

Términos y Condiciones de Uso

www.tuinsu.com

Versión 1.0

Fecha de entrada en vigencia: 1 Noviembre 2.025

0. Bienvenido a Tuinsu.com

Patiyala S.A.S. (en adelante, "Patiyala") es una compañía de tecnología que ofrece servicios principalmente relacionados con el comercio electrónico y los pagos digitales.

Gracias por usar www.Tuinsu.com ("Tuinsu" o la "Plataforma"), estamos aquí para facilitarte la compra y venta de insumos agropecuarios innovadores y sostenibles, con múltiples opciones de pago y envío, conectando en un solo lugar a Productores y Empresas del campo con proveedores confiables, de forma simple, segura y eficiente.

Estos Términos y Condiciones de Uso (los "Términos") explican de forma clara las reglas del juego para que tú, Patiyala y los Aliados Comerciales podamos relacionarnos de manera transparente, cumpliendo la normativa colombiana y protegiendo tus derechos como Usuario y, cuando aplique, como consumidor.

Para operar en **Tuinsu**, todos los Usuarios deberán aceptar los presentes Términos y Condiciones de Uso, la **Política de Tratamiento de Datos Personales**, la **Política de Cookies** y, cuando corresponda, el aviso o Declaración de Privacidad que se muestra en los formularios de registro y compra

Cada Usuario es responsable de los datos personales que suministra al momento de registrarse y se obliga a mantenerlos actualizados. Asimismo, es el único responsable por el uso y la confidencialidad de su contraseña.

En algunos casos, podremos cobrar una tarifa por el uso de los servicios que integran el ecosistema de Patiyala, tarifa que el Usuario se compromete a pagar en los términos que se indiquen en la Plataforma o en los anexos correspondientes.

0.1 Identificación del operador de **Tuinsu**

Tuinsu es operado por PATIYALA S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT 900.471.498-9, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., República de Colombia, con dirección de

notificación Calle 175 # 76-55, correo electrónico de contacto soluciones@patiyala.co y página web corporativa www.patiyala.co .

1. Objeto y ámbito de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones de Uso regulan el acceso, navegación y uso del sitio web www.Tuinsu.com y de las aplicaciones asociadas (en conjunto, la "Tuinsu" o la "Plataforma"), operadas por Patiyala, así como las relaciones de consumo y de intermediación que se generen entre:

- i) Patiyala y los compradores de insumos agropecuarios, y
- ii) los compradores y los terceros vendedores o "Aliados Comerciales" que ofrezcan insumos a través de www.Tuinsu.com .

A través de **Tuinsu**, los usuarios podrán descubrir, cotizar, adquirir y recibir insumos agropecuarios; semillas para siembra; fertilizantes para la nutrición; ingredientes para el manejo integrado de enfermedades, malezas y plagas; maquinaria, herramientas, equipo; y otros bienes relacionados con la producción agropecuaria, bien sean vendidos directamente por Patiyala o por Aliados Comerciales debidamente registrados ante las autoridades competentes.

Estos Términos y Condiciones de Uso son de obligatorio cumplimiento para todos los Usuarios que accedan, naveguen, se registren y/o realicen compras en **Tuinsu**, sin perjuicio de la aplicación preferente de las normas imperativas de protección al consumidor en Colombia y de la regulación sectorial aplicable.

1.1 Consumidores y usuarios empresariales

Tuinsu puede ser usado por productores agropecuarios y agro empresas del sector que actúan en el marco de su actividad económica, así como por consumidores en los términos de la Ley 1480 de 2011.

Cuando el Usuario tenga la calidad de consumidor, las disposiciones de estos Términos y Condiciones de uso se interpretarán y aplicarán de manera compatible con sus derechos mínimos irrenunciables de protección al consumidor. En caso de conflicto entre una cláusula contractual y una norma imperativa de protección al consumidor, prevalecerá esta última y la cláusula se entenderá modificada en lo estrictamente necesario para ajustarse a la ley.

Tuinsu está diseñado principalmente para operaciones de compra y venta con **entrega de Insumos dentro del territorio de la República de Colombia.**

Cualquier envío al exterior o compra desde otros países requerirá confirmación previa de disponibilidad logística, costos y cumplimiento de requisitos aduaneros y fitosanitarios, y podrá ser rechazado o condicionado por Patiyala o el Aliado Comercial.

