



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Resolución D. E. No. 1352-25

Referencia: Solicitud de Registro del Contrato de Adhesión denominado "TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA", de la razón social HIPERMERCADOS OLÉ, S.A RNC-1-01-53248-3

En el Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los siete (07) días del mes de Agosto del año dos mil veinticinco (2025).

La Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor "Pro Consumidor", en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05, de fecha nueve (09) de septiembre el año dos mil cinco (2005), y en virtud de las disposiciones de la Resolución No.01/2009 sobre Registro de Contratos de Adhesión, emitida por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, dicta la siguiente resolución:

Vistas las piezas y documentos que sustentan la solicitud de registro de Contrato de Adhesión:

1. En fecha veintiuno (21) de Julio del año dos mil veinticinco (2025), la razón social **HIPERMERCADOS OLÉ, S.A.** depositó ante este Instituto solicitud de registro del contrato de adhesión denominado **"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA"**.
2. En fecha (04) de Agosto del año dos mil veinticinco (2025), se concluyó con el proceso de análisis del referido documento, luego de lo cual pudo constatarse que el mismo no contiene cláusulas inequitativas, por lo que ha sido acogido por este Instituto, para que en lo adelante el documento se utilice como se cita a continuación:

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – APP HIPERMERCADOS OLÉ

1. Información del Proveedor

Hipermercados Olé, S.A.

"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA" HIPERMERCADOS OLÉ, S.A."





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Dirección: Av. Lope de Vega No. 63, edificio Bolívar Carrasco, sector Naco, Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana.

Teléfono: 809-334-1717.

Correo: soporteoleencasa@hiperole.com.do

R.N.C.: 1-01-53248-3

En lo adelante, "Olé" o "el Proveedor"

2. Descripción de la Plataforma y el Servicio

La aplicación Olé en Casa permite a los usuarios adquirir productos de Hipermercados Olé desde sus dispositivos electrónicos. La Plataforma está compuesta por la app móvil, el portal web y los sistemas que gestionan compras, pagos, entregas y atención al cliente.

3. Aceptación de los Términos

El uso de la Plataforma implica la aceptación expresa de estos Términos y Condiciones. Si el Usuario no está de acuerdo, deberá abstenerse de utilizarla.

Olé se reserva el derecho de modificar estos términos en cualquier momento, notificando al Usuario a través de los datos registrados en su cuenta.

4. Comunicaciones Electrónicas

El Usuario acepta como válidas todas las comunicaciones realizadas por medios electrónicos (correos, notificaciones en la app, mensajes SMS o chat), y reconoce que estas podrán utilizarse como prueba en caso necesario.

5. Registro, Datos y Cuenta de Usuario

Para utilizar la Plataforma, el Usuario debe ser mayor de edad y crear una cuenta proporcionando información veraz y actualizada.

El Usuario se compromete a mantener actualizados sus datos personales, incluyendo dirección de entrega, correo electrónico, número telefónico y métodos de pago.

La cuenta será protegida por una contraseña segura, cuya confidencialidad es responsabilidad exclusiva del Usuario.

6. Propiedad Intelectual