

Términos y Condiciones Generales de TRUEBLUE (PROYECTO SAI SAS)

1. Propiedad del Portal

Estos términos y condiciones de uso (los “Términos y Condiciones”) aplican al sitio web disponible en Trueblue.pet (el “Portal”) los cuales son de propiedad de Proyecto SAI SAS. (“PPROYECTO SAI”), identificada con NIT 901110407 – 4, Dirección de notificación judicial: Calle 74 # 02 - 13, Bogotá DC, Teléfono: 3167462756 y correo electrónico **solo** para notificación judicial: camilo@TRUEBLUE.pet

2. Aceptación de estos Términos y Condiciones

Al hacer uso del Portal, el usuario (el “Usuario”) acepta expresamente estos Términos y Condiciones y declara y garantiza haberlos leído y entendido en su totalidad. En caso de que cualquier persona no esté de acuerdo con estos Términos y Condiciones, esta deberá abstenerse de usar el Portal.

3. Modificaciones a estos Términos y Condiciones

(a) Proyecto SAIs reserva el derecho de modificar de forma unilateral estos Términos y Condiciones, en un todo o en parte, en cualquier momento y sin previo aviso, haciendo público en el Portal los términos modificados. Podrán ser modificados también de la misma manera el diseño, la presentación o configuración, los requisitos de registro o utilización del Portal, sin que ello genere derecho a reclamo o indemnización alguna a favor del Usuario.

(b) Es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente los Términos y Condiciones. El uso continuo que haga del Portal luego de haberse realizado cambios en estos Términos y Condiciones significará que el Usuario acepta esos cambios.

4. Contenido

(a) Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en el Portal, incluyendo textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales, emblemas comerciales, código fuente y cualquier otra información (el “Contenido”), es de propiedad de PPROYECTO SAI, o ha sido licenciada a ésta por los terceros que tienen el derecho y capacidad para hacerlo.

(b) El Contenido no puede ser copiado, reproducido, posteoado, transmitido, republicado, trasladado o distribuido de ninguna manera a otro computador, servidor, o cualquier otro medio sin el consentimiento previo y expreso de PPROYECTO SAI.

5. Usos No Permitidos en el Portal

(a) Las siguientes actividades están prohibidas en el Portal:

(i) Anidar páginas del Portal dentro de “frames” de sitios externos.

(ii) Utilizar “spiders”, “site copiers” o cualquier otro dispositivo, programa, algoritmo o método para acceder, adquirir, copiar o monitorear cualquier parte o contenido del Portal.

(iii) Intentar obtener acceso privilegiado a cualquier parte del Portal, servidores o redes mediante “hacking”, “password mining” o cualquier método.

(iv) Revisar o escanear el Portal, servidores o redes de PPROYECTO SAI, en busca vulnerabilidades de seguridad.

(v) Hacer “look-up”, “trace” o “sniffer” a la información transmitida desde o hacia cualquier Usuario.

(vi) Hacer intentos desproporcionados de utilización del Portal, los servidores o las redes de Proyecto SAI que puedan derivar en la negación del servicio.

(vii) Utilizar cualquier dispositivo, software o rutina para interferir con el adecuado funcionamiento del Portal sus transacciones.

(viii) Intentar manipular cualquier información transmitida hacia o desde el Portal para suplantar a otra persona o a PPROYECTO SAI.

(ix) Utilizar el Portal para fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros o que vayan en contra de estos Términos y Condiciones, así como la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público.

(b) Proyecto SAI se reserva el derecho de restringir unilateralmente el acceso de cualquier Usuario al Portal en caso de detectar o sospechar cualquier uso no permitido del Portal. Proyecto SAI podrá iniciar acciones legales de cualquier naturaleza en contra de los Usuarios que hagan algún uso no permitido del Portal

6. Limitación de Responsabilidad

(a) El Usuario acepta y reconoce que Proyecto SAI no se hace responsable por los riesgos a los que se encuentra expuesta su infraestructura tecnológica y el Portal. Esta exención de responsabilidad se extiende entre otras materias incluyendo, sin limitarse, a los riesgos tecnológicos derivados de errores lógicos en los aplicativos, paradojas derivadas de su

integración, huecos, gusanos o virus, sabotajes en los soportes lógicos, bases de datos, y otros delitos informáticos. Al hacer uso del Portal el Usuario acepta irrevocablemente y exonera a Proyecto SAIde cualquier responsabilidad derivada de estos hechos.

(b) Proyecto SAIs reserva el derecho de realizar en cualquier momento, sin previo aviso, por cualquier motivo y sin que ello derive en derecho a compensación, actividades de mantenimiento, correcciones o cambios en el Portal que incluyen:

(i) Modificar o cambiar el Portal, o una parte del mismo.