2. Definiciones

Tuinsu: El sitio web www.Tuinsu.com ; o la “Plataforma” y las aplicaciones asociadas que Patiyala pone a disposición de los usuarios para buscar, comparar, comprar y vender insumos agropecuarios.

Usuario: Toda persona natural o jurídica que accede, navega, se registra y/o utiliza **Tuinsu**, ya sea como comprador o como Aliado Comercial.

Comprador: Usuario que adquiere Insumos a través de **Tuinsu**, para fines personales, empresariales o en el marco de su actividad económica o profesional.

Consumidor: Persona natural o jurídica que, para efectos del Estatuto del Consumidor, adquiere Insumos para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica, según la Ley 1480 de 2011.

Aliado Comercial: Tercero vendedor debidamente inscrito en **Tuinsu**, que ofrece y vende directamente sus insumos a través de www.Tuinsu.com .

Insumos: semillas para siembra; fertilizantes para la nutrición; ingredientes para el manejo integrado de enfermedades, malezas y plagas; maquinaria, herramientas, equipo; y otros bienes relacionados con la producción agropecuaria ofrecidos a través de **Tuinsu**.

Cuenta: Registro individual creado por el Usuario en **Tuinsu**, protegido por credenciales de acceso, a través del cual se gestionan pedidos, publicaciones y demás operaciones.

3. Naturaleza de www.Tuinsu.com y rol de Patiyala

3.1 Patiyala como proveedor directo: En algunos casos, Patiyala actúa como proveedor directo de determinados insumos, lo cual será identificado en la ficha del Insumo y en el proceso de compra. En estos casos, el contrato de compraventa se celebra entre el Comprador y Patiyala, quien asume las responsabilidades propias de Productor/proveedor frente al consumidor.

3.2 Patiyala como marketplace: En otros casos, **Tuinsu** funciona como un marketplace o portal de comercio electrónico, en el cual Aliados Comerciales ofrecen directamente sus

Insumos a los Compradores. Tuinsu facilita el encuentro, la visibilidad y el proceso de compra, pero el contrato de compraventa se celebra entre el Comprador y el Aliado Comercial identificado en cada publicación.

3.3 Transparencia para el Usuario: En cada ficha de Insumo verás de forma clara quién es el vendedor (Patiyala o un Aliado Comercial), su razón social, NIT y datos de contacto básicos, para que siempre sepas con quién estás comprando.

3.4 Portal de comercio electrónico y obligaciones de información

Cuando Tuinsu opere como plataforma de intermediación o marketplace, Patiyala actúa como portal de comercio electrónico en los términos de la Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables. En tal calidad:

- a) Patiyala tiene el deber de informar de forma clara, veraz, suficiente, oportuna y comprobable la identidad de los Aliados Comerciales, las características esenciales de los Insumos ofrecidos, los precios totales, los plazos de entrega, los canales de atención y demás información relevante para la decisión de compra.
- b) Patiyala no diseña, produce, fabrica, ensambla, importa ni suministra todos los Insumos ofrecidos por los Aliados Comerciales, salvo en los casos en que actúe expresamente como proveedor directo, eventos en los cuales así se indicará en la ficha del Insumo.
- c) Sin perjuicio de las obligaciones que la ley le atribuya como portal de comercio electrónico, Patiyala no será responsable por el incumplimiento de obligaciones legales, regulatorias o contractuales que correspondan directa y exclusivamente a los Aliados Comerciales, quienes son responsables por la calidad, idoneidad, seguridad, licitud y registro de los Insumos que ofrecen, sin perjuicio de los deberes de colaboración y de atención al consumidor que Patiyala asume frente a las autoridades competentes.

4. Aceptación de los Términos

Al acceder, navegar, registrarte y/o usar **Tuinsu**, aceptas expresamente estos Términos y Condiciones de Uso. Si en algún momento no estás de acuerdo, lo mejor es que no continúes usando **Tuinsu**.

