TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE COMERCIALIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS DE GRUPO FRYSCOL S.A.S.

Versión 1 – Vigente desde el 25 de noviembre de 2026.

Identificación: Estos Términos y Condiciones son expedidos por **GRUPO FRYSCOL S.A.S.** (en adelante, "**FRYSCOL**"), sociedad comercial constituida conforme a las leyes de la República de Colombia. Sus datos de identificación son:

- NIT: 901.448.512-1
- Domicilio principal: Medellín, Antioquia.
- Dirección de notificaciones: Calle 49 A # 80 - 29, Barrio Calasanz, Comuna Laureles, Medellín, Ant.
- Correo comercial para distribuidores y clientes empresariales: ejecutivodistribuidores@grupofryscol.com
- Línea comercial (WhatsApp): +57 318 734 5501
- Canal de peticiones, quejas y reclamos (PQR): ejecutivodistribuidores@grupofryscol.com y +57 302 263 4857
- Sitios web: www.fryscol.com, www.mixies.com.co y www.practix.com.co

FRYSCOL fabrica y comercializa mezclas para preparar helados, granizados y otros postres (como pancakes, waffles y crepes), toppings, sales, azúcares y las demás referencias de su portafolio, y organiza su distribución a través de Distribuidores Autorizados, de ventas directas a empresas y de su tienda en línea. Sus tres marcas son Fryscol, Mixies y Practix; según su categoría, cada producto lleva una de ellas. Estos Términos y Condiciones aplican por igual a los productos de las tres marcas, y toda mención a FRYSCOL se refiere a GRUPO FRYSCOL S.A.S. como titular de todas ellas.

Contenido

CAPÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES
CAPÍTULO 2. DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS
CAPÍTULO 3. PRODUCTOS, COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD E INOCUIDAD
CAPÍTULO 4. PRECIOS, PEDIDOS, FACTURACIÓN Y PAGOS
CAPÍTULO 5. DESPACHOS, ENTREGAS Y RECLAMACIONES ENTRE EMPRESARIOS
CAPÍTULO 6. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE MARCAS
CAPÍTULO 7. OBLIGACIONES, RESPONSABILIDADES Y CONDUCTA COMERCIAL
CAPÍTULO 8. RÉGIMEN DE CONSUMIDORES FINALES
CAPÍTULO 9. DATOS PERSONALES, NOTIFICACIONES, VIGENCIA Y DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO 1.
DISPOSICIONES GENERALES

Cláusula 1.1. Objeto. Estos Términos y Condiciones regulan la comercialización, distribución y venta de los Productos de FRYSCOL en toda su cadena hacia adelante: desde FRYSCOL hacia los Distribuidores Autorizados y los Clientes Empresariales, y hasta el Consumidor final. También fijan las reglas mínimas que cada eslabón debe observar frente al siguiente.

Cláusula 1.2. Ámbito de aplicación. Estos Términos y Condiciones se aplican a:

- Las compraventas y el suministro de Productos de FRYSCOL a Distribuidores Autorizados y Clientes Empresariales.
- La autorización de distribución y la relación entre FRYSCOL y sus Distribuidores Autorizados.
- Las reglas mínimas de calidad, inocuidad, uso de marca y conducta comercial que los Distribuidores Autorizados y Clientes Empresariales deben observar en sus propias ventas, sin que FRYSCOL sea parte de las compraventas que ellos celebren con terceros.
- Las ventas que FRYSCOL realice directamente a Consumidores, incluidas las de su tienda en línea, que además se rigen por el Capítulo 8.

Cláusula 1.3. Definiciones. Los términos con mayúscula inicial tienen el siguiente significado, en singular o plural:

- **Distribuidor Autorizado:** persona natural o jurídica a quien FRYSCOL autoriza, mediante la Constancia de Autorización de Distribución, para adquirir Productos por su cuenta y riesgo y revenderlos en el territorio colombiano.
- **Cliente Empresarial:** empresario que, sin ser Distribuidor Autorizado, compra Productos directamente a FRYSCOL para usarlos en su actividad económica, por ejemplo, para preparar y vender helados o postres.
- **Comprador Empresarial:** el Distribuidor Autorizado y el Cliente Empresarial, según corresponda.
- **Consumidor:** toda persona natural o jurídica que, como destinataria final, adquiera Productos para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o doméstica, o empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica (art. 5, num. 3, Ley 1480 de 2011).
- **Constancia de Autorización de Distribución:** documento firmado por el Representante Legal de FRYSCOL que reconoce a una persona como Distribuidor Autorizado.
- **Productos:** las mezclas para preparar helados y otros postres, toppings, sales, azúcares y demás productos que FRYSCOL comercializa, según el portafolio vigente.
- **Orden de Compra u OC:** solicitud de Productos enviada por un Comprador Empresarial por los canales habilitados.

- **Acuse de Recibo:** constancia de que la OC fue recibida. No implica su aceptación.
- **Confirmación de Pedido:** aceptación expresa de la OC, total o parcial, emitida por FRYSCOL.
- **Punto de Entrega:** lugar acordado en la Confirmación de Pedido para entregar los Productos.
- **Condiciones Comerciales:** tabla vigente de precios, descuentos por volumen y condiciones de pago aplicables a cada Comprador Empresarial.
- **Precio de Reventa Sugerido:** precio de referencia que FRYSCOL puede comunicar a título meramente informativo.
- **Políticas Comerciales:** las políticas de FRYSCOL que desarrollan estos Términos y Condiciones, enumeradas en la Cláusula 1.7.
- **Lineamientos de Marca:** instrucciones de FRYSCOL sobre el uso de sus signos distintivos y su material publicitario.
- **Defecto Aparente:** faltante, sobrante, referencia equivocada, avería visible del empaque, fecha de vencimiento no conforme o cualquier otra no conformidad detectable con una inspección razonable al recibir.
- **Vicio Oculto:** defecto de calidad o inocuidad existente al momento de la entrega que no era detectable con una inspección razonable.
- **Retiro de Producto:** medida de retiro o inmovilización de Productos del mercado, ordenada por la autoridad o adoptada voluntariamente por FRYSCOL por razones de calidad, inocuidad o rotulado.
- **Día Hábil:** de lunes a viernes, excepto festivos en Colombia.

Cláusula 1.4. Calidad de los participantes. La condición de Consumidor se determina por el destino final de los Productos, no por el volumen de compra ni por tratarse de persona natural o jurídica.

1. Quien adquiere Productos para revenderlos o para incorporarlos a su actividad económica no tiene la calidad de Consumidor respecto de esa compra.
2. Al registrarse o comprar, cada comprador declara el destino de los Productos. FRYSCOL podrá verificar razonablemente esa declaración.
3. Ninguna declaración del comprador priva de sus derechos a quien sea Consumidor conforme a la ley.

Cláusula 1.5. Naturaleza de las relaciones. Las relaciones entre FRYSCOL, los Distribuidores Autorizados y los Clientes Empresariales son exclusivamente mercantiles, entre empresarios independientes. En particular:

1. Cada Comprador Empresarial adquiere los Productos en nombre y por cuenta propia y asume el riesgo de su reventa o uso. Organiza con autonomía su operación, personal, costos, impuestos, permisos y obligaciones frente a terceros.

2. Ninguna relación regulada en este documento constituye agencia comercial (arts. 1317 y ss. del Código de Comercio), mandato, representación, franquicia, concesión, sociedad ni relación laboral. Ningún Comprador Empresarial puede obligar a FRYSCOL frente a terceros.
3. La autorización es sin exclusividad, territorio ni clientela reservada, salvo pacto expreso en contrario, por escrito y firmado por el Representante Legal de FRYSCOL. FRYSCOL puede vender sus Productos directamente o por medio de otros distribuidores, canales o clientes, en cualquier zona del territorio nacional, sin que ello genere reclamación alguna.
4. Sin perjuicio de las normas imperativas que resulten aplicables, la terminación de la relación no genera a favor del Distribuidor Autorizado indemnización por clientela, permanencia, cesación o lucro cesante.

Cláusula 1.6. Aceptación. Estos Términos y Condiciones son el acuerdo que regula las relaciones comerciales aquí descritas, sin necesidad de contratos adicionales. Se aceptan así:

1. Distribuidores Autorizados: al firmar la Constancia de Autorización de Distribución o, a más tardar, al realizar su primera compra con fines de reventa.
2. Clientes Empresariales: al enviar su primera OC o al aceptar una cotización.
3. Consumidores: al marcar la casilla de aceptación antes de finalizar cada compra, conforme al Capítulo 8.