(ii) Interrumpir la operación del Portal, de forma programada o no.

(iii) Suspender o terminar la operación o el acceso al Portal, o una parte del mismo

7. Capacidad Legal

El Portal sólo está disponible para personas que tengan capacidad legal para contratar de conformidad con las leyes aplicables de la República de Colombia. No podrán utilizar el Portal las personas que no tengan esa capacidad y los menores de edad. Los actos que los incapaces o menores de edad realicen en este Portal 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.

8. Registro y Uso del Portal

El usuario puede abrir una cuenta con sus datos y para ello deberá completar el formulario de registro con todos los datos legales requeridos para poderle expedir su factura de venta de acuerdo con la legislación colombiana. En caso de abrir una cuenta, el usuario se convierte en Usuario autorizado del Portal (el “Suscriptor” Proyecto SAIo el “Usuario”), lo que le permite acceder a las promociones, y para la adquisición futura de productos y/o servicios ofrecidos en este Portal. Proyecto SAIpodrá utilizar diversos medios para identificar a sus Suscriptors, pero Proyecto SAINO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Si se verifica o sospecha un uso fraudulento, malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones o contrarios a la buena fe, Proyecto SAItendrá el derecho inapelable de dar por terminados los créditos, dar de baja las cuentas y hasta de perseguir judicialmente a los infractores.

Proyecto SAIs 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 Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, Proyecto SAIpodrá dar de baja la compra efectuada, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización.

El Suscriptor, una vez registrado, dispondrá de su dirección de correo electrónico y una clave secreta (en adelante la “Clave”) que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. En caso de poseer estos datos, el Usuario tendrá la posibilidad de cambiar la Clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el Portal. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de acceso, asumiendo totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su Clave secreta registrada en el Portal, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información (la “Cuenta”). Dicha Clave es de uso personal, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad de Proyecto SAI en caso de utilización indebida, negligente y/o incorrecta.

El Usuario 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 Usuario. El Suscriptor se compromete a notificar a Proyecto SAI 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.

Proyecto SAI SAS. 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.

9. Productos y/o Servicios

El Portal ofrece a sus Usuarios principalmente productos y servicios destinados a las mascotas.

9.1 Visualización de productos

El Portal exhibe las imágenes de productos con la mayor nitidez y precisión posible. No obstante, la visualización del color y calidad de los productos dependerá de la pantalla desde la cual se acceda al Portal. En todo caso, las imágenes son de referencia, y en algunos casos puede variar el empaque por razones ajenas al Portal, como cambios de empaque por parte del fabricante, razón por la cual se debe entender que las imágenes dispuestas de ninguna manera comprometen al Portal para que el empaque del producto que efectivamente se entregue tenga la misma presentación visual que aquel visible en éste. En caso de que el Usuario requiera que el producto sea de un color específico, deberá anticipadamente recurrir a los canales de atención de Proyecto SAI con el objetivo de conocer el verdadero color del objeto o empaque. Sin embargo, Proyecto SAI se compromete a actualizar las imágenes, con la mayor diligencia posible.

9.2 Disponibilidad de productos

Proyecto SAI se encarga de la constante actualización del Portal, así como la revisión constante de los productos y/o servicios que se exhiben en el mismo. No obstante, el Portal puede modificar y discontinuar los productos y/o servicios en cualquier momento sin contraer ninguna responsabilidad frente a los Usuarios. En caso de que los productos de las imágenes

de referencia no estén disponibles o que haya un cambio de las características del mismo, Proyecto SAI se obliga a informar al Usuario y a actualizar el Portal en caso de que ello ocurra, en un máximo de 72 horas para envíos nacionales. El Usuario podrá modificar el pedido, solicitando un producto de similares características o podrá cancelar este mismo, razón por la cual Proyecto SAI procederá a devolver el dinero.

9.3 Errores tipográficos

De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y si el Usuario tomó una decisión de compra basada en dicho error, Proyecto SAI le comunicará al Usuario dicho error y procederá a realizar el ajuste en el Portal. Si el precio real es mayor y el Usuario no acepta el cambio, Proyecto SAI mantendrá el precio inicialmente ofertado.

9.4 Limitación de cantidades y restricción de pedidos

Proyecto SAI puede, a su exclusivo criterio, limitar o cancelar las cantidades compradas por un Usuario. Así mismo, Proyecto SAI se reserva el derecho de rechazar todo pedido que el Usuario realice. Dichas restricciones pueden incluir pedidos realizados a partir de la misma cuenta inscrita en el Portal, pagos realizados con la misma tarjeta de crédito y/o débito y pedidos con la misma dirección de envío o de facturación. Esto con el fin de restringir la venta a mayoristas. Sin embargo, de manera expresa se establece que los pedidos que se realicen sobre insumos como alimentos, medicamentos y otros, solo permitirá que por cada Usuario se realice un pedido de máximo de 100 kg por día.