Al crear una Cuenta, marcar casillas de aceptación, hacer clic en botones de confirmación o completar una compra, manifiestas tu consentimiento mediante mensaje de datos, de conformidad con la Ley 527 de 1999.

5. Registro de Usuarios y gestión de la Cuenta

5.1 Para aprovechar todas las funcionalidades de **Tuinsu** (realizar compras, hacer seguimiento de pedidos, publicar Insumos, etc.), necesitas crear una Cuenta con tus datos básicos.

5.2 Te comprometes a que la información suministrada será veraz, completa y actualizada, y a mantener la confidencialidad de tu usuario y contraseña. Si actúas en nombre de una agro empresa, declaras estar debidamente autorizado para representarla.

5.3 Eres responsable de todas las operaciones que se realicen desde tu Cuenta. Si detectas un uso no autorizado o un posible robo de tus credenciales, avísanos de inmediato para ayudarte a proteger tu información.

5.4 Patiyala podrá suspender o cancelar Cuentas que suministren información falsa, incumplan estos Términos o la ley, realicen actividades fraudulentas, afecten a otros usuarios o comercialicen Insumos no autorizados por la normativa de insumos agropecuarios.

5.5 Capacidad para contratar

Tuinsu está dirigido a personas mayores de edad con capacidad legal para contratar. Al registrarte y usar **Tuinsu** declaras que cumples estos requisitos. Si te registras o actúas en nombre de una persona jurídica, declaras que cuentas con las facultades suficientes para obligarla en los términos de estos Términos y Condiciones de Uso.

5.6 Cierre de Cuenta por parte del Usuario

En cualquier momento podrás solicitar el cierre de tu Cuenta a través de los canales de servicio al cliente de **Tuinsu**.

El cierre de la Cuenta no afectará las obligaciones derivadas de pedidos ya confirmados y en curso, ni las obligaciones legales de conservación de información que correspondan a Patiyala o a los Aliados Comerciales. El tratamiento posterior de tus datos personales se sujetará a lo previsto en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala.

6. Cumplimiento de la normativa sobre insumos agropecuarios

6.1 Patiyala y los Aliados Comerciales que vendan a través de Tuinsu se comprometen a cumplir con los requisitos de registro y control establecidos por el Instituto Colombiano Agropecuario – ICA y demás autoridades competentes para la comercialización, distribución y almacenamiento de insumos agropecuarios y semillas para siembra.

6.2 Los Aliados Comerciales declaran y garantizan que:

- a) se encuentran registrados ante el ICA como comercializadores de insumos agropecuarios y/o semillas para siembra cuando la normatividad lo exige;
- b) comercializan únicamente Insumos con registro ICA vigente, cuando dicho registro sea obligatorio, y no ofrecen Insumos vencidos, alterados, adulterados, fraudulentos, sin registro o con medidas sanitarias o fitosanitarias restrictivas vigentes; y
- c) cumplen las condiciones de almacenamiento, transporte, rotulado, trazabilidad y disposición final exigidas por la normativa aplicable.

6.3 Patiyala podrá requerir a los Aliados Comerciales la documentación que acredite el cumplimiento de las normas ICA y suspender o retirar de **Tuinsu** los Insumos o Cuentas que no cumplan con tales requisitos, en protección del campo, de los consumidores y de la reputación de Tuinsu.

6.4 Restricciones especiales

Algunos Insumos pueden estar sujetos a restricciones especiales de venta (por ejemplo, plaguicidas de uso restringido, medicamentos veterinarios o productos que requieran fórmula o registro profesional). En tales casos, Patiyala y/o el Aliado Comercial podrán exigir la presentación de los permisos o certificaciones correspondientes y cancelar pedidos cuando el Usuario no acredite el cumplimiento de tales requisitos, procediendo a devolver las sumas pagadas cuando corresponda.

7. Información de Insumos, recomendaciones y responsabilidad técnica

7.1 Queremos que compres informado. Por eso, la información de cada Insumo (fichas técnicas, fichas de seguridad, indicaciones de uso, dosificación, condiciones de almacenamiento, advertencias, etc.) será suministrada por el fabricante, importador y/o Aliado Comercial y se mostrará en **Tuinsu** de manera clara, veraz, suficiente y comprobable.