La aceptación se hace por medios físicos o electrónicos que permitan conservar prueba de ella. La mera navegación por el sitio web no constituye aceptación ni obliga a comprar. Las compraventas individuales se perfeccionan conforme a los procedimientos de pedido y confirmación de estos Términos y Condiciones.

Cláusula 1.7. Prelación y Políticas Comerciales. En caso de contradicción entre los documentos que regulan las relaciones comerciales, se aplicará este orden:

1. Las normas imperativas y de orden público aplicables.
2. Estos Términos y Condiciones.
3. Las Políticas Comerciales: las Condiciones Comerciales, la política de cartera y crédito, los Lineamientos de Marca, las fichas técnicas de los Productos, la política de PQR, reposiciones, cambios y devoluciones, la Política de Tratamiento de Datos Personales y la Política de Prevención de Corrupción y Soborno.
4. Las condiciones particulares expresamente aceptadas para cada operación, solo en lo específico que regulen.

Las condiciones particulares complementan estos Términos y Condiciones, pero no los modifican de manera general. Frente a los Consumidores prevalecen las normas de protección al consumidor y el Capítulo 8.

Cláusula 1.8. Modificaciones. FRYSCOL podrá actualizar estos Términos y Condiciones y las Políticas Comerciales, con sujeción a estas reglas:

1. Toda nueva versión se publica en los sitios web con su número y fecha de vigencia. Se conservan las versiones anteriores.
2. Frente a Distribuidores Autorizados y Clientes Empresariales, los cambios se comunican por correo electrónico con una antelación mínima de treinta (30) días calendario, salvo que obedezcan a cambios normativos, sanitarios o de fuerza mayor que exijan aplicación inmediata. Seguir comprando después de la entrada en vigencia implica aceptación.
3. El Comprador Empresarial que no esté de acuerdo puede terminar la relación sin penalidad, comunicándolo por escrito antes de la entrada en vigencia del cambio.
4. Las OC confirmadas antes de la entrada en vigencia de una nueva versión se rigen por las condiciones vigentes al confirmarse.
5. Frente a Consumidores, cada compra se rige por la versión aceptada al momento de la compra.

Cláusula 1.9. Interpretación y salvaguarda. Los títulos son solo referencias. Ninguna disposición de este documento se interpretará para limitar o renunciar los derechos que la ley reconoce a los Consumidores, ni para imponer a los Distribuidores Autorizados o Clientes Empresariales conductas contrarias a las normas de libre competencia. Si alguna disposición resulta nula o inaplicable, las demás conservan su validez.

CAPÍTULO 2.
DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS

Cláusula 2.1. Requisitos para ser Distribuidor Autorizado. El interesado deberá:

1. Ser persona natural con matrícula mercantil vigente o persona jurídica legalmente constituida en Colombia, con RUT actualizado y, cuando le corresponda, responsabilidad de facturador electrónico.
2. Tener experiencia en la venta y distribución de productos alimenticios.
3. Acreditar capacidad operativa y logística para almacenar, transportar y manejar los Productos conforme a sus fichas técnicas.
4. Cumplir las exigencias sanitarias, tributarias y comerciales aplicables a su actividad.
5. No estar incluido, ni sus administradores o socios relevantes, en listas restrictivas nacionales o internacionales relacionadas con lavado de activos, financiación del terrorismo o corrupción.
6. Firmar la Constancia de Autorización de Distribución y aceptar estos Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales.

Cláusula 2.2. Procedimiento de autorización. La autorización sigue estos pasos:

1. Solicitud: el interesado la presenta por el formulario del sitio web o por otro canal habilitado.
2. Documentos: entrega los documentos de la Cláusula 2.3.
3. Verificación: FRYSCOL verifica la información dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a la recepción completa de los documentos.
4. Decisión: FRYSCOL decide si autoriza. Aceptará o negará conforme a un análisis argumentado de acuerdo con criterios de oportunidad comercial, condiciones sanitarias, financieras, reputacionales, geográficas, etc. que comunicará por escrito.
5. Formalización: FRYSCOL emite la Constancia de Autorización de Distribución, firmada por su Representante Legal, y asigna un código de distribuidor.

La autorización no otorga exclusividad, territorio ni clientela reservada.

Cláusula 2.3. Documentación. FRYSCOL podrá solicitar: certificado de existencia y representación legal o matrícula mercantil con antigüedad no mayor a treinta (30) días, RUT, documento de identidad del representante legal, certificación bancaria, referencias comerciales, estados financieros (solo para solicitudes de crédito), soportes del cumplimiento sanitario y el formulario de vinculación con autorización de tratamiento de datos personales. El Distribuidor Autorizado actualizará esta información al menos una vez al año y cada vez que cambie.

Cláusula 2.4. Autonomía empresarial. Cada Distribuidor Autorizado:

1. Decide libremente a quién vende y en qué zonas, con sujeción a la ley y a las reglas de comercialización del Capítulo 3.
2. Fija libremente sus precios de reventa, descuentos y condiciones frente a sus clientes (Cláusula 4.3).
3. Puede manejar portafolios de otros proveedores o fabricantes, siempre que no incurra en competencia desleal ni use indebidamente información confidencial de FRYSCOL.
4. Define con autonomía su política de crédito y cobranza frente a sus clientes, con sujeción a la ley. FRYSCOL no es garante ni codeudora de esas obligaciones.

Cláusula 2.5. Derechos del Distribuidor Autorizado. El Distribuidor Autorizado tiene derecho a:

1. Comprar los Productos en las Condiciones Comerciales que FRYSCOL le haya comunicado.
2. Usar las marcas y el material publicitario de FRYSCOL conforme al Capítulo 6.
3. Recibir información oportuna sobre cambios de portafolio, precios, Retiros de Producto y políticas.
4. Recibir capacitación, material de mercadeo y soporte técnico, según la disponibilidad y el alcance que FRYSCOL informe.

5. Informar directamente a FRYSCOL cualquier problema de calidad, inocuidad o rotulado de los Productos.

Cláusula 2.6. Obligaciones del Distribuidor Autorizado. El Distribuidor Autorizado se obliga a:

1. Enviar OC completas y pagar oportunamente.
2. Respetar las fechas de vencimiento y no comercializar productos vencidos, dañados o alterados.
3. No reenvasar, reetiquetar ni alterar los Productos.
4. Transmitir información veraz y completa sobre los Productos, sin atribuirles propiedades que no consten en el rotulado o en el material oficial de FRYSCOL.
5. Reportar a FRYSCOL cualquier novedad sanitaria o de calidad detectada, dentro de los plazos de la Cláusula 5.7.
6. Llevar registro de los lotes que recibe y, en lo razonable, de los clientes a quienes los vende, y conservarlo durante la vida útil del Producto y seis (6) meses más, para permitir su rastreo.
7. Cumplir la normativa sanitaria, tributaria, laboral y de protección de datos aplicable a su actividad.
8. No prometer en nombre de FRYSCOL descuentos, bonificaciones, plazos u otras condiciones que no estén autorizados por escrito.

Cláusula 2.7. Suspensión. FRYSCOL podrá suspender total o parcialmente los suministros, los beneficios o la autorización de uso de marca de un Distribuidor Autorizado en estos casos:

1. Mora en el pago o exceso del cupo de crédito, hasta que se normalice.
2. Riesgo sanitario o de inocuidad atribuible al Distribuidor, incluida la venta de Productos vencidos, alterados o mal conservados.
3. Uso indebido de las marcas o de la información confidencial de FRYSCOL.
4. Actos de competencia desleal, publicidad engañosa o comercialización de Productos de procedencia irregular, debidamente comprobados.
5. Incumplimiento de otras obligaciones esenciales que no se subsane en el plazo concedido.

En los casos 1 a 3, la suspensión podrá ser inmediata, con comunicación escrita que indique la causa. En los casos 4 y 5, FRYSCOL requerirá por escrito al Distribuidor y le concederá un plazo no inferior a diez (10) Días Hábiles para subsanar o presentar sus explicaciones. La suspensión será proporcional a la gravedad de la causa y cesará cuando esta desaparezca. No son causal de suspensión las quejas o reclamaciones legítimas del Distribuidor ni su política de precios de reventa.