9.5 Envío de productos

Los productos adquiridos a través del Portal se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en el Portal. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que Proyecto SAI haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo.

Proyecto SAI comunicará por correo electrónico a los Usuarios los datos para que pueda realizar el seguimiento del estado del pedido por internet, así como el tiempo de entrega estimado, el cual variará dependiendo de la distancia y factores externos a PPROYECTO SAI, como lo serían temas de movilidad, disponibilidad del producto, cuando este provenga de terceros o deba ser personalizado.

Si el Usuario se encontrara ausente cuando se le visita para dejar el pedido y nadie lo recibe en el lugar de residencia, el usuario se comunicará a través de nuestros canales de atención para coordinar una nueva entrega. En caso de que nuevamente nadie reciba el producto, este será reintegrado a PPROYECTO SAI, debiendo el Usuario ponerse en contacto para coordinar un nuevo pedido o el reembolso del dinero; si la orden tenía algún descuento o cupón asociado este ya no tendrá vigencia. En caso de no contactarse con TRUEBLUE dentro de los dos (2)

días siguientes, el dinero será reembolsado una nueva entrega cuyo costo estará a exclusivo cargo del Usuario.

Advertencia: Proyecto SAIno puede garantizar el envío a algunas regiones del país de productos, sea por su ubicación, o cuando los productos sean considerados sobredimensionados o con peso excesivo 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 Usuario en el menor tiempo posible.

9.6 Cargos por envío e impuestos

El Usuario será responsable de los cargos de envío, manejo y seguro de los productos y/o servicios que adquiera en el Portal, así como del impuesto sobre la venta, impuestos al valor agregado y demás gravámenes que se ocasionen por cada oferta de compra aceptada. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el Usuario realice su compra en el Portal, y por lo tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar a favor, el cual incluirá todos los conceptos mencionados.

10. Entrega de los productos

Proyecto SA se compromete a realizar entregas dentro del territorio colombiano, siempre y cuando se encuentre dentro de las zonas y lugares a los que tenga acceso de acuerdo con su red. Consiguientemente, podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio registrado por el Usuario para realizar la entrega, no se encuentre dentro de las zonas geográficas habilitadas para tal efecto.

Una vez se realice el pedido, el Usuario recibirá un código de seguimiento, con el propósito de rastrear el envío. El estado del pedido se podrá consultar a través de las páginas de las empresas transportadoras que Proyecto SA contacte con dicha finalidad, teniendo en cuenta que Proyecto SA puede hacer uso de terceros para poder realizar la entrega de los pedidos realizados por los Usuarios. Proyecto SA elegirá a la empresa que más se ajuste a sus necesidades con el propósito de entregar satisfactoriamente los productos adquiridos a través del Portal a sus Usuarios. El valor del envío dependerá de las tarifas que la empresa contratada por Proyecto SA establezca, sin embargo, este será informado al Usuario, antes de finalizar la compra.

Para envíos nacionales, la transportadora realizará la entrega de la compra en la dirección indicada por el cliente para tal fin. En caso de no encontrarse el cliente en la dirección indicada, se dejará el pedido en un punto oficial de la transportadora para el respectivo reclamo, de igual manera este aplicará para casos puntuales en donde la transportadora o terceros no cuenten con el servicio de "entrega puerta a puerta"; TRUEBLUE hará todo lo posible por entregar la compra con el menor tiempo de retraso posible, sin embargo, no se hace responsable de demoras en la entrega por causas ajenas a su voluntad o hechos de terceros.

Los productos adquiridos por el Usuario serán entregados en el domicilio que el Usuario haga constar al realizar su pedido, dentro de un plazo que puede oscilar entre uno (1) y quince (15) días hábiles, dependiendo del destino. Este plazo de entrega empezará a contar desde el momento en el que el Portal acepte la correspondiente oferta de compra, y siempre y cuando se hayan determinado por anticipado los términos y condiciones de pago. En todo caso, el término anteriormente mencionado no obsta para que, de presentarse causas ajenas a la voluntad de Proyecto SAI que pudieran retrasar la entrega (como cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor), el tiempo antes determinado se pueda extender.

En eventos promocionales especiales, realizados por PPROYECTO SAI, podrán aumentar los plazos de entrega de los productos, considerando el alto volumen de demanda que el Portal tiene en este tipo de eventos.

Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, estará debidamente autorizada por el Usuario para recibir su pedido. Por consiguiente, el Portal queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realizare, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en el Portal.

11. Condiciones de pago

El precio que se deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio vigente en el Portal al momento de hacerse el pedido.

