decida continuar con la mascota a pesar del ofrecimiento por parte del proveedor de reponer la mascota por una de similares o iguales características o la devolución del dinero.

6.2.3.3. Por reposición de la mascota o devolución del dinero como consecuencia de la efectividad de una garantía.

**PARAFO:** En los casos de no disponibilidad de la mascota o no entrega dentro de los 30 días calendario siguientes a la transacción de pago de la mascota, el cliente- consumidor podrá resolver o terminar el contrato y obtener la devolución sin descuento alguno del dinero pagado dentro de los 30 días calendario siguientes al momento en que decida no continuar con el contrato por la mascota no disponible o no entregada dentro de los aludidos 30 días calendarios, salvo aceptación expresa de la entrega después de los 30 días calendario.



## **7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

7.1 Veracidad de la información: El cliente se obliga a suministrar información veraz, completa y actualizada al momento de la compra, así como los datos necesarios para la correcta formalización del contrato y la entrega del cachorro.

7.2 Condiciones de entrega: El cliente deberá presentarse en la fecha, hora y lugar acordados para la entrega del cachorro, o designar a una persona autorizada para su recibo. En caso de no asistir sin causa justificada, asumirá los costos de manutención, transporte o reprogramación de la entrega nuevamente.

7.3 Cuidado y bienestar del cachorro: El cliente se compromete a brindar al cachorro las condiciones adecuadas de alimentación, higiene, salud, bienestar conforme a la Ley 1774 de 2016 y demás normas de protección animal.

7.4 Pago del precio acordado: El cliente deberá realizar el pago total del valor del cachorro en los términos y condiciones pactados. El incumplimiento del pago faculta al vendedor para suspender la entrega o resolver el contrato sin derecho a devolución de dinero.

7.5 Pago transporte del cachorro: El cliente-consumidor reconoce que el valor correspondiente al transporte o envío del cachorro no se encuentra incluido dentro del precio de venta pactado. En consecuencia, el cliente asumirá de manera exclusiva y total el costo del transporte, el cual será determinado según la ciudad de destino, medio de envío y condiciones logísticas establecidas por la empresa DINASTIA CACHORROS.

El pago de dicho valor deberá realizarse antes del despacho del cachorro, y su cancelación constituye requisito indispensable para la entrega o envío de mismo.

## **8. ACEPTACION DEL CONTRATO**

Las partes declaran haber leído íntegramente el presente contrato de compraventa, entendiendo y aceptando todas sus cláusulas y condiciones. En constancia de conformidad, el cliente manifiesta su total aceptación al realizar la firma del presente documento (o al hacer clic en el botón "Aceptar", en caso de formato digital).

El presente contrato se firma en señal de acuerdo entre DINASTÍA Cachorros, en calidad de vendedor, y el cliente, en calidad de comprador, quienes declaran actuar de manera libre, voluntaria y con plena capacidad legal.

Para todos los efectos legales, este contrato se entiende celebrado en la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.