CAPÍTULO 3.
PRODUCTOS, COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD E INOCUIDAD

Cláusula 3.1. Portafolio e información. El portafolio vigente se publica en el catálogo y en el sitio web de FRYSCOL, con la denominación, presentación, contenido neto, condiciones de conservación y vida útil de cada referencia. Las imágenes son ilustrativas; prevalece la información del rotulado. FRYSCOL también comercializa productos de marcas de terceros. Respecto de ellos actúa como comercializador, y las marcas pertenecen a sus titulares.

Cláusula 3.2. Disponibilidad y cambios del portafolio. La disponibilidad de los Productos depende del inventario. La publicación en el catálogo no obliga a suministrar. En situaciones de escasez, FRYSCOL distribuirá el inventario disponible con criterios objetivos y no discriminatorios, como el historial de compras, y hará su mejor esfuerzo por abastecer a toda su red.

FRYSCOL podrá incorporar, modificar o descontinuar referencias, presentaciones o fórmulas, con aviso a los Compradores Empresariales de al menos treinta (30) días calendario, salvo que el cambio obedezca a una orden de autoridad, una exigencia normativa, una decisión de un proveedor o fabricante u otra causa que no permita ese plazo. Las OC confirmadas se atienden en las condiciones confirmadas; si FRYSCOL no puede atenderlas, el comprador podrá cancelarlas sin costo. Los cambios de rotulado exigidos por la ley se implementan en los plazos que esta señale.

Cláusula 3.3. Conservación y manipulación. Quien tenga los Productos bajo su custodia deberá:

1. Almacenarlos y transportarlos conforme a la ficha técnica, el rotulado y las buenas prácticas aplicables a alimentos (Resolución 2674 de 2013 o la norma que la sustituya), manteniendo la cadena de frío cuando el Producto la requiera.
2. Protegerlos de la humedad, el calor, la luz directa, las plagas y la contaminación cruzada, sobre estibas y lejos de sustancias químicas.
3. Rotarlos por fecha de vencimiento (lo primero que vence es lo primero que sale) y no comercializar Productos vencidos, dañados o alterados.

Cláusula 3.4. Condiciones de comercialización. Los Productos se comercializan en su empaque original, rotulados conforme a la ley y dentro de su vida útil. Está prohibido reenvasar, reetiquetar, fraccionar, modificar o retirar el rotulado; cubrir la fecha de vencimiento, el lote, los sellos de advertencia o cualquier información obligatoria; y comercializar los Productos bajo marcas o presentaciones distintas a las entregadas por FRYSCOL. Se podrá marcar el precio siempre que no se cubra información obligatoria.

Cláusula 3.5. Canales de comercialización. FRYSCOL no impone restricciones de territorio, de clientela ni de precios de reventa a sus Distribuidores Autorizados. Las únicas restricciones de canal responden a criterios objetivos de inocuidad, cumplimiento legal y protección de la marca, y se aplican por igual a quienes estén en condiciones equivalentes. En consecuencia, no podrán comercializarse los Productos:

1. A través de establecimientos o medios que no cumplan las condiciones sanitarias exigibles para alimentos.
2. A personas respecto de las cuales se conozca o deba conocerse que adulteran, falsifican o reetiquetan productos.
3. Fuera del territorio colombiano, sin autorización previa y escrita de FRYSCOL, porque el registro sanitario y el rotulado corresponden al mercado colombiano.

Los Distribuidores Autorizados podrán vender en canales digitales propios o de terceros (tiendas en línea, marketplaces, redes sociales) siempre que se identifiquen como vendedores independientes, no se presenten como tienda oficial de FRYSCOL sin autorización, usen las imágenes y descripciones oficiales o fotografías propias que representen fielmente los Productos, y cumplan las obligaciones de comercio electrónico de la Ley 1480 de 2011 y de la Ley 2439 de 2024 y las reglas sobre identificación de contenido publicitario cuando usen creadores de contenido.

Cláusula 3.6. Calidad, inocuidad y trazabilidad. FRYSCOL se obliga a:

1. Entregar Productos que cumplan la normativa sanitaria y de rotulado vigente, con el registro, permiso o notificación sanitaria que corresponda, identificados con lote y fecha de vencimiento.
2. Despachar Productos con una vida útil remanente no inferior al cincuenta por ciento (50 %) de su vida útil total.
3. Suministrar las fichas técnicas, las instrucciones de preparación y conservación y la información necesaria para comercializar y usar correctamente los Productos.

Cláusula 3.7. Productos vencidos, defectuosos o sujetos a Retiro. Los Productos vencidos que estén bajo custodia de un Comprador Empresarial son de su riesgo. No pueden comercializarse, y su destrucción se hará conforme a la normativa sanitaria y ambiental, salvo que se haya pactado expresamente una política de rotación o cambio. Cuando FRYSCOL comunique un Retiro de Producto:

1. Los Compradores Empresariales inmovilizarán los lotes afectados dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al aviso y suspenderán su venta o uso.
2. Informarán a sus clientes y colaborarán en la recolección, conforme a las instrucciones de FRYSCOL y de la autoridad.
3. FRYSCOL coordinará las comunicaciones con las autoridades, incluido el aviso a la Superintendencia de Industria y Comercio previsto en el artículo 19 de la Ley 1480 de 2011.

Si la causa es de origen (fabricación, materia prima o rotulado), FRYSCOL asumirá los costos razonables de recolección y repondrá los Productos o emitirá la nota crédito correspondiente. Si la causa es atribuible a la conservación, el transporte o la manipulación del Comprador Empresarial, los costos serán de este.

CAPÍTULO 4.
PRECIOS, PEDIDOS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Cláusula 4.1. Precios y Condiciones Comerciales. FRYSCOL fija libremente sus precios de venta. Los precios, descuentos por volumen y condiciones de pago de cada Comprador Empresarial se comunican por escrito en las Condiciones Comerciales vigentes, que pueden variar según el portafolio adquirido, el volumen de compra y el historial comercial, y tienen carácter reservado.

FRYSCOL comunicará los cambios de precios o descuentos con un mínimo de treinta (30) días calendario de antelación, salvo fuerza mayor o ajustes normativos que exijan aplicación inmediata. Las OC confirmadas antes del cambio se facturan a los precios confirmados. Salvo indicación distinta, las cotizaciones tienen vigencia de diez (10) Días Hábiles y están sujetas a disponibilidad de inventario.

Cláusula 4.2. Descuentos por volumen. Los descuentos por volumen se aplican de manera escalonada sobre el precio de lista antes de impuestos, conforme a los rangos de las Condiciones Comerciales vigentes, y se reflejan en la factura. Las diferencias entre compradores responden a criterios objetivos, como el volumen, las funciones logísticas y comerciales, la modalidad de entrega y el historial comercial, y se aplican de manera uniforme a quienes estén en condiciones equivalentes. Los rangos son solo una referencia para calcular el descuento y NO constituyen obligación de compra mínima, salvo pacto escrito en contrario.

Cláusula 4.3. Protección del valor de la marca y de la red. FRYSCOL entregará a título de referente una lista de precios y constituirán incumplimiento de estos Términos y Condiciones las siguientes conductas de forma concurrente o individual:

1. Comercializar los Productos con una desviación considerable respecto de la lista de precios sugeridos entregada, lo que a criterio de FRYSCOL pueda llegar a representar una afectación general del mercado o una estrategia de penetración agresiva que contraríe la estrategia general de la marca o constituya elementos suficientes para establecer de forma preliminar un escenario de competencia desleal.
2. Anunciar precios, descuentos o promociones de forma engañosa, como precios de referencia inexistentes, falsas liquidaciones o descuentos no reales.
3. Comercializar Productos vencidos, Productos próximos a vencer sin informar al comprador, o Productos conservados en condiciones inadecuadas.
4. Comercializar Productos de procedencia irregular o sin trazabilidad.

5. Destinar a fines distintos de los autorizados las muestras, el material de impulso, los apoyos promocionales o los recursos de cofinanciación entregados por FRYSCOL con una destinación específica.
6. Incumplir los estándares de exhibición, almacenamiento y servicio que FRYSCOL comunique por escrito, que se aplicarán por igual a todos los Compradores Empresariales que estén en condiciones equivalentes.
7. Incurrir en actos de competencia desleal debidamente comprobados.

FRYSCOL se reservará los derechos que contractual y legalmente le corresponden cuando el actuar permanente y predeterminado del Comprador Empresarial y/o Distribuidor Autorizado se aleje de las políticas generales de la compañía y afecte razonablemente el valor de la marca y la seguridad jurídica de la red, pudiendo de forma unilateral aplicar las medidas que considere pertinentes.