Antes de la aceptación por parte de Proyecto SAI de cualquier pedido, el Usuario deberá elegir las condiciones de pago según los medios de pago que se encuentren establecidos en el Portal. Proyecto SAI pone a disposición de los Usuarios un sistema de conexión segura para la realización de las transacciones que se efectúen en el Portal. No obstante, en ningún caso será responsable por las fallas que se presenten en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados al Usuario con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades. Con el fin de cubrir costos operativos derivados del procesamiento de los pagos, Proyecto SAI podrá realizar un cargo adicional en el pedido dependiendo del medio de pago seleccionado.

Una vez que el Portal verifique el pago, podrá proceder a la aceptación de la oferta de compra. En todo caso, no obstante haberse verificado el pago, el Portal podrá denegar la aceptación de una oferta de compra o aceptarla parcialmente, en cuyo caso sólo estará obligado a restituirle al Usuario, sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor cancelado por la oferta de compra no aceptada o el porcentaje correspondiente a la parte no aprobada de una oferta de compra aceptada parcialmente.

Los precios dispuestos en el Portal podrán ser modificados en caso de que Proyecto SAI realice promociones u ofertas. En estos casos se informará al Usuario la vigencia de los precios especiales a través de los términos y condiciones que regulen la respectiva oferta o promoción.

Dentro de las alternativas que se contemplan en el Portal para el pago de los productos seleccionados, Proyecto SAI pone a disposición de los Usuarios un enlace que comunica con las respectivas pasarelas de pago autorizadas por el Portal. En tales eventos el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la pasarela de pagos. Los Usuarios

deberán aceptar los términos y condiciones de Uso de la pasarela de pago antes de realizar sus transacciones.

11.1 Facturación al usuario

El usuario autoriza expresamente a que la facturación de los productos que sean comprados por el Portal, sea una factura física o electrónica, expedida de acuerdo con las regulaciones colombianas, la cual le llegará a su correo físico o electrónico registrado, según sea el caso.

11.2 Reversión del pago

De acuerdo con el Decreto 587 de 2016, la reversión del pago en la venta de productos procederá cuando la venta se realice a través de mecanismos de comercio electrónico como: internet, PSE, entre otros y, además, el pago se haya realizado por medio de una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico.

Por lo tanto, el pago de las compras realizadas en el Portal podrá reintegrarse en los siguientes casos:

- (i) Cuando el Usuario sea objeto de fraude (Se considera como fraude aquellos casos en los que hay clonación de la tarjeta de crédito o débito, robo de las tarjetas, etc. y como consecuencia, se hacen compras en el Portal);
- (ii) Cuando corresponda a una operación no solicitada;
- (iii) Cuando el producto adquirido no sea recibido;
- (iv) Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él;
- (v) Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

Para realizar la solicitud de reversión de un pago que se ajuste a alguna de las anteriores causales, el Usuario deberá presentar dicha solicitud ante Proyecto SA por medio de nuestro canal de atención:

+573167462756

La solicitud de la reversión puede ser parcial (cuando la adquisición corresponda a varios productos) o total y deberá hacerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

La queja o solicitud realizada a el Portal deberá contener como mínimo:

- Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.

- Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna de las cinco (5) señaladas anteriormente.
- Valor por el que se solicita la reversión.
- Identificación de la cuenta bancaria (incluir titular de la cuenta bancaria, número de cuenta y tipo de cuenta) o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
- Datos de contacto en los cuales quiere ser contactado por el Portal para realizar el proceso de reversión y notificar el resultado de la solicitud.

Luego de realizar la solicitud, se le asignará un asesor de servicio. Desde el momento de la asignación, el asesor tendrá 72 horas para dar respuesta oportuna al Usuario respecto a la solicitud de reversión del pago. Adicionalmente, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Usuario deberá notificar de dicha reclamación al emisor del instrumento de pago.

Para los pagos en tarjeta de crédito, el Usuario visualizará la reversión en el extracto de su tarjeta en un tiempo máximo de treinta (30) días calendario. Cuando el Usuario paga con tarjeta débito, este visualizará su dinero en la cuenta bancaria en un tiempo aproximado de quince (15) días hábiles. En caso de que se solicite la devolución del dinero a una cuenta diferente a la del Usuario titular del medio de pago, es necesaria una carta de aprobación de su parte por medio de los correos electrónicos mencionados en este acápite, donde se aclare y autorice el cambio.

Este procedimiento se realizará en un plazo máximo de quince (15) días hábiles una vez presentada la solicitud de reversión ante el Portal hasta que se haga efectiva la reversión.

Para lo demás, la reversión del pago se regulará según lo establecido en el Decreto 587 de 2016, el Estatuto del Consumidor y demás normas que regulan la materia en el ordenamiento jurídico colombiano.