7.2 Como Comprador, te comprometes a leer la etiqueta, la ficha técnica y las recomendaciones de uso de cada Insumo, y a aplicar los insumos únicamente en las condiciones y dosis autorizadas, con apoyo de un profesional competente cuando sea necesario.

7.3 Los contenidos informativos, artículos, videos o materiales educativos publicados en **www.Tuinsu.com** te ayudan a tomar mejores decisiones, pero no reemplazan una asesoría agronómica personalizada ni constituyen recomendación técnica específica para tu cultivo.

7.4 Publicidad, promociones y errores evidentes

La información, imágenes, descripciones, fichas técnicas, precios y ofertas de los Insumos publicados en **Tuinsu** constituyen **publicidad** y serán claros, veraces, suficientes, oportunos y comprobables.

No obstante, en caso de presentarse errores tipográficos manifiestos, fallas evidentes en el cargue de información o inconsistencias notorias en el precio o en las características del Insumo (por ejemplo, precios irrisorios o inferiores a cero), Patiyala y/o el Aliado Comercial podrán corregir la información y, de ser necesario, dejar sin efecto la transacción, informando al Usuario y devolviendo íntegramente las sumas pagadas cuando corresponda, sin que ello implique renuncia a los derechos mínimos irrenunciables del consumidor.

8. Proceso de compra, formación del contrato y entrega

8.1 La exhibición de Insumos en **Tuinsu** es una invitación para que explores y compres. Cada publicación está sujeta a disponibilidad de inventario, validaciones de seguridad y confirmación de la orden.

8.2 El contrato de compraventa se perfecciona cuando:

- i) completas el proceso de pedido en Tuinsu,
- ii) aceptas estos Términos, y
- iii) recibes la confirmación de la orden por correo electrónico o en la propia Plataforma.

8.3 Antes de pagar verás siempre el precio total de tu compra, incluidos impuestos, gastos de envío, seguros, cargos por manejo u otros recargos aplicables.

8.4 Plazo de entrega

En cada pedido te mostraremos el plazo estimado de entrega del Insumo, el cual aceptarás al momento de confirmar tu compra.

En ausencia de un plazo específico para el pedido, se entenderá que el Insumo debe entregarse dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la confirmación de la orden, salvo que exista fuerza mayor o caso fortuito.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando no se haya informado un plazo concreto al consumidor, se entenderá que el proveedor está obligado a entregar el Insumo a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al día siguiente en que el consumidor haya comunicado su pedido, de conformidad con la normatividad colombiana aplicable al comercio electrónico.

8.5 Mora en la entrega e indisponibilidad del Insumo

Si el Insumo no se entrega dentro del plazo aceptado al momento de la compra, o dentro del plazo legal máximo cuando no se informó uno específico, el consumidor podrá:

- a) Acordar con Patiyala o con el Aliado Comercial un nuevo plazo de entrega, o
- b) Resolver el contrato y solicitar la devolución de todas las sumas pagadas, sin descuentos ni retenciones.

En este último caso, Patiyala o el Aliado Comercial, según corresponda, gestionarán la devolución del dinero dentro del plazo máximo de quince (15) días calendario, contado a partir del momento en que el consumidor haya solicitado la resolución y suministrado la información necesaria para la devolución, de acuerdo con la Ley 2439 de 2024 y demás normas aplicables.

9. Pago, seguridad y reversión del pago

9.1 Puedes pagar tus pedidos a través de los medios de pago habilitados en **Tuinsu** (tarjetas, PSE, billeteras digitales, puntos de pago físico aprobados, transferencias bancarias etc.), operados por pasarelas de pago certificadas.

9.2 Patiyala no almacena los datos sensibles de tus medios de pago y adopta medidas razonables de seguridad para proteger la información que se transmite hacia y desde los proveedores de pago.

9.3 Reversión del pago en comercio electrónico

Si realizas una compra a través de Tuinsu con tarjeta de crédito, débito, instrumentos de pago electrónico u otros mecanismos similares, podrás solicitar la reversión del pago en los casos y bajo el procedimiento previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y las normas que lo modifiquen o complementen, entre otros eventos cuando:

- a) seas objeto de fraude,
- b) corresponda a una operación no solicitada,
- c) el Insumo adquirido no sea recibido,
- d) el Insumo entregado no corresponda a lo solicitado, o
- e) el Insumo entregado sea defectuoso o no cumpla con las condiciones informadas.