Cláusula 4.4. Impuestos y costos adicionales. Salvo indicación expresa, los precios a Compradores Empresariales no incluyen el IVA ni otros impuestos, que se adicionará en la factura conforme a la ley. Los impuestos que la ley radique de forma monofásica en el productor o importador, cuando apliquen, están incluidos en el precio de lista. Las retenciones se practicarán conforme a la ley. Sólo podrán cobrarse costos adicionales al precio de los Productos (como fletes, entregas por causas atribuibles al comprador o almacenamiento por mora en la recepción) cuando estén previstos en estos Términos y Condiciones y se informen antes de la Confirmación de Pedido.

Cláusula 4.5. Órdenes de Compra. Las OC se envían por los canales habilitados por FRYSCOL: correo electrónico, plataforma de pedidos o el asesor comercial asignado, incluida su línea de WhatsApp. FRYSCOL no responde por pedidos enviados por canales no oficiales. Toda OC debe indicar:

1. La razón social o el nombre, el NIT o documento de identidad y, si lo tiene, el código de cliente o de distribuidor.
2. Las referencias, presentaciones y cantidades.
3. El Punto de Entrega, el horario de recibo y la fecha de entrega deseada.
4. La modalidad de pago (contado o crédito) y los datos de contacto.

Cláusula 4.6. Acuse, confirmación y perfeccionamiento. FRYSCOL acusará recibo de la OC dentro del Día Hábil siguiente a su recepción. El Acuse de Recibo solo confirma la recepción.

FRYSCOL podrá aceptar o rechazar un pedido según el inventario disponible, la logística y su política de cartera. Dentro de los tres (3) Días Hábiles siguientes a la recepción de la OC, emitirá la Confirmación de Pedido, por escrito, indicando las cantidades que despachará (total o parcial), el valor, el flete si aplica, la fecha estimada de despacho y la modalidad de entrega. La compraventa se perfecciona con la Confirmación de Pedido. Mientras no exista, la OC no obliga a FRYSCOL y el comprador puede retirarla sin costo.

Cláusula 4.7. Pedidos parciales, modificaciones y cancelaciones. Se aplican estas reglas:

1. FRYSCOL podrá confirmar y despachar pedidos parciales. Los faltantes se despacharán en el menor tiempo posible, sin exceder diez (10) Días Hábiles, salvo acuerdo distinto. El comprador podrá renunciar a ellos, sin costo, antes de su alistamiento.
2. El comprador puede modificar la OC antes de la Confirmación de Pedido. Después, solo con acuerdo de FRYSCOL y antes del alistamiento.
3. El comprador puede cancelar una OC confirmada sin costo hasta veinticuatro (24) horas hábiles antes de la fecha estimada de despacho. Después, deberá asumir los costos logísticos efectivamente causados y debidamente soportados.
4. FRYSCOL solo podrá cancelar una OC confirmada por fuerza mayor o caso fortuito, Retiro de Producto, error evidente de precio informado antes del despacho, o mora o desmejora objetiva de la solvencia del comprador. En esos casos devolverá lo recibido por lo cancelado dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes.
5. Los pedidos que superen de forma significativa el promedio de compras del comprador podrán atenderse mediante entregas programadas, con anticipo o garantía adicional.

Cláusula 4.8. Facturación. La facturación podrá ser emitida directamente por FRYSCOL o por un tercero expresamente autorizado por escrito. FRYSCOL emitirá factura electrónica de venta conforme a la regulación de la DIAN y la enviará a la dirección electrónica registrada por el comprador, quien debe mantenerla actualizada. Además:

1. El comprador podrá aceptar la factura de forma expresa o reclamar contra su contenido dentro de los tres (3) Días Hábiles siguientes a la recepción de las mercancías y de la factura. Si no reclama, la factura queda aceptada tácitamente (art. 773 del Código de Comercio y su reglamentación).
2. La aceptación de la factura no impide las reclamaciones por Vicios Ocultos del Capítulo 5.
3. Los errores de precio o descuento detectados después se corrigen mediante nota crédito o nota débito electrónica.

Cláusula 4.9. Medios de pago y prevención de fraudes. Los pagos se harán únicamente a la cuenta y al beneficiario indicados en la factura o en instrucción escrita de FRYSCOL, por transferencia, consignación o los medios electrónicos que FRYSCOL habilite. Para prevenir fraudes:

1. No tendrán efecto liberatorio los pagos hechos a cuentas no informadas oficialmente o a nombre de terceros.
2. FRYSCOL nunca informará un cambio de cuenta únicamente por mensajería instantánea. El comprador deberá verificar cualquier cambio con el área de cartera por los canales oficiales.
3. El comprador no podrá efectuar descuentos, compensaciones ni cruces unilaterales sin autorización escrita de FRYSCOL.

Cláusula 4.10. Plazos de pago y crédito. El comprador pagará dentro del plazo indicado en la factura. Si no se indica plazo, el pago es de contado.

1. El crédito comercial es una facultad de FRYSCOL. Requiere solicitud del comprador, estudio de su capacidad de pago y aprobación escrita de un cupo y un plazo, y queda sujeto a la política de cartera de FRYSCOL.
2. Los plazos de las compras a crédito respetarán los límites de la Ley 2024 de 2020 y su reglamentación, cuando resulten aplicables.
3. FRYSCOL podrá exigir garantías, como un pagaré con carta de instrucciones o una garantía mobiliaria. Si se pacta reserva de dominio sobre los Productos, se inscribirá en el Registro de Garantías Mobiliarias (Ley 1676 de 2013).
4. FRYSCOL podrá reducir o suspender el cupo, con comunicación escrita, por mora, desmejora objetiva de la solvencia del comprador o incumplimiento de las condiciones del crédito. Esto no afecta el plazo de las facturas ya emitidas, salvo mora.

Cláusula 4.11. Mora. El no pago oportuno:

1. Constituye en mora al comprador sin necesidad de requerimiento.
2. Causa intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley, sin exceder el límite de usura (art. 884 del Código de Comercio). No se capitalizan intereses sino en los casos del artículo 886 del Código de Comercio.
3. Faculta a FRYSCOL para suspender los despachos mientras existan saldos vencidos y para revisar o cancelar el cupo de crédito.
4. Faculta a FRYSCOL para cobrar los gastos razonables y comprobados de cobranza extrajudicial, cuando la ley lo permita.
5. Faculta a FRYSCOL para reportar la obligación a operadores de información financiera, previa autorización del titular y comunicación previa conforme a la Ley 1266 de 2008.

Los pagos se imputan primero a intereses y luego a capital, empezando por la factura más antigua, salvo acuerdo distinto.

Cláusula 4.12. Estados de cuenta y reclamos de facturación. FRYSCOL podrá enviar estados de cuenta. El comprador podrá objetarlos dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes a su recepción, y las diferencias se conciliarán dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes. La presentación de un reclamo comercial no suspende la obligación de pagar las facturas vencidas. Si el reclamo prospera, FRYSCOL emitirá la nota crédito correspondiente, que se aplicará a saldos pendientes o se reembolsará si no los hay.

CAPÍTULO 5.
DESPACHOS, ENTREGAS Y RECLAMACIONES ENTRE EMPRESARIOS

Cláusula 5.1. Cobertura y modalidades de entrega. FRYSCOL entrega en todo el territorio nacional, según la disponibilidad de transportador, infraestructura y condiciones de orden público. Son modalidades de entrega:

1. Entrega en el Punto de Entrega, con transporte contratado por FRYSCOL.
2. Recogida en la bodega de FRYSCOL, en el horario informado.
3. Entrega a un transportador designado y contratado por el comprador.

La modalidad se indica en la Confirmación de Pedido. FRYSCOL podrá entregar con medios propios o con operadores de transporte contratados por ella que cumplan las condiciones sanitarias para el transporte de alimentos. En ese caso, responde frente al comprador por la entrega hasta el Punto de Entrega, sin perjuicio de su derecho de repetir contra el transportador.

Cláusula 5.2. Costo del transporte. FRYSCOL confirmará al comprador el valor del envío por WhatsApp, correo electrónico o en la Confirmación de Pedido, antes del despacho, y el comprador podrá retirar la orden si no lo acepta. En las modalidades de recogida en bodega y de transportador designado, el transporte corre por cuenta del comprador. Las entregas en zonas rurales, de difícil acceso o destinos especiales podrán tener recargos, que se informarán antes de la confirmación.