12. Políticas de devolución y garantía

12.1 Derecho de Retracto

El Portal, así como aquellos terceros que proveen productos a PPROYECTO SAI, ofrecen a sus Usuarios la posibilidad de retractarse de la compra, hecha por medios no tradicionales, durante los primeros 5 días hábiles después de la entrega del producto.

Los retractos antes mencionados deberán ser solicitados a través de nuestra línea de atención telefónica: +573167462756

Para poder ejercer el derecho de retracto el consumidor deberá cumplir con unas condiciones generales. Cuando un producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de retracto, esto será especificado en las características del producto.

Después de realizar el retracto en página Proyecto SAI tendrá máximo cinco (5) días hábiles para enviar la guía de logística inversa para la devolución de producto, si este no se envía dentro de los primeros 5 días hábiles después de enviada la guía se entenderá que el Usuario desea cancelar el retracto. Los costos del envío serán asumidos por el Usuario.

12.1.1 CONDICIONES GENERALES PARA UN RETRACTO

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los Usuarios.
- El producto debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, diseñado a la medida, de uso personal o íntimo.

12.1.2 CONDICIONES DE LOGÍSTICA DEL RETRACTO

- Por regla general el Usuario debe acercarse a un punto de la empresa de envíos con la guía enviada por Proyecto SAI para proceder a devolver el producto.
- Cuando el producto supere 10 kg su recolección será realizada directamente en el lugar en donde el producto se entregó.
- El personal encargado de la recolección del producto no se encuentra facultado para desarmar ni manipular el producto, su única función será la de recogerlo.
- Si el producto no se encuentra empacado en su empaque original, no se procederá con la recolección.

12.1.3 CONDICIONES DE REEMBOLSO DEL RETRACTO

Si el producto fue pagado con tarjeta de crédito y el método de reembolso elegido por el consumidor es reversión a su tarjeta de crédito, se reembolsará el dinero en la tarjeta utilizada dentro de los quince (15) a treinta (30) días calendario después que Proyecto SAI acepte el retracto. Estos tiempos de reversión dependen directamente de la entidad bancaria del consumidor. La reversión bancaria solo aplica para reembolsos sobre la totalidad de la orden. Para conocer en detalle nuestra política de reembolsos puede comunicarse a nuestra línea de atención telefónica: +573167462756

Solo cumpliendo estas condiciones el Usuario recibirá la totalidad del dinero de su compra. En caso contrario el producto será retornado al Usuario, asumiendo él el costo, y no habrá reembolso.

12.1.4 CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO

En caso de que el Usuario reciba un producto de características diferentes a lo descrito en el Portal 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 Usuario deberá comunicarse a nuestra línea de atención telefónica: +573167462756 y tomar imágenes del producto errado dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la recepción del producto. El producto debe estar cerrado, sin usar, en su empaque original y en perfectas condiciones.

Una vez recibidos los documentos y confirmada la información por parte del área de Servicio al Cliente, se procederá a evaluar la solicitud. Dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de los documentos, se programará la devolución y/o cambio por parte de PPROYECTO SAI. Los tiempos de envío para la entrega en ciudades principales o envíos nacionales serán considerados en la gestión de la devolución y/o cambio, de acuerdo con la solicitud del Usuario.

12.1.5 CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PIEZA FALTANTE

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

- Dentro de los dos días hábiles luego de haber recibido el producto, el Usuario deberá comunicarse con la línea de Servicio al Cliente para radicar la reclamación sobre la pieza faltante de su artículo.
- 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 Usuario que inicie el proceso de devolución a través de nuestras líneas de comunicación.
- Si el Usuario no radica la reclamación podrá aplicar al derecho de retracto a través de la página, ateniéndose a lo descrito por esta política.

12.2 Política de garantías

En caso de que un producto adquirido a través de Proyecto SAIpresente problemas de funcionamiento, daños o se encuentre vencido (según aplique) después de su recepción, el Usuario podrá contactar a Proyecto SAIquien proporcionará los datos del vendedor o proveedor

