

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRA DEL PORTAL WEB

Titular del sitio:

ALIMENTOS DEL VALLE S.A. — ALIVAL S.A.

NIT: 890.110.964-6

Domicilio: Parque Industrial y Comercial del Cauca, Etapa 2, Lote 5, Caloto, Cauca

Correo de notificaciones judiciales: notificaciones@alimentosdelvalle.com.co

Teléfono: 8840404

1. Objeto

Los presentes términos y condiciones regulan la adquisición de productos a través del portal web alival.com.co/express/, así como los derechos y obligaciones que surgen entre ALIVAL S.A. y los consumidores.

2. Aceptación

Los presentes términos y condiciones son puestos a disposición del consumidor de forma previa, clara y accesible durante el proceso de compra. La confirmación y finalización de la compra constituyen la aceptación expresa de los mismos.

3. Información de precios con IVA y costo de domicilio

Los precios publicados en este portal incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) aplicable a cada producto conforme a la normativa tributaria vigente. ALIVAL S.A. podrá modificar los precios en cualquier momento, sin que ello afecte los pedidos ya confirmados.

El valor mínimo de compra a través de este portal es de cincuenta mil pesos moneda corriente (\$50.000 COP). El servicio de entrega a domicilio se prestará exclusivamente dentro del perímetro urbano de la ciudad de Cali y no generará un cobro adicional para el consumidor. Las condiciones de entrega aplicables a cada pedido serán informadas y acordadas con el consumidor durante el proceso de confirmación de la compra.

4. Medios de pago

Los pedidos realizados a través de este portal podrán ser pagados mediante cualquiera de las siguientes modalidades:

1. **Transferencia electrónica:** El pago podrá realizarse mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria que sea informada por ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. al momento de la confirmación del pedido.
2. **Pago contra entrega.** El pago se realizará directamente al transportador o al operador logístico autorizado, cuando esta modalidad se encuentre disponible para la zona de entrega correspondiente.

El consumidor declara que la información suministrada para efectuar el pago es veraz y que cuenta con la autorización, capacidad y legitimidad necesarias para utilizar el medio de pago seleccionado.

5. Confirmación del pedido

Una vez el consumidor seleccione los productos de su interés y finalice el proceso de compra, el sistema registrará la solicitud del pedido y pondrá a su disposición las modalidades de pago habilitadas.

Posteriormente, un funcionario de ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. se comunicará con el consumidor, a través de los datos de contacto suministrados, con el fin de validar la información registrada, confirmar la modalidad de pago seleccionada y coordinar las condiciones de pago y entrega del pedido.

Cuando el consumidor haya seleccionado la transferencia electrónica como medio de pago, la confirmación definitiva del pedido estará sujeta a la verificación del pago correspondiente por parte de ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A.

Una vez validada la información y, cuando corresponda, confirmado el pago, ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. informará al consumidor la aceptación y el procesamiento del pedido a través de los canales de contacto suministrados durante el proceso de compra.

6. Entrega de productos y tiempos de entrega

Los productos serán entregados en la dirección indicada por el consumidor al momento de realizar el pedido, dentro de las setenta y dos (72) horas hábiles siguientes a la confirmación de la compra y cuando corresponda, a la validación del pago respectivo.

Para efectos del presente portal, no se considerarán días hábiles los sábados, domingos ni los días festivos. Las entregas se efectuarán a través de las rutas de distribución de ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A., de conformidad con la programación logística definida para cada zona de cobertura.

Al momento de la entrega, el consumidor o la persona autorizada para recibir el pedido deberá verificar el estado general de los productos entregados.

Si al momento de la recepción se evidencia alguna novedad relacionada con el estado de los productos o con la entrega realizada, esta deberá ser informada inmediatamente al transportador o a ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A., a través de los canales de atención habilitados para tal fin.

7. Despachos y zona de cobertura

7.1. Zona de cobertura

El servicio de entrega estará disponible únicamente para direcciones ubicadas dentro del perímetro urbano de la ciudad de Cali y en aquellas zonas adicionales que ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. habilite expresamente. La disponibilidad del servicio para cada pedido estará sujeta a la validación previa de cobertura que realice ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. al momento de la confirmación de la compra.

7.2. Seguimiento del pedido

Una vez confirmado el pedido, ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. remitirá una notificación al correo electrónico o al número de teléfono suministrado por el consumidor durante el proceso de compra, en la que se informará el estado de la solicitud y las condiciones generales de entrega aplicables al pedido.

7.3. Inconvenientes en la entrega

Es responsabilidad del consumidor suministrar una dirección de entrega completa, correcta y actualizada, así como garantizar la recepción oportuna del pedido en el lugar indicado.