Cláusula 5.3. Plazos de despacho y entrega. FRYSCOL despachará dentro del plazo indicado en la Confirmación de Pedido y, a falta de plazo, dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes a ella, salvo pedidos extraordinarios. Los plazos de tránsito son estimados, salvo que se fije una fecha cierta de entrega. Al despachar, FRYSCOL informará la fecha de despacho, el transportador, el número de guía o remisión y la fecha estimada de entrega. Si la entrega se retrasa más de cinco (5) Días Hábiles frente a la fecha estimada, por causas no imputables al comprador, este podrá cancelar sin costo la parte no entregada y obtener la devolución de lo pagado por ella.

Cláusula 5.4. Recibo y entregas fallidas. El comprador garantizará el acceso al Punto de Entrega, un horario de recibo informado y personal autorizado para recibir y almacenar los Productos. El transportador normalmente no cuenta con personal de descargue, por lo que la entrega puede entenderse realizada a pie de vehículo o en la zona de recibo designada. Se presume autorizado a quien reciba los Productos.

La entrega es fallida por causa del comprador cuando no haya personal para recibir, el establecimiento esté cerrado en el horario informado, la dirección sea incorrecta o incompleta, o se rechacen injustificadamente los Productos. En ese caso, los Productos regresarán a la bodega de FRYSCOL y el comprador asumirá los costos de la nueva entrega. Si no la reprograma dentro de los tres (3) Días Hábiles siguientes, FRYSCOL podrá cancelar la orden y cobrar los costos logísticos causados, y devolverá el saldo de cualquier pago anticipado dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes. Mientras el comprador esté en mora de recibir, el riesgo de los Productos es suyo.

Cláusula 5.5. Transferencia del riesgo. Una vez entregados los Productos al comprador o a su transportador designado, el comprador asume el riesgo por su manejo, almacenamiento, conservación y reventa. El riesgo de pérdida o deterioro se transfiere:

1. En la entrega en el Punto de Entrega, una vez descargados los Productos.
2. En la recogida en bodega, cuando los Productos se cargan en el vehículo del comprador.
3. En el despacho por transportador del comprador, cuando los Productos se entregan a este.

Hasta ese momento, la pérdida o el deterioro corre por cuenta de FRYSCOL, que repondrá los Productos o emitirá la nota crédito correspondiente.

Cláusula 5.6. Constancia de entrega. La entrega se acredita con la remisión o guía firmada por quien recibe, con su nombre, identificación, fecha y hora. El comprador anotará en ese documento las salvedades visibles al recibir (bultos abiertos, húmedos, aplastados o faltantes) y las respaldará con fotografías. La firma sin salvedades acredita el recibo del número de bultos en buen estado aparente, y no impide verificar su contenido dentro de los plazos de la Cláusula 5.7.

Cláusula 5.7. Reclamaciones por producto no conforme. Los reclamos deben presentarse dentro de estos plazos:

1. Faltantes, sobrantes o daños visibles (Defectos Aparentes): dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la recepción, dejando constancia en la remisión y aportando evidencia fotográfica.
2. Defectos no visibles al recibir, pero detectables al abrir y verificar el contenido (referencia, lote, fecha de vencimiento o integridad del empaque): dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a la recepción, aportando el número de factura, la remisión, el lote y la evidencia.
3. Vicios Ocultos: dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su descubrimiento y, en todo caso, dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrega (arts. 934 y 938 del Código de Comercio), siempre que el Producto esté dentro de su vida útil.

Vencidos los plazos de los numerales 1 y 2 sin reclamo, los Productos se entienden recibidos a satisfacción respecto de esos defectos (art. 939 del Código de Comercio), sin perjuicio de los Vicios Ocultos.

Cláusula 5.8. Trámite de los reclamos. Los reclamos se presentan por el canal comercial de FRYSCOL (correo electrónico o asesor asignado), con las fotografías de los Productos, del rotulado, del lote y de la fecha de vencimiento, la copia de la remisión con salvedades y una declaración sobre las condiciones de almacenamiento desde la entrega. Reciben un número de radicado de PQR. FRYSCOL responderá dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes, aceptando o rechazando el reclamo con indicación de los motivos. Si necesita más tiempo, lo informará por escrito, con la razón y el plazo estimado.

FRYSCOL podrá solicitar información adicional, muestras o una inspección. Si persiste el desacuerdo sobre la calidad, las partes podrán designar de común acuerdo un laboratorio o perito, cuyos costos asumirá la parte cuya posición resulte desvirtuada.

Cláusula 5.9. Solución de los reclamos. Verificado el defecto y su imputabilidad a FRYSCOL al momento de la entrega, FRYSCOL podrá, según el caso, reponer los Productos en el siguiente despacho o dentro de los diez (10) Días Hábiles siguientes, emitir una nota crédito electrónica o devolver el valor. Los costos de recogida, transporte y reposición corresponden a quien originó la no conformidad. Si el reclamo se rechaza con fundamento, el comprador asumirá los costos de transporte e inspección en que haya incurrido FRYSCOL, siempre que se le hayan informado previamente.

Cláusula 5.10. Exclusiones y devoluciones comerciales. No son atribuibles a FRYSCOL los daños causados después de la transferencia del riesgo por almacenamiento, transporte o manipulación inadecuados (incluida la ruptura de la cadena de frío si correspondiera), vencimiento posterior a la entrega, alteración de los Productos o incumplimiento de la ficha técnica.

FRYSCOL no acepta devoluciones por razones distintas a un defecto, salvo autorización previa y escrita. Cuando las autorice, podrá exigir empaque original e intacto, una vida útil remanente suficiente, solicitud dentro de los diez (10) días siguientes a la entrega y flete a cargo del comprador.

CAPÍTULO 6.
PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE MARCAS

Cláusula 6.1. Titularidad. Las marcas Fryscol, Mixies y Practix, sus logotipos, empaques, diseños, fotografías, textos, material publicitario y demás signos distintivos de los Productos de FRYSCOL son de titularidad de GRUPO FRYSCOL S.A.S. o de quien le haya autorizado su uso. Las marcas de terceros que identifican productos que FRYSCOL comercializa pertenecen a sus titulares. Los Compradores Empresariales conservan la titularidad de sus propias marcas y nombres comerciales.

Cláusula 6.2. Autorización de uso. FRYSCOL autoriza a cada Distribuidor Autorizado, mientras dure su relación comercial, a usar las marcas, logotipos y material publicitario de FRYSCOL para identificar, promover y vender en Colombia los Productos originales adquiridos a FRYSCOL, conforme a los Lineamientos de Marca. La autorización:

1. Es no exclusiva, intransferible, gratuita y revocable.
2. No incluye el derecho a fabricar, envasar ni distinguir otros productos, ni a otorgar sublicencias.
3. No transfiere ningún derecho de propiedad.

El Distribuidor podrá identificarse como "Distribuidor Autorizado de Fryscol". Los Clientes Empresariales no tienen autorización de uso de marca, salvo autorización escrita de FRYSCOL.

Cláusula 6.3. Lineamientos y aprobaciones previas. El uso de los signos distintivos de FRYSCOL se sujeta a los Lineamientos de Marca, que FRYSCOL comunicará y actualizará con aviso razonable. Toda pieza nueva que use las marcas de FRYSCOL (impresa, digital, audiovisual, de cobranding o patrocinio) requiere aprobación previa y escrita de FRYSCOL, que responderá dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes. A falta de respuesta, la pieza no se entiende aprobada. No requieren aprobación las piezas que reproduzcan sin cambios el material oficial.

Cláusula 6.4. Prohibiciones. Está prohibido:

1. Modificar, alterar, distorsionar, combinar o adaptar logos, etiquetas o nombres de marca sin autorización escrita.
2. Solicitar el registro de marcas, nombres comerciales, enseñas, dominios o nombres de usuario idénticos o similares a los de FRYSCOL, o crear perfiles, páginas, cuentas o dominios que contengan sus signos o sugieran ser canales oficiales.
3. Usar las marcas en contextos ajenos a la distribución de los Productos, o asociarlas a mensajes, causas o prácticas que afecten su reputación.
4. Usarlas de manera que genere confusión sobre la relación con FRYSCOL.

Cláusula 6.5. Uso indebido y fin de la autorización. Ante un uso indebido, FRYSCOL podrá requerir su cese dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes, suspender la autorización (Cláusula 2.7), terminar la relación (Cláusula 9.6), reclamar los perjuicios causados y ejercer las acciones de la Decisión 486 de la Comunidad Andina y de la Ley 256 de 1996.