Para ejercer la reversión del pago, deberás:

- i. Presentar un PQRF ante Patiyala o el Aliado Comercial, según corresponda, a través de los canales de servicio al cliente de **Tuinsu**, dentro del término legal previsto, indicando la causa de la reversión y aportando los soportes que tengas.
- ii. Presentar la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago utilizado (entidad financiera o emisor del instrumento), dentro del mismo término, adjuntando copia del PQRF radicada ante Patiyala o el Aliado Comercial.

Patiyala, el Aliado Comercial y la entidad financiera deberán coordinar la reversión del pago dentro de los plazos y condiciones establecidos en la normativa aplicable. En todo caso, cuando proceda la reversión, la devolución del dinero no podrá exceder de quince (15) días calendario, contados desde la presentación completa de la solicitud, siempre que cumplas con las obligaciones legales a tu cargo.

9.4 Tarifas, comisiones y otros cobros

Algunos servicios asociados a **Tuinsu** pueden estar sujetos al cobro de tarifas, comisiones u otros cargos (por ejemplo, costos de envío, seguros, servicios logísticos adicionales o servicios de valor agregado).

Estos cobros serán informados de manera clara, previa y desagregada antes de finalizar la compra o contratar el servicio, indicando su concepto y valor estimado. Dichos cobros se causan de forma independiente al precio de los Insumos y no constituyen intereses, salvo que la ley determine lo contrario.

Al confirmar una compra o servicio, el Usuario acepta los cargos informados, los cuales se sumarán al precio total a pagar.

9.5 Proveedores de servicios de pago y terceros

Los servicios de procesamiento de pagos, validación de identidad, gestión de cobranza, logística y otros servicios complementarios pueden ser prestados por terceros independientes (pasarelas de pago, entidades financieras, transportadoras, operadores logísticos, entre otros).

Aunque Patiyala selecciona tales proveedores con criterios de idoneidad y procura que cumplan altos estándares de seguridad y servicio, son ellos los responsables directos por la prestación de sus servicios. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Usuario tenga la calidad de consumidor, Patiyala colaborará en la gestión de PQRF (quejas y reclamaciones) relacionadas con dichos servicios y en las solicitudes de reversión del pago, en los términos de la normativa aplicable.

10. Derecho de retracto, cambios y devoluciones

10.1 Si eres consumidor y tu compra se realizó a distancia, la ley te reconoce un derecho de retracto: puedes devolver el Insumo y pedir la devolución del dinero dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega, cumpliendo las condiciones legales.

10.2 Devolución del dinero cuando se ejerce el retracto

Cuando ejerzas el derecho de retracto y devuelvas el Insumo en las mismas condiciones en que lo recibiste (salvo el desgaste normal por revisión), Patiyala o el Aliado Comercial te devolverán todas las sumas pagadas, sin descuentos ni retenciones, dentro de un plazo máximo de quince (15) días calendario, contado desde el momento en que:

- a) hayas ejercido el retracto, y
- b) hayas suministrado la información necesaria para procesar la devolución y entregado el Insumo en los términos legales.

La devolución se realizará, preferentemente, a través del mismo medio de pago utilizado o por el medio que acuerden las partes, en todo caso cumpliendo los requisitos previstos en la normativa colombiana sobre comercio electrónico y protección al consumidor.

10.3 Existen casos en los que la ley permite que no aplique el retracto, por ejemplo, Insumos que se deterioran o caducan rápidamente, Insumos elaborados a tu medida o bienes que requieren cadena de frío y cuyo empaque ha sido abierto. En todo caso, estas excepciones se aplicarán de manera clara y transparente.

11. Garantías de calidad, idoneidad y seguridad

11.1 Queremos que lo que compres en Tuinsu te funcione. Los Insumos ofrecidos cuentan con las garantías legales de calidad, idoneidad y seguridad previstas en la normativa de protección al consumidor y normas especiales aplicables.