para que éste le brinde un soporte adecuado a su solicitud de garantía, o de ser posible Proyecto SAIla brindará de manera directa. 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 los documentos de garantía cuando sea el caso. En caso en que el producto no tenga un documento que certifique un período de garantía éste debe tener menos de 12 meses de entregado.
- i. Según la ley colombiana para proceder con una garantía por productos perecederos el mismo no debe estar vencido.
- 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 Usuario.
- d) El proveedor tiene derecho a reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto en la primera falla. Si la falla persiste, el Usuario tienen derecho a elegir entre una nueva reparación o la devolución del dinero.
- e) A elección del consumidor, el Proveedor recogerá el producto donde fue entregado o éste podrá solicitar al consumidor dejarlo en el punto de atención dispuesto para el efecto. Para este último caso Proyecto SAIconcorrerá con todos los gastos de envío.
- f) Se le enviará al consumidor máximo dos Guías de Logística Inversa para que devuelva el producto al Proveedor y éste realice el análisis necesario para determinar si procede la garantía. Cada guía tendrá una vigencia de un día. En caso tal que el consumidor no envíe la segunda guía, deberá enviar el producto al Proveedor asumiendo el costo de envío, dinero que le será reembolsado si la garantía procede. Proyecto SAIconproporcionará los datos del Proveedor para facilitar este procedimiento.
- g) El producto reparado o el de reposición deberán ser entregados al consumidor en el mismo lugar en donde solicitó la garantía legal, salvo que el consumidor solicite otro lugar y Proyecto SAIconasí lo acepte. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el consumidor.
- h) En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, Proyecto SAIconprocederá a su reposición dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, después de la recepción del producto por parte del proveedor.
- i) La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien al proveedor para la reparación.
- j) En caso en que se deba hacer la devolución de dinero, este se realizara de la siguiente manera:
 - i. A partir del día siguiente de la aceptación de la garantía por parte del proveedor y su posterior comunicación con Proyecto SAIcony el Usuario, Proyecto SAIcontiene hasta treinta (30) días para efectuar el reembolso.

ii. En caso que el bien no admita reparación o se repita la falla del producto, el proveedor procederá a informar al consumidor esto. En este caso, el consumidor puede elegir 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.

12.2.1 LA GARANTÍA DE PRODUCTOS NO APLICA CUANDO:

- a) El producto presente maltrato, daños ocasionados por catástrofes naturales o uso distinto al indicado en las instrucciones de manejo.
- b) Son daños ocasionados por animales.
- c) Son daños ocasionados por la falta de cuidado con el producto o factores ajenos (oxidación, decoloración, ralladuras, exceso de polvo o golpes, etc.).
- d) El producto no presente número de serie de la fabricación o éste se encuentre alterado, cuando aplique.
- e) Después que el Usuario contacte a PPROYECTO SAI, ésta tiene quince (15) días para realizar una visita de revisión del producto si lo consideran necesario. El costo del retiro del producto será asumido por el Usuario en el caso que la falla del producto sea atribuible al mal manejo del mismo.
- f) Cuando se niegue o se haga efectiva una garantía, Proyecto SAIlle enviará por escrito al **Usuario las razones para aceptarla, hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o negarla, con las pruebas que justifiquen su decisión. En caso de negarla se le adjuntarán las pruebas que sustentan dicha decisión.**

13. Reembolsos

Después que el reembolso sea aprobado, el Usuario puede elegir entre estos métodos:

Consignación bancaria: Para recibir el dinero en la cuenta bancaria, el titular de la cuenta debe ser el mismo que hizo la compra en PPROYECTO SAI, en caso de que no lo sea, le serán enviados los documentos necesarios para realizar la consignación en una cuenta diferente. La duración del reembolso es de siete (7) a ocho (8) días hábiles. Adicional a esto el banco puede demorarse unos días, más los cuales dependerán de cada entidad.

Reversión a tarjeta de crédito: Proyecto SAI responderá a la solicitud de reembolso en un término de quince (15) días hábiles. A partir de la confirmación de la solicitud, la entidad bancaria realizará la reversión de pago, para lo cual el Usuario deberá sujetarse a los términos de duración en los que se realice este proceso por parte del banco. La duración del reembolso es de máximo treinta (30) días calendario.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PROYECTO SAI SAS. NIT. 901.792.234-2

Con el fin de dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y toda norma posterior que las modifique o complemente la sociedad PROYECTO SAI SAS., identificada con NIT. 901.792.234-2, con domicilio en la Calle 74 # 02 - 13 de la ciudad de Bogotá, cuyo teléfono es 3167462756, y cuyo correo electrónico de contacto es camilo@Trueblue.pet opta la siguiente política de tratamiento de datos personales (en adelante La Política).

1. DEFINICIONES: Para la implementación de La Política, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales. Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta. (Hereder). Compañía o Empresa: Se refiere a la sociedad PROYECTO SAI SAS.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia o en el exterior, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra fuera del país. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la república de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable

2. OBJETIVO DE LA POLÍTICA: Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por PROYECTO SAI SAS.

3. ALCANCE: La Política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de PROYECTO SAI SAS., quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

4. OBLIGACIONES: La Política es de obligatorio y estricto cumplimiento para PROYECTO SAI SAS. y todos sus empleados.

5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: PROYECTO SAI SAS., sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT. 901.792.234-2, con domicilio principal en la Calle 74 # 02 - 13 de la ciudad de Bogotá, República de Colombia, cuyo teléfono es 3167462756, y cuyo correo electrónico de contacto es camilo@Trueblue.pet