La autorización se extingue al terminar la relación comercial. Desde entonces, el Distribuidor dejará de usar la identidad visual de FRYSCOL en publicidad, canales digitales y material promocional, y retirará ese material dentro de los treinta (30) días calendario siguientes. Durante ese plazo podrá vender su inventario remanente de Productos originales, en su empaque original, sin presentarse como Distribuidor Autorizado. El material promocional entregado por FRYSCOL sigue siendo de su propiedad y se devolverá o destruirá según su instrucción.

CAPÍTULO 7.
OBLIGACIONES, RESPONSABILIDADES Y CONDUCTA COMERCIAL

Cláusula 7.1. Obligaciones de FRYSCOL. Sin perjuicio de lo previsto en otras cláusulas, FRYSCOL se obliga a:

1. Suministrar los Productos confirmados, con la calidad, presentación y empaque adecuados, hasta el Punto de Entrega.
2. Responder por la calidad de origen de los Productos (Cláusula 7.3).
3. Entregar oportunamente las Condiciones Comerciales, las fichas técnicas y la información de los Productos.
4. Dar los avisos previstos en este documento y atender los reclamos en los plazos previstos.
5. Proteger la información confidencial y los datos personales.
6. Actuar con honradez, diligencia y buena fe.

Cláusula 7.2. Responsabilidad frente a terceros. Cada participante responde frente a terceros por sus propios actos, contratos, publicidad, personal y obligaciones tributarias, laborales y sanitarias. Ningún Comprador Empresarial podrá presentarse como representante, agente, mandatario, empleado o sucursal de FRYSCOL, ni celebrar contratos, ofrecer garantías, recibir pagos o asumir obligaciones en su nombre. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la responsabilidad solidaria que la ley establezca frente a los Consumidores o las autoridades y de las acciones de repetición entre los participantes.

Cláusula 7.3. Calidad de origen. FRYSCOL responde frente a sus compradores por los defectos de origen: que los Productos cumplan la normativa sanitaria y de rotulado; que estén libres de defectos de fabricación, materia prima o rotulado al momento de la transferencia del riesgo; y por Vicios Ocultos, dentro de los plazos de la Cláusula 5.7. Responde también por los costos de Retiro de Producto de origen (Cláusula 3.7).

Frente a Consumidores, FRYSCOL responde como productor de los Productos que llevan su marca, ya sea que los fabrique directamente o por medio de terceros, conforme a la Ley 1480 de 2011 y con las acciones de repetición que procedan. Respecto de los productos de marcas de terceros, responde como proveedor y expendedor, con derecho de repetición contra el productor.

Cláusula 7.4. Preparación y uso de los Productos. Quien use los Productos como insumo para preparar helados, postres u otros alimentos es responsable del producto final que elabora y vende. Esto incluye seguir las instrucciones de preparación de la ficha técnica y el rotulado; la limpieza, el mantenimiento y las condiciones de sus equipos; la higiene y la manipulación; la información de alérgenos y la vida útil del producto preparado; y los demás ingredientes y toppings que incorpore. FRYSCOL no responde por los daños derivados de estas actividades, salvo que provengan de un defecto de origen del Producto suministrado.

Cláusula 7.5. Límite de responsabilidad entre empresarios. En las relaciones entre empresarios regidas por este documento:

1. La responsabilidad contractual de cada parte se limita a los daños directos y previsibles.
2. La de FRYSCOL no excederá el valor de la orden afectada.
3. Se excluye el lucro cesante, salvo dolo o culpa grave.

Estos límites no aplican en caso de dolo o culpa grave, daños a la vida, la salud o la integridad de las personas, obligaciones de pago, infracciones de propiedad intelectual o de confidencialidad, ni en las relaciones con Consumidores.

Cláusula 7.6. Indemnidad. Cada parte mantendrá indemne a la otra frente a las reclamaciones de terceros, incluidas las autoridades, que tengan como causa su propio incumplimiento, sus actos u omisiones, o los de su personal y contratistas, incluidos los costos razonables de defensa. Para que proceda, la parte reclamada notificará oportunamente el reclamo, permitirá a la otra participar en la defensa, y ninguna parte transigirá a cargo de la otra sin su autorización.

Cláusula 7.7. Libre competencia. FRYSCOL y los Compradores Empresariales cumplirán las normas de protección de la competencia (Ley 155 de 1959, Decreto 2153 de 1992 y Ley 1340 de 2009). Está prohibido celebrar acuerdos o adoptar prácticas que tengan por objeto o efecto fijar precios, repartir mercados o clientes, limitar la producción o el abastecimiento, coordinar ofertas o excluir competidores.

Los Compradores Empresariales no intercambiarán entre sí información sobre precios futuros, márgenes o clientes, y FRYSCOL no compartirá con uno la información comercial sensible de otro. No se establecen restricciones de competencia posteriores a la terminación de la relación. Cualquier persona podrá informar de manera confidencial conductas contrarias a esta cláusula por el correo comercial indicado en la Identificación.

Cláusula 7.8. Confidencialidad. Es confidencial toda la información comercial, financiera, técnica o estratégica que una parte reciba de la otra por razón de la relación, incluidos los precios, descuentos, clientes, estrategias, operaciones y Condiciones Comerciales. Para esa información:

1. Solo podrá usarse para ejecutar la relación comercial.
2. Solo podrán conocerla quienes la necesiten, bajo deber de reserva.
3. Si la ley o una autoridad exigen revelarla, la parte obligada informará previamente a la otra.
4. No es confidencial la información que sea pública sin culpa de quien la recibe, ni la que este ya conociera o desarrollara de forma independiente.

La obligación se mantiene durante y después de la terminación, mientras la información conserve su carácter reservado.

Cláusula 7.9. Conductas prohibidas y prevención de riesgos. Además de las previstas en otras cláusulas, está prohibido comercializar Productos vencidos, alterados, falsificados, de procedencia desconocida o sin trazabilidad bajo las marcas de FRYSCOL; hacer publicidad engañosa, incluidos precios de referencia inexistentes, falsas liquidaciones o descuentos no reales, o atribuir a los Productos propiedades no acreditadas; incurrir en actos de competencia desleal; destinar a fines distintos de los autorizados las muestras, el material de impulso o los apoyos promocionales que FRYSCOL entregue con una destinación específica; ofrecer o recibir pagos indebidos; y realizar operaciones con recursos de origen ilícito. Estas conductas habilitan las medidas de las Cláusulas 2.7 y 9.6, y no limitan la libertad de cada Comprador Empresarial para fijar sus precios de reventa.

Cada parte declara que sus recursos provienen de actividades lícitas y que ni ella ni sus administradores o socios relevantes están incluidos en listas restrictivas. Se obliga a cumplir las normas de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo, soborno y corrupción que le sean aplicables, y la Política de Prevención de Corrupción y Soborno de FRYSCOL publicada en su sitio web. La inclusión en listas restrictivas es causal de terminación inmediata.

Cláusula 7.10. Procedimiento ante incumplimientos. Salvo los casos de suspensión o terminación inmediata previstos en estos Términos y Condiciones, ante un incumplimiento FRYSCOL requerirá por escrito al comprador, indicando el incumplimiento, y le concederá un plazo para subsanarlo. Solo si el incumplimiento persiste, adoptará las medidas de suspensión o terminación previstas.

Las consecuencias del incumplimiento son las expresamente establecidas en este documento, sin perjuicio de las acciones legales y de la reclamación de perjuicios. Las cláusulas penales solo proceden si se pactan por escrito, con indicación de su cuantía, causales y condiciones de exigibilidad. En ningún caso se sancionará el ejercicio legítimo de la libertad de fijar los precios de reventa.

CAPÍTULO 8.
RÉGIMEN DE CONSUMIDORES FINALES

Cláusula 8.1. Ámbito y prevalencia. Este capítulo se aplica a las ventas que FRYSCOL realice directamente a Consumidores por su tienda en línea, por WhatsApp o por otros medios. También fija las reglas mínimas que los Distribuidores Autorizados y Clientes Empresariales deben observar en sus propias ventas a Consumidores. Frente a Consumidores, este capítulo prevalece sobre cualquier otra disposición de este documento, y ninguna regla pensada para empresarios les es oponible.

Cláusula 8.2. Identificación del vendedor. En las ventas directas, el vendedor es GRUPO FRYSCOL S.A.S., identificada al inicio de este documento. En las ventas de un Distribuidor Autorizado o de un Cliente Empresarial, el vendedor es este, y deberá identificarse ante el Consumidor con su razón social o nombre, NIT o documento, dirección y canales de atención.