11.2 Si un Insumo presenta un defecto, podrás presentar tu reclamación a través de los canales de atención de **Tuinsu**. Nosotros canalizaremos tu caso con el **productor o proveedor** responsable y te acompañaremos en el proceso de reparación, cambio, devolución del dinero o mantenimiento que corresponda.

12. Obligaciones de los Aliados Comerciales

12.1 Si eres Aliado Comercial, al vender en **Tuinsu** te comprometes a:

- a) estar debidamente constituido y registrado;
- b) cumplir con la normativa de insumos agropecuarios y semillas;
- c) publicar información clara y actualizada sobre tus Insumos;
- d) cumplir los pedidos en los plazos prometidos;
- e) atender oportunamente reclamaciones por garantías, retracto, cambios, devoluciones y reversión del pago; y
- f) no ofrecer Insumos falsificados, adulterados, vencidos, sin registro obligatorio o cuya comercialización esté prohibida.

13. Uso aceptable de Tuinsu y actividades prohibidas

13.1 Queremos que **Tuinsu** sea un espacio seguro para todo el ecosistema agro. Por eso, te comprometes a usar **Tuinsu** de manera lícita, respetuosa y alineada con estos Términos y con la buena fe.

13.2 Quedan prohibidas, entre otras, las siguientes conductas:

- a) usar Tuinsu para actividades ilegales;
- b) intentar vulnerar medidas de seguridad;
- c) suplantar la identidad de terceros;
- d) enviar virus, malware o contenido malicioso; y
- e) publicar o vender Insumos no autorizados por la normativa aplicable.

13.3 Prevención de fraude y cumplimiento normativo

Patiyala podrá realizar verificaciones adicionales de identidad, solicitar información o documentos de soporte y aplicar controles de monitoreo sobre las transacciones realizadas en **Tuinsu**, con el fin de prevenir fraudes, suplantación de identidad, lavado de activos, financiación del terrorismo u otras actividades ilícitas.

Cuando Patiyala detecte operaciones inusuales o sospechosas, podrá **suspender temporalmente** la Cuenta, rechazar compras específicas, retener preventivamente recursos en coordinación con la pasarela de pagos o la entidad financiera, e informar a las autoridades competentes cuando sea procedente, sin perjuicio de los derechos del Usuario y del cumplimiento de la normativa de protección al consumidor.

13.4 Contenidos generados por el Usuario (UGC)

Cuando publiques comentarios, reseñas, calificaciones, fotografías u otros contenidos en Tuinsu, garantizas que:

- a) eres titular de los derechos o cuentas con las autorizaciones necesarias;
- b) el contenido es veraz, no vulnera derechos de terceros ni constituye publicidad engañosa, injuria, calumnia, discriminación o cualquier otra conducta prohibida por la ley.

Autorizas a Patiyala, de manera no exclusiva, gratuita, territorialmente ilimitada y por el término de protección legal, a usar, reproducir, mostrar y adaptar dichos contenidos dentro de Tuinsu con fines de operación, promoción y mejora de la Plataforma.

Patiyala podrá moderar, despublicar o eliminar contenidos que considere, de buena fe, contrarios a estos Términos, a la ley o a derechos de terceros, sin que ello genere obligación de indemnizar al Usuario.

14. Propiedad intelectual

14.1 El diseño, la marca **Tuinsu**, los logos, el código fuente, las funcionalidades y la mayoría de los contenidos que ves en **Tuinsu** son propiedad de Patiyala o de terceros que nos han autorizado su uso.

14.2 Tu permiso es usarlos para navegar y aprovechar **Tuinsu**. No puedes copiar, reproducir, modificar, distribuir o crear obras derivadas sin autorización previa y por escrito de Patiyala o del titular correspondiente.

14.3 Enlaces y contenidos de terceros

Tuinsu puede contener enlaces a sitios web de terceros o mostrar contenidos suministrados por Aliados Comerciales u otros terceros (por ejemplo, fichas técnicas, marcas, logotipos y material publicitario).

Aunque Patiyala procura enlazar a fuentes confiables, no controla ni es responsable por los contenidos, políticas de privacidad, prácticas o disponibilidad de dichos sitios de terceros. El acceso a estos enlaces se realiza bajo tu propio riesgo.