Si al momento de la entrega no es posible efectuar la recepción del pedido por causas atribuibles al consumidor, ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. o el operador logístico encargado de la distribución se comunicarán con este para coordinar una nueva entrega. Los costos adicionales que se generen con ocasión de dicha gestión serán asumidos por el consumidor, cuando ello resulte procedente.

Tratándose de productos alimenticios, una vez despachado el pedido, ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. se reservará el derecho de determinar la viabilidad de una nueva entrega, atendiendo las condiciones de inocuidad, conservación, calidad y seguridad alimentaria aplicables a los productos.

8. Disponibilidad de productos

ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. procura mantener actualizada la información sobre la disponibilidad de los productos ofrecidos en el portal. No obstante, en situaciones excepcionales en las que, una vez confirmado el pedido, alguno de los productos solicitados no se encuentre disponible, la compañía se comunicará con el consumidor a través de los datos de contacto suministrados para informarle dicha situación y ofrecerle alguna de las siguientes alternativas:

- a) Sustituir el producto por otro de características similares y valor equivalente, previa aceptación del consumidor.
- b) Realizar la entrega parcial del pedido y efectuar la devolución del valor pagado correspondiente al producto no disponible.
- c) Cancelar el pedido y efectuar la devolución total de las sumas pagadas por el consumidor.

La decisión sobre la alternativa aplicable corresponderá al consumidor, salvo que este manifieste expresamente su aceptación a una opción diferente.

Las devoluciones de dinero que procedan serán realizadas a través del mismo medio de pago utilizado por el consumidor, cuando ello sea técnica y operativamente posible, o mediante otro mecanismo acordado entre las partes, de conformidad con la normativa aplicable.

9. Cancelación del pedido

El consumidor podrá solicitar la cancelación de su pedido, sin costo alguno, hasta antes de que ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. inicie el proceso de despacho.

Una vez iniciado el proceso de despacho, no será posible atender solicitudes de cancelación respecto de los productos entregados o que se encuentren en tránsito, teniendo en cuenta que se trata de productos alimenticios que, por razones de inocuidad, calidad y seguridad alimentaria, no pueden ser reincorporados al inventario para su posterior comercialización.

Lo anterior, se entiende sin perjuicio de los derechos que le asisten al consumidor en materia de garantía legal, protección al consumidor y reversión del pago, en los casos expresamente previstos en la normativa vigente.

10. Garantía

Los productos comercializados a través de este portal cuentan con la garantía legal aplicable, de conformidad con la normativa vigente y bajo los términos y condiciones establecidos en el numeral siguiente.

En caso de presentarse alguna inconformidad relacionada con la calidad, idoneidad o seguridad de un producto, el consumidor podrá presentar su reclamación a través de los canales de atención habilitados por ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A.

ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A., en su calidad de productor y expendedor, garantiza que los productos ofrecidos a través de este portal cumplen con las condiciones de calidad, idoneidad, seguridad y conservación exigidas por la ley, así como con las características informadas en su etiquetado, rotulado y publicidad.

Tratándose de productos refrigerados o que requieran control de temperatura, ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. adoptará las medidas razonables necesarias para su almacenamiento, despacho, transporte y entrega, bajo las condiciones de conservación aplicables, con el fin de garantizar que sean recibidos por el consumidor en condiciones aptas para su consumo.

11. ¿Qué cubre la garantía legal?

La garantía aplica independientemente de si el producto ha sido abierto o parcialmente consumido. Tratándose de alimentos, el defecto frecuentemente solo es perceptible una

vez abierto el empaque o iniciado el consumo, circunstancia que en ningún caso limita el derecho del consumidor a reclamar la garantía.

La garantía procederá cuando el producto presente alguna de las siguientes situaciones:

- Se encuentre en mal estado de conservación o presente alteraciones en su olor, color, sabor, textura o cualquier otra condición que evidencie deterioro del producto.
- Sea entregado con la fecha de vencimiento cumplida o con una vida útil remanente inferior a cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha de entrega, siempre que dicha circunstancia no haya sido informada previamente al consumidor.
- Presente afectaciones derivadas de una ruptura de la cadena de frío durante el almacenamiento, alistamiento, despacho o transporte imputable a ALIVAL S.A. o a los terceros contratados para la prestación del servicio logístico.
- El contenido neto entregado sea inferior al declarado en el empaque, de conformidad con las tolerancias permitidas por la normativa aplicable.
- El producto entregado no corresponda a la referencia, presentación o marca adquirida por el consumidor.
- El empaque se encuentre roto, abierto, adulterado o en condiciones que puedan comprometer la inocuidad, calidad o seguridad del producto.
- Se presente cualquier otra condición que afecte o pueda afectar la aptitud del producto para el consumo humano o que implique el incumplimiento de las condiciones de calidad, idoneidad o seguridad exigidas por la ley.