Cláusula 8.3. Información sobre los Productos. Antes de la compra, FRYSCOL pone a disposición del Consumidor, en español y de forma clara, veraz, suficiente y actualizada, la siguiente información de cada Producto: denominación, contenido neto, ingredientes y alérgenos según el rotulado, modo de empleo y preparación, restricciones de uso y conservación, vida útil, registro, permiso o notificación sanitaria, sellos de advertencia cuando apliquen, plazo de validez de la oferta y disponibilidad.

Las imágenes son ilustrativas; en caso de diferencia prevalece el rotulado. El lote y la fecha de vencimiento constan en el empaque, y los Productos se entregan antes de su fecha de vencimiento (art. 50 de la Ley 1480 de 2011, modificado por la Ley 2439 de 2024).

Cláusula 8.4. Precio y envío. El precio se informa en pesos colombianos e incluye todos los impuestos. El valor del envío se informa antes de que el Consumidor pague. Cuando FRYSCOL confirme el valor del envío por WhatsApp o correo electrónico, el pedido se entenderá como una solicitud y la compra solo se perfecciona cuando el Consumidor acepte ese valor y pague. FRYSCOL podrá establecer un límite de unidades por compra, siempre que lo informe antes de la compra.

Cláusula 8.5. Proceso de compra y confirmación. El Consumidor sigue estos pasos:

1. Selecciona los Productos e indica sus datos y la dirección de entrega.
2. Elige el medio de pago.
3. Revisa el resumen del pedido: Productos, cantidades, precio total, costo de envío, plazo de entrega y condiciones del retracto.
4. Acepta expresamente estos Términos y Condiciones y paga.

Antes de pagar, el Consumidor puede corregir los errores de su pedido. FRYSCOL enviará de inmediato un acuse de recibo y la confirmación del pedido con su resumen. La venta se perfecciona con la aprobación del pago y la confirmación, y FRYSCOL conservará la prueba de la transacción. Si algún Producto no está disponible, FRYSCOL lo informará de inmediato, y el Consumidor podrá esperar la reposición, aceptar un Producto equivalente o recibir la devolución de lo pagado.

Cláusula 8.6. Entrega. FRYSCOL entrega dentro del plazo informado antes de finalizar la compra. Si no informó un plazo, la entrega se hará a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al día en que el Consumidor comunicó su pedido. Si la entrega supera el plazo pactado o ese término, o el Producto no está disponible, el Consumidor podrá terminar el contrato y obtener la devolución de todas las sumas pagadas, sin retención ni descuento, en un máximo de quince (15) días calendario. Al recibir, el Consumidor puede verificar el estado del paquete y dejar constancia de cualquier novedad.

Cláusula 8.7. Garantía legal. FRYSCOL responde por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los Productos que vende. La garantía funciona así:

1. Vigencia: se extiende hasta la fecha de vencimiento indicada en el empaque.

2. Recomendación de reporte: se recomienda reportar las novedades visibles dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la entrega, para facilitar su verificación. Esta recomendación no limita ni extingue la garantía.
3. Efectividad: como los Productos son de un solo uso, la garantía se hace efectiva mediante el cambio del Producto o la devolución del dinero, a elección del Consumidor.
4. Respuesta: FRYSCOL responde dentro de los plazos de la Cláusula 8.11 y aplica los plazos de cambio y devolución del Decreto 1074 de 2015.
5. Exoneración: solo procede por fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero, uso indebido o incumplimiento de las instrucciones de conservación y uso (art. 16 de la Ley 1480 de 2011).

En las compras hechas a un Distribuidor Autorizado o a un Cliente Empresarial, el Consumidor puede reclamar la garantía al vendedor o a FRYSCOL (art. 10 de la Ley 1480 de 2011), sin perjuicio de las acciones entre ellos.

Cláusula 8.8. Reclamaciones por entregas. Los pedidos incompletos, equivocados o con Productos dañados se atenderán mediante la entrega de lo faltante, el cambio o la devolución del dinero, a elección del Consumidor. Los costos de recogida corren por cuenta de FRYSCOL.

Cláusula 8.9. Derecho de retracto. En las ventas a distancia, el Consumidor podrá retractarse de la compra dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a la entrega (art. 47 de la Ley 1480 de 2011), sin necesidad de dar explicaciones. Se aplican estas reglas:

1. Solicitud: se presenta por los canales de la Cláusula 8.11.
2. Condiciones del Producto: debe devolverse en su empaque original, sin abrir y con el sello de seguridad intacto.
3. Exclusiones: no procede sobre los Productos que por su naturaleza requieran refrigeración o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, ni sobre los Productos cuyo empaque o sello de seguridad haya sido abierto o alterado, porque por razones de inocuidad no pueden volver al inventario.
4. Costos: el Consumidor asume los costos de transporte de la devolución.
5. Reembolso: FRYSCOL devolverá la totalidad de lo pagado, sin descuentos ni retenciones, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a que el Consumidor ejerza el derecho y cumpla sus obligaciones (suministrar los datos correctos y completos para la devolución y devolver el Producto). El reembolso se hará por el instrumento o medio de pago que el Consumidor prefiera, entre las opciones que FRYSCOL le informe de manera clara.

Cláusula 8.10. Reversión del pago. Si el Consumidor pagó con tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, podrá solicitar la reversión del pago en caso de fraude u operación no solicitada, Producto no recibido, Producto que no corresponde a lo solicitado o Producto defectuoso (art. 51 de la Ley 1480 de 2011 y su reglamentación). Deberá presentar la queja a FRYSCOL y al emisor del instrumento dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la causa, y devolver el Producto cuando proceda.

Cláusula 8.11. Atención de PQR. Las peticiones, quejas y reclamos de los Consumidores se reciben por el canal de PQR indicado en la Identificación, por el formulario de PQR del sitio web y por la línea de WhatsApp de FRYSCOL, en su horario de atención. El trámite sigue estas reglas:

1. Cada solicitud recibe un número de radicado con la fecha y la hora de su presentación, y un mecanismo de seguimiento.
2. FRYSCOL responde dentro de los cinco (5) Días Hábiles siguientes. Si la solución requiere más tiempo, lo informará por escrito, con la razón y el plazo estimado, que no excederá quince (15) Días Hábiles.
3. El Consumidor puede acudir en cualquier momento a la Superintendencia de Industria y Comercio o a los jueces competentes, conforme a la Ley 1480 de 2011.

Cláusula 8.12. Comunicaciones comerciales. FRYSCOL enviará publicidad a los Consumidores solo por los canales que estos autoricen y dentro de los horarios y frecuencias de la Ley 2300 de 2023: de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., sin contacto los domingos ni festivos, salvo autorización expresa. El Consumidor podrá revocar esa autorización en cualquier momento, y la compra no se condiciona a aceptar comunicaciones publicitarias. FRYSCOL y sus compradores no dirigirán a niños, niñas o adolescentes publicidad de Productos que contengan sellos de advertencia, conforme a la Ley 2120 de 2021.

Cláusula 8.13. Derechos irrenunciables. El Consumidor conserva en todo caso sus derechos a la información, la garantía legal, el retracto, la reversión del pago, la presentación de PQR, la protección contra cláusulas abusivas y la acción ante la Superintendencia de Industria y Comercio y los jueces. Las reglas de recepción, plazos de reclamación, límites de responsabilidad, pedidos mínimos, cancelaciones y demás condiciones previstas para empresarios no se aplican a los Consumidores. Cualquier estipulación contraria a sus derechos se tendrá por no escrita (arts. 4 y 42 a 44 de la Ley 1480 de 2011).

Cláusula 8.14. Ventas de Compradores Empresariales a Consumidores. Cuando un Distribuidor Autorizado o un Cliente Empresarial venda a Consumidores, será el vendedor responsable frente a ellos y deberá informar el precio total con impuestos incluidos, atender las garantías legales, respetar el retracto en sus ventas a distancia, atender las PQR y cumplir las demás obligaciones de la Ley 1480 de 2011. No podrá invocar frente al Consumidor los plazos o limitaciones pactados con FRYSCOL. Cuando la garantía obedezca a un defecto de origen, podrá repetir contra FRYSCOL presentando el reclamo, con los soportes del caso, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la atención de la garantía.