Las marcas, logos y demás signos distintivos de terceros que se muestren en **Tuinsu** pertenecen a sus respectivos titulares y se usan únicamente para identificar productos o servicios, sin que ello implique asociación distinta de la propia relación comercial.

15. Mensajes de datos y prueba electrónica

Todo lo que hagas en **Tuinsu** (aceptar estos Términos, crear tu Cuenta, hacer pedidos, recibir confirmaciones, etc.) se realiza mediante mensajes de datos. Estos mensajes tienen plena validez y eficacia probatoria según la legislación colombiana sobre comercio electrónico.

16. Protección de datos personales y cookies

El Tratamiento de los datos personales de los Usuarios en Tuinsu.com se rige por:

- La **Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala S.A.S.**, de alcance corporativo, aplicable a todas las plataformas y servicios de Patiyala, incluyendo Tuinsu.com.
- La **Política de Tratamiento de Datos Personales de Tuinsu.com**, que regula el tratamiento de los datos recolectados y usados específicamente en el contexto de la Plataforma Tuinsu (e-commerce + marketplace de insumos agropecuarios).
- El **Aviso de Privacidad de Tuinsu.com**, que explica de forma resumida cómo tratamos tus datos personales en el marco del uso y navegación en la Plataforma y de tus relaciones con Patiyala y los Aliados Comerciales y
- La **Política de Cookies de Tuinsu.com**, que describe el uso de cookies y tecnologías similares en la Plataforma, los fines para los que se usan y las opciones que tienes para gestionirlas

las cuales hacen parte integral de estos Términos y Condiciones y se encuentran disponibles en los sitios web correspondientes. Al aceptar estos Términos, el Usuario declara que ha leído y entendido dichas Políticas.

Como titular de los datos personales, tienes derecho, entre otros, a conocer, actualizar y rectificar tu información, solicitar la supresión de datos cuando sea procedente, revocar la autorización otorgada y presentar consultas o reclamos relacionados con el tratamiento de tus datos a través de los canales indicados en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala.

Cuando Patiyala trate datos personales de compradores o contactos por cuenta de un Aliado Comercial (por ejemplo, para transmitirle información necesaria para la entrega de Insumos o la gestión de garantías), actuará como **Encargado del Tratamiento** frente a dicho Aliado Comercial, y se compromete a tratar dichos datos únicamente conforme a las instrucciones permitidas por la ley, a guardar confidencialidad y a implementar medidas de seguridad adecuadas, sin perjuicio de las obligaciones que el Aliado Comercial tenga como Responsable del Tratamiento.

El uso de cookies y tecnologías similares en **Tuinsu** se rige por la Política de Cookies. Al navegar en **Tuinsu** podrás gestionar tus preferencias de cookies y conocer qué información se recoge y para qué se utiliza.

Para dudas o reclamos relacionados directamente con el ejercicio de derechos de Habeas Data (acceso, rectificación, actualización, supresión, revocatoria de autorización), el Usuario deberá dirigirse al correo **habeasdata@patiyala.co**, de acuerdo con los procedimientos previstos en las Políticas de Tratamiento de Datos Personales aplicables. Para asuntos operativos, transacciones, pedidos y soporte técnico de Tuinsu.com, el canal de contacto será **soluciones@patiyala.co** u otros que Patiyala comunique.

17. Modificaciones de Tuinsu y de los Términos

Tuinsu está en evolución constante para ofrecerte una mejor experiencia. Patiyala podrá actualizar, mejorar, modificar, suspender o interrumpir, temporal o permanentemente, **Tuinsu** o alguna de sus funcionalidades.

También podremos actualizar estos Términos y Condiciones de Uso. Cuando lo hagamos, publicaremos la nueva versión en **Tuinsu** e indicaremos la fecha de actualización. Si después de eso sigues usando **Tuinsu**, entenderemos que aceptas los nuevos Términos.

18. Limitación de responsabilidad

18.1 Patiyala desplegará esfuerzos razonables para mantener **Tuinsu** disponible y funcionando correctamente; sin embargo, no podemos garantizar que nunca habrá interrupciones, errores técnicos, fallas de conectividad o indisponibilidades temporales.