La garantía podrá ser solicitada aun cuando el producto haya sido abierto o parcialmente consumido, siempre que el defecto alegado corresponda a alguna de las situaciones descritas anteriormente. Tratándose de alimentos, el consumidor reconoce que ciertas anomalías o defectos únicamente pueden evidenciarse al momento de abrir el empaque o durante el consumo del producto, circunstancia que no limitará el ejercicio de los derechos que le asisten conforme a la ley.

12. Trámite de la garantía

El consumidor podrá presentar la solicitud de garantía a través de los canales de atención habilitados por ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A., acompañando, en la medida de lo posible, la información y los soportes que permitan identificar el producto y verificar la situación reportada, tales como fotografías, número de lote, fecha de vencimiento o comprobante de compra.

Una vez recibida la solicitud, ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. realizará la verificación correspondiente y de comprobarse la existencia de una causal de garantía, adoptará la medida que resulte procedente de conformidad con la normativa vigente, incluyendo, según corresponda, la reposición del producto, la devolución del dinero o cualquier otra solución legalmente aplicable.

13. Obligaciones del consumidor en materia de cadena de frío

Los productos refrigerados o de temperatura controlada requieren para su adecuada conservación que el consumidor mantenga las condiciones de almacenamiento indicadas en el empaque una vez recibido el pedido. En consecuencia:

- El consumidor debe recibir el pedido oportunamente y trasladar de inmediato los productos refrigerados a las condiciones de almacenamiento indicadas en el rotulado del producto.
- No se recomienda dejar el pedido expuesto a temperatura ambiente por un período superior al que razonablemente demanda el proceso de recepción y ubicación de los productos.
- Las instrucciones de conservación indicadas en el empaque de cada producto son de obligatorio cumplimiento por parte del consumidor para preservar la calidad e inocuidad del producto.

ALIVAL S.A. no será responsable por el deterioro de los productos que sea consecuencia directa del incumplimiento por parte del consumidor de las condiciones de almacenamiento y conservación indicadas en el empaque, conforme a la causal de exoneración prevista en el artículo 16, literal b), de la Ley 1480 de 2011. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de controversia sobre la causa del deterioro, la carga de demostrar que la ruptura de cadena de frío ocurrió con posterioridad a la entrega y por causa imputable al consumidor corresponderá a ALIVAL S.A., quien deberá acreditarlo mediante los registros de temperatura del proceso logístico.

14. ¿A qué tiene derecho el consumidor?

Una vez verificada la procedencia de la garantía, el consumidor tendrá derecho a las medidas de protección previstas en la normativa vigente, incluyendo, según corresponda:

- La reposición del producto por otro de la misma referencia o de características equivalentes.
- La devolución del dinero pagado por el producto.
- La devolución parcial del valor pagado cuando la situación presentada así lo permita y exista acuerdo con el consumidor.

ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. atenderá y dará respuesta a las solicitudes de garantía dentro de los términos establecidos en la normativa vigente,

adoptando las medidas que resulten procedentes conforme a la naturaleza de la reclamación, las pruebas aportadas y las disposiciones legales aplicables.

15. Plazos aplicables

Dada la naturaleza perecedera de los productos, se recomienda al consumidor revisar el estado del producto al momento de la entrega. La anterior recomendación no limita el ejercicio del derecho de garantía dentro del término legal aplicable, y reportar cualquier inconformidad dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción, acompañando su reporte de registro fotográfico del producto, el empaque y la etiqueta.

Cuando el defecto solo sea perceptible durante o después del consumo, lo cual es propio de la naturaleza de los productos alimenticios, el consumidor podrá ejercer la garantía desde el momento en que advierta la inconformidad, dentro del término de vigencia del producto conforme a la fecha de vencimiento indicada en el empaque.

ALIVAL S.A. atenderá las solicitudes de garantía y dará respuesta a estas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación, de conformidad con los procedimientos y términos establecidos en la normativa vigente aplicable.

16. Responsabilidad solidaria

De conformidad con el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, ALIVAL S.A., en su calidad de productor y expendedor, responde solidariamente por la garantía legal de los productos. El consumidor podrá dirigir su reclamación indistintamente contra el productor, el proveedor o el expendedor, sin que ninguno de ellos pueda excusarse en la responsabilidad del otro para evadir la atención de la solicitud.

17. Derecho de retracto

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto no aplica en la medida en que los productos comercializados a través de este portal corresponden a bienes de naturaleza perecedera que pueden deteriorarse o caducar con rapidez.

Lo anterior no limita ni restringe en modo alguno el derecho del consumidor a la garantía legal descrita en las secciones anteriores, ni su derecho a la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la misma ley.

18. Derecho de reversión del pago

Los pedidos realizados a través de este portal únicamente podrán ser pagados mediante transferencia electrónica o pago contra entrega.

En consecuencia, el procedimiento de reversión del pago previsto para operaciones realizadas mediante tarjetas de crédito, tarjetas débito u otros instrumentos electrónicos de pago no resulta aplicable a las compras efectuadas a través de este portal.

Lo anterior no limita los demás derechos que le asisten al consumidor, incluyendo aquellos relacionados con la garantía legal, las devoluciones de dinero que resulten procedentes y la presentación de peticiones, quejas o reclamos.

19. La devolución del dinero

Será por el 100% de las sumas pagadas, sin descuentos ni retenciones de ningún tipo, y deberá efectuarse en un plazo máximo de quince (15) días calendario contados desde el ejercicio la solicitud, siempre que el consumidor cumpla con:

1. Suministrar los datos correctos y completos requeridos para el trámite;
2. Devolver el producto en las condiciones previstas por la ley, teniendo en cuenta la naturaleza del producto.

20. Costos de transporte por devoluciones

Los costos de transporte y demás que conlleven la devolución serán asumidos por ALIVAL S.A. únicamente cuando la misma obedezca a defectos en la calidad, idoneidad o seguridad del producto, conforme a la garantía legal aplicable.

21. ¿Cómo radicar su solicitud?

Para hacer efectiva la garantía o la reversión del pago, el consumidor debe:

- Tomar registro fotográfico del producto y del empaque al momento de la recepción, con especial atención a la fecha de vencimiento, el lote de producción, el estado visible del producto y, en el caso de productos refrigerados, la temperatura o signos externos de conservación.
- Conservar el empaque original en la medida de lo posible, así como la factura o comprobante de compra.
- Radicar la solicitud a través de cualquiera de los siguientes canales:
Portal PQRS: alival.com.co/express/pqrs.
Teléfono de atención al cliente: 8870404.

Su solicitud generará un número de radicado con fecha y hora, que le permitirá hacer seguimiento al estado de su caso.

Si su reclamación no es atendida en los plazos indicados o no está satisfecho con la respuesta recibida, puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en www.sic.gov.co, autoridad competente en materia de protección al consumidor en Colombia.

22. Factura electrónica

De conformidad con la normativa expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), ALIVAL S.A. emitirá la correspondiente factura electrónica de venta por cada compra realizada a través de este portal.

La factura será enviada al correo electrónico suministrado por el consumidor durante el proceso de compra.

En caso de no recibirla, el consumidor podrá solicitar su reenvío a través del correo electrónico alivalexpressonline@alival.com.co o mediante los canales de atención habilitados por ALIVAL S.A.

La factura electrónica tendrá plena validez legal y tributaria de conformidad con la normativa vigente aplicable.

23. Atención al consumidor (PQRS) y garantías

El consumidor podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de garantía o solicitudes de reversión del pago a través de cualquiera de los siguientes canales de atención habilitados por ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A.:

- Correo electrónico: ltmonzon@alival.com.co
- Portal PQRS: alival.com.co/express/pqrs
- Teléfono de atención al cliente: 8870404

Para la atención de solicitudes relacionadas con garantías o reversión del pago, se recomienda al consumidor:

- Tomar registro fotográfico del producto y de su empaque al momento de la recepción, prestando especial atención a la fecha de vencimiento, el número de lote, el estado visible del producto y, tratándose de productos refrigerados, a la temperatura o a cualquier signo externo relacionado con sus condiciones de conservación.
- Conservar, en la medida de lo posible, el empaque original, así como la factura o el comprobante de compra.
- Suministrar la información y los soportes que permitan identificar el producto y verificar la situación objeto de la reclamación.

Una vez radicada la solicitud a través de cualquiera de los canales habilitados, el consumidor recibirá un número de radicado con fecha y hora, el cual le permitirá efectuar seguimiento al estado de su caso.

ALIMENTOS DEL VALLE S.A. – ALIVAL S.A. dará trámite a las solicitudes de conformidad con la normativa vigente y responderá dentro de los términos legalmente aplicables.

Si el consumidor considera que su solicitud no ha sido atendida adecuadamente o no está conforme con la respuesta recibida, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), autoridad competente en materia de protección al consumidor en Colombia.

24. Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales recolectados a través del portal se realizará conforme a lo establecido en la Política de Tratamiento de Datos Personales de ALIVAL S.A., disponible en: <https://alival.com.co/politica-de-privacidad/> , en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

25. Modificaciones

ALIVAL S.A. podrá modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor desde su publicación en el portal.

26. Ley aplicable

Estos términos y condiciones se rigen por la legislación colombiana, en especial por la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables.

Fecha de actualización: 7 de julio de 2026