CAPÍTULO 9.
DATOS PERSONALES, NOTIFICACIONES, VIGENCIA Y DISPOSICIONES FINALES

Cláusula 9.1. Responsable del tratamiento. FRYSCOL es responsable del tratamiento de los datos personales de los representantes y contactos de los distribuidores autorizados y Clientes Empresariales, de los Consumidores y de los usuarios de su sitio web. Los trata conforme a la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y su Política de Tratamiento de Datos Personales, publicada en los sitios web. Canal de atención de datos personales: direc.administrativa@grupofryscol.com.

Cláusula 9.2. Finalidades. Los datos se tratarán para estas finalidades establecidas dentro de la política de tratamiento de datos y adicional a estas para:

- Gestionar la vinculación y la relación comercial.
- Procesar pedidos, entregas, facturación y cobranza.
- Estudiar solicitudes de crédito y consultar operadores de información financiera, con autorización previa.
- Atender reclamaciones, garantías y PQR.
- Asegurar la trazabilidad y ejecutar Retiros de Producto.
- Cumplir obligaciones legales.
- Enviar información comercial, cuando el titular lo haya autorizado.
- Verificar la identidad del firmante y su calidad de representante legal o apoderado.
- Conservar la evidencia de la firma electrónica y acreditar su autenticidad e integridad.
- Atender requerimientos de autoridad competente y ejercer el derecho de defensa de la compañía en caso de controversia sobre el documento firmado.

Cláusula 9.3. Autorización y derechos de los titulares. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales y normas concordantes, con la aceptación de los presentes, autoriza el titular de datos personales, datos sensibles, datos biométricos, para que las imágenes, huellas, videos u otro registro de reconocimiento facial registradas sean incorporadas en una base de datos responsabilidad de FRYSCOL con las finalidades antes descritas.

De igual forma se autoriza la transmisión y/o transferencia de los datos personales para las empresas que hacen parte del mismo grupo de FRYSCOL. Declaro que he sido informado de: (i) La posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre mis datos, con un escrito dirigido a FRYSCOL. a la dirección de correo electrónico: direc.administrativa@grupofryscol.com indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la Calle 49 A # 80 - 29, Barrio Calasanz, Comuna Laureles, Medellín, Ant.; (ii) La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá consultar en la pagian web o mediante solicitud a los correos direc.administrativa@grupofryscol.com; (iii) Es de carácter facultativo

suministrar información que verse sobre Datos Sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad.

Cláusula 9.4. Datos dentro de la cadena. Cada Distribuidor Autorizado y Cliente Empresarial es responsable de las bases de datos de sus propios clientes y debe contar con su propia política de tratamiento. FRYSCOL y un comprador solo compartirán datos personales cuando sea necesario para la relación (por ejemplo, para un Retiro de Producto o la atención de una garantía), con autorización del titular o contrato de transmisión cuando una parte trate datos por cuenta de la otra. Las partes se informarán, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes, cualquier incidente de seguridad que afecte datos compartidos.

Cláusula 9.5. Notificaciones y canales de atención. Las comunicaciones formales (requerimientos, suspensiones, terminaciones, modificaciones de estos Términos y Condiciones y avisos de Retiro de Producto) se enviarán al correo electrónico registrado de cada parte, con acuse de recibo, o a su dirección física. La mensajería instantánea es un canal operativo y no reemplaza las comunicaciones formales. Cada parte informará por escrito cualquier cambio de sus datos de contacto; mientras no lo haga, serán válidas las comunicaciones enviadas a los datos registrados. Estos son los canales de atención de FRYSCOL:

Asunto	**Canal**
Pedidos y reclamaciones comerciales	ejecutivodistribuidores@grupofryscol.com; asesor comercial asignado; WhatsApp +57 302 263 4857
Cartera y pagos	Tesorería: aux.tesoreria@grupofryscol.com o por el canal informado en la factura
Marca y material promocional	direc.marketing@grupofryscol.com, socialmedia@grupofryscol.com y trade@grupofryscol.com
PQR de Consumidores	ejecutivodistribuidores@grupofryscol.com; formulario de PQR del sitio web; WhatsApp +57 302 263 4857
Datos personales	direc.administrativa@grupofryscol.com, +57 302 220 6788

Horario de atención: 8:00 a. m. a 4:00 p. m. de lunes a viernes.

Cláusula 9.6. Vigencia y terminación con Distribuidores Autorizados. Estos Términos y Condiciones tienen vigencia indefinida desde su publicación, hasta que sean modificados o sustituidos por una nueva versión. La relación con cada Distribuidor Autorizado comienza con la Constancia de Autorización de Distribución y dura hasta su terminación, que procede así:

1. Sin justa causa: cualquiera de las partes podrá terminarla con un preaviso escrito de sesenta (60) días calendario o de acuerdo con lo pactado en la adhesión a los Términos y Condiciones entre el Distribuidor Autorizado y FRYSCOL.
2. Por incumplimiento grave: cuando no se subsane dentro de los quince (15) Días Hábiles siguientes al requerimiento escrito.

3. Inmediata, con comunicación escrita y motivada, en estos casos: incumplimiento grave que por su naturaleza no admita subsanación; mora relevante y reiterada en el pago; uso indebido de marcas o de información confidencial; riesgo sanitario o manejo inadecuado del Producto que pueda afectar a los consumidores; adulteración o falsificación de Productos; competencia desleal, fraude o conductas contrarias a la buena fe comercial; inclusión en listas restrictivas; y apertura de un proceso concursal, insolvencia declarada, liquidación o cierre de operaciones.

Cláusula 9.7. Efectos de la terminación. La terminación produce estos efectos:

1. Las OC confirmadas se cumplirán, salvo que la terminación obedezca a mora o a una causal inmediata.
2. Las obligaciones de pago pendientes siguen vigentes.
3. Se aplican las reglas de uso de marca e inventario remanente de la Cláusula 6.5.
4. Subsisten las obligaciones de confidencialidad, indemnidad y protección de datos.
5. La terminación no otorga a ninguna de las partes derechos sobre la clientela de la otra.

Cláusula 9.8. Fuerza mayor y caso fortuito. Ninguna parte será responsable por el incumplimiento causado por fuerza mayor o caso fortuito (art. 64 del Código Civil). Para invocarlo deberá avisar a la otra dentro de los dos (2) Días Hábiles siguientes y adoptar medidas razonables para mitigar sus efectos. Si la situación se prolonga por más de treinta (30) días calendario, cualquiera de las partes podrá cancelar las órdenes afectadas sin penalidad. La fuerza mayor no exime de las obligaciones de pago ya causadas.

Cláusula 9.9. Cesión y no renuncia. Los Compradores Empresariales no podrán ceder su autorización, sus compras ni los derechos derivados de ellas sin autorización previa y escrita de FRYSCOL. FRYSCOL podrá cederlos a sus filiales o subsidiarias, o a quien la suceda en el negocio, con aviso escrito. La falta o demora en el ejercicio de un derecho no implica renuncia a él; las renuncias solo son válidas por escrito.

Cláusula 9.10. Solución de controversias. Las controversias entre FRYSCOL y los Compradores Empresariales se resolverán así:

1. Arreglo directo: las partes intentarán un arreglo directo durante quince (15) Días Hábiles desde la notificación escrita de la controversia.
2. Conciliación: si no hay acuerdo, acudirán a conciliación ante el centro de conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, conforme a la Ley 2220 de 2022.
3. Jurisdicción: si la conciliación fracasa, la controversia se someterá a los jueces competentes de la ciudad de Medellín, Antioquia, Colombia.

Los Consumidores podrán presentar sus reclamaciones directamente a FRYSCOL y acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, o a los jueces competentes, conforme a la Ley 1480 de 2011. No se les impondrá el arbitraje ni la conciliación previa como requisito distinto de los que la ley establezca.

Cláusula 9.11. Ley aplicable y publicación. Estos Términos y Condiciones y las relaciones que regulan se rigen por las leyes de la República de Colombia, en particular por el Código de Comercio y las normas que lo complementen o modifiquen. La versión vigente está publicada en el sitio web de Fryscol, Mixies y Practix para su consulta, descarga e impresión, y es la única versión válida y vinculante. Las versiones impresas o en otros medios son meramente referenciales. Las versiones anteriores se conservan en los mismos sitios, con su período de vigencia.

Versión 1: Publicada el 25 de noviembre de 2026.

GRUPO FRYSCOL S.A.S. – NIT 901.448.512-1.
JHON ALEXANDER ARANGO CASTRILLÓN – Representante Legal