18.2 Salvo en casos de dolo o culpa grave, y sin perjuicio de los derechos mínimos irrenunciables del consumidor ni de las normas especiales sobre Insumos defectuosos, la responsabilidad total acumulada de Patiyala frente al Usuario por todos los hechos relacionados con el uso de **Tuinsu** no excederá del monto efectivamente pagado por el Usuario a Patiyala por concepto de comisiones o precio de Insumos vendidos directamente por Patiyala durante los seis (6) meses anteriores al hecho que dio lugar a la reclamación.

19. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones de Uso se rigen por las leyes de la República de Colombia. Si surge una controversia que no podamos resolver conversando, podrá ser sometida a los jueces de la República de Colombia, sin perjuicio de tu derecho a acudir a la Superintendencia

de Industria y Comercio u otras autoridades competentes en materia de protección al consumidor y de datos personales.

20. Contacto y servicio al cliente

Si tienes preguntas, sugerencias o quieres presentar una petición, queja, reclamo o felicitación (PQRF), puedes escribirnos a **soluciones@patiyala.co** o usar los canales de servicio al cliente indicados en **www.tuinsu.com** . Estamos para acompañarte y ayudarte a que comprar y vender insumos agropecuarios sea cada vez más sencillo.

20.1 Atención de PQRS y trazabilidad

Patiyala mantendrá canales de atención accesibles para radicar peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF), incluyendo, como mínimo, correo electrónico y formulario web o módulo de servicio al cliente dentro de **Tuinsu**.

Patiyala llevará un registro de las PQRF recibidas, indicando fecha y hora de radicación, y responderá dentro de los plazos previstos en la normativa de protección al consumidor y de comercio electrónico, sin perjuicio de los términos más cortos que voluntariamente adopte para brindar un mejor servicio.

Cuando la reclamación esté relacionada con Insumos vendidos por un Aliado Comercial, Patiyala canalizará la solicitud hacia dicho Aliado Comercial y hará seguimiento razonable para procurar una respuesta oportuna, informando al consumidor de las actuaciones realizadas.

21. Fuerza mayor y caso fortuito

Ninguna de las partes será responsable frente a la otra por el incumplimiento o el cumplimiento tardío de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento se deba a eventos de fuerza mayor o caso fortuito, entendidos conforme a la legislación colombiana, tales como, a título enunciativo y no limitativo: desastres naturales, actos de autoridad, guerras, disturbios, fallas masivas en servicios de telecomunicaciones, energía o servicios en la nube de terceros, huelgas o paros ajenos a la voluntad de las partes.

La parte afectada por un evento de fuerza mayor o caso fortuito deberá informarlo a la otra parte tan pronto como sea razonablemente posible. Durante la vigencia del evento, las obligaciones afectadas se suspenderán, sin perjuicio de la obligación de mitigar los efectos del mismo y reanudar el cumplimiento tan pronto como cese la causa.

22. Nulidad parcial

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones de Uso es declarada nula, ineficaz o inaplicable por autoridad competente, dicha nulidad no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales permanecerán en pleno vigor y efecto. La cláusula afectada se entenderá ajustada en lo estrictamente necesario para adecuarse a la decisión correspondiente, respetando en lo posible la intención original de las partes.

23. Integridad del acuerdo

Estos Términos y Condiciones de Uso, junto con sus anexos y las políticas asociadas que se mencionan en ellos (incluyendo la Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala y la Política de Cookies), constituyen el acuerdo íntegro entre el Usuario y Patiyala en relación con el uso de **Tuinsu** y sustituyen cualquier acuerdo o entendimiento previo, verbal o escrito, sobre la misma materia.

24. Cesión

Patiyala podrá ceder o transferir su posición contractual en estos Términos, así como los derechos y obligaciones derivados de los mismos, a cualquier tercero que asuma la operación de **Tuinsu** o de parte de sus activos, previa comunicación a los Usuarios a través de la Plataforma o por los canales de contacto registrados. El Usuario no podrá ceder sus derechos u obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones de Uso sin autorización previa y por escrito de Patiyala.