6. TRATAMIENTO Y FINALIDAD: PROYECTO SAI SAS. realizará el almacenamiento, uso, procesamiento, circulación, y en general el tratamiento a la información personal con las siguientes finalidades:

6.1. Respecto de los datos de clientes y consumidores:

- Proveer servicios y/o productos requeridos por nuestros clientes y/o anunciados a ellos.
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no, con el contratado o adquirido por el Titular.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular.
- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.
- Informar sobre cambios en productos o servicios.
- Evaluar la calidad de los productos o servicios.
- Desarrollar actividades publicitarias, de mercadeo o promocionales.
- Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel.
- Permitir la participación de los titulares de información en programas de lealtad con beneficios, actividades de mercadeo y promocionales (sorteos).
- Contactar al titular por vía telefónica (a través de llamadas y/o mensajes de texto como SMS y/o MMS), correo físico o electrónico, o medios digitales (como aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales, tales como Facebook, Instagram y WhatsApp, etc.) para: (i) enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o

promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario; (ii) realizar encuestas de satisfacción; (iii) enviar información sobre los productos o servicios requeridos y su estado; y (iv) en general para todas las finalidades establecidas en estas políticas. ● Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual PROYECTO SAI SAS. tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc.) para la ejecución de las mismas. ● Transferir y/o transmitir los datos personales recolectados con terceros que tengan la calidad de aliados comerciales y/o de negocio para puedan ofrecer productos y/o servicios que permitan mejorar la oferta de valor destinada a los clientes de PROYECTO SAI SAS., de acuerdo con las finalidades establecidas en esta política. ● Enviar información de medios de pago electrónicos a plataformas de pago digitales para procesar pagos y compras. ● Facilitar la identificación y prestar una experiencia de servicio completa, por ejemplo, utilizando cookies. ● Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa de clientes. ● Verificar antecedentes comerciales y de reputación de los clientes. ● Gestionar actividades de comunicación y fidelización de clientes, así como la atención oportuna de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). ● Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales. ● Consultar información del titular en centrales de riesgo. ● Consultar o recibir información, vía contratos transmisión o transferencia, que se encuentra contenida en bases de datos de terceros para completar o actualizar los datos personales de los titulares.

6.2. Respecto de los datos de proveedores de bienes y servicios:

- Obtener servicios y bienes.
- Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa de proveedores.
- Verificar antecedentes comerciales, de reputación y eventuales riesgos financieros, y de relacionamientos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Formalizar el relacionamiento contractual con el proveedor.
- En general todas aquellas necesarias para la materialización y gestión de la relación contractual de la empresa con el titular y de futuras relaciones contractuales.

6.3. Respecto de los datos asociados a la administración del talento humano:

- En el marco de convocatorias a participar en cargos o posiciones, como: evaluar el perfil laboral de los aspirantes, verificar antecedentes y entorno del aspirante, y gestionar afiliación o reporte de novedades asociadas al sistema general de seguridad social y demás registros obligatorios relacionados con prestaciones sociales.
- Efectuar gestión de recursos humanos y de colaboradores, como, sin limitarse a: registro en los sistemas informáticos, gestión del control de horario y la ubicación espacial en el horario de trabajo, formación de personal, gestión de liquidación y pago de nómina, gestión de personal, gestión de trabajo temporal, prestaciones sociales, prevención de riesgos laborales, promoción y gestión de empleo, promoción y selección de personal, y promoción del desarrollo de actividades de bienestar y desarrollo integral del trabajador y su entorno laboral y familiar.
- Ofrecer beneficios y auxilios extralegales a los empleados y a sus familias.
- Gestionar todo lo relacionado con acuerdos, compromisos y obligaciones derivados de sindicatos, pactos o negociaciones colectivas.
- Gestionar los procedimientos de desvinculación o jubilación laboral, así como el cumplimiento de las obligaciones económicas correspondientes.
- Todas las demás gestiones requeridas para el cumplimiento de las obligaciones, derechos y garantías a favor de empleados que están dispuestos en la ley, pacto colectivo, convención colectiva y respectivos contratos de trabajo.
- Gestión de salud, sanidad y salud ocupacional, sin limitarse a, como: control sanitario en las

instalaciones de la compañía, exámenes de ingreso y de egreso de empleados, y demás exámenes establecidos por las normas, reglamentos internos de trabajo, pactos o convenciones colectivas de trabajo. ● Informar a terceros sobre la realización de funciones laborales. ● Efectuar controles de acceso y verificación de identidad en las oficinas de la compañía. ● Garantizar la seguridad a través del sistema de videovigilancia. ● En general todas aquellas necesarias para la materialización y gestión de la relación contractual de la empresa con el titular y de futuras relaciones contractuales.

6.4. Respecto de los datos relacionados con la seguridad y ética corporativa (incluidos datos sensibles como datos biométricos):

- Gestionar la seguridad de las instalaciones, perímetro de la compañía y proteger la integridad de las personas.
- Realizar el control de acceso a los edificios.
- Verificar, controlar y monitorear el desarrollo de los procesos, actividades y productos conforme a los lineamientos y objetivos corporativos y en función del control y aseguramiento de calidad.
- Gestionar el desarrollo de acciones o actuaciones jurisdiccionales, disciplinarias, administrativas o extraprocesales.

Parágrafo. El tratamiento que realizará PROYECTO SAI SAS. con la información personal consistirá en la recolección, almacenamiento, uso, y circulación de los datos para las finalidades arriba enumeradas. Además, podrá transmitir dichos datos a terceros en Colombia o en el extranjero para que realicen tratamiento de estos por cuenta de PROYECTO SAI SAS. para el desarrollo de las finalidades arriba enunciadas. También podrá enviar los datos a empresas matrices, subsidiarias, o vinculadas de PROYECTO SAI SAS., en Colombia y en el extranjero, o con aliados comerciales para que traten la información con las mismas finalidades para las cuales fueron recolectadas.

7. USO DE COOKIES. Las cookies son pequeños archivos de texto que identifican a su computadora en nuestro servidor como un usuario único. Se entiende aceptado el uso de cookies al navegar en el sitio web. Solo utilizamos las cookies para tratar datos personales cuando se ha aceptado su uso, y le indicamos que los navegadores pueden ser configurados para no aceptar cookies, pero esto podría restringir el uso de la página web y limitar su experiencia en esta. Por ejemplo, las cookies se pueden utilizar para reconocer la dirección de protocolo de Internet, lo que le ahorrará tiempo a quienes se encuentran en la página web o quieren entrar en el futuro. Sin embargo, nos gustaría señalar que el uso de la funcionalidad “Carrito” en el Sitio y la de aceptar una orden sólo es posible con la activación de las cookies.

8. DATOS Y DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Conforme con la normativa de protección de datos personales, la información personal de los niños, niñas y adolescentes se encuentra sujeta a una especial protección por parte de PROYECTO SAI SAS. Esta información podrá ser tratada en el desarrollo de actividades sociales, promocionales y de beneficios a los hijos de los colaboradores. La autorización del tratamiento debe ser otorgada previamente por el representante legal del menor, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado conforme a la razonable determinación de su nivel de madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

El tratamiento de este tipo especial de datos está supeditado al cumplimiento de las condiciones fijadas por la normativa de protección de datos personales, como las siguientes:

(i) Asegurar que el tratamiento respete el interés superior, los derechos prevalentes y los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes. (ii) Tratar exclusivamente datos que sean de naturaleza pública o que si se tratan datos privados o semiprivados se haga en los términos de la sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional. (iii) Informar al menor y a su representante legal sobre los términos y condiciones de la respectiva actividad.

Para efectos de la autorización, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá darla garantizando que en la medida de lo posible se escuchará al menor y su opinión será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

9. DATOS Y DERECHOS DE TITULARES RESPECTO DEL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES: Los datos sensibles serán recolectados y tratados para las finalidades listadas en esta política. PROYECTO SAI SAS. se compromete a proteger la privacidad durante el procesamiento de sus datos personales identificables y sensibles. Cuando los titulares de la información autoricen de manera expresa el uso de datos sensibles, PROYECTO SAI SAS. hará uso de estos con especial cuidado y de conformidad con las reglas establecidas en la legislación de protección de datos y sus decretos reglamentarios.

Frente a eventos de recolección de datos sensibles siempre se procederá garantizando al menos las siguientes acciones:

(i) Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento. (ii) Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso. (iii) Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES: Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

(i) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada. (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.

11. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS: El Área de servicio al cliente de PROYECTO SAI SAS. es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos.

A. Consultas: Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de PROYECTO SAI SAS., quien se compromete a suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular y por tanto garantiza:

(i) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes. (ii) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados. (iii) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. (iv) En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 15 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento el primer plazo. (v) Las peticiones, consultas podrán formularse al correo camilo@Trueblue.pet o en la página web <https://Trueblue.pet/pqrs> y al teléfono 3167462756.

B. Reclamo: El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política de tratamiento, podrán presentar un reclamo ante el área de servicio al cliente y/o al correo electrónico camilo@Trueblue.pet el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

(i) El reclamo del titular se formula mediante solicitud dirigida al Área de servicio al cliente, a través del correo electrónico camilo@Trueblue.pet, o al teléfono 3167462756 dirigida al Área de servicio al cliente, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. (ii) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informara de la situación al interesado. (iii) Una vez recibido el reclamo completo, este se catalogará con una etiqueta “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido. (iv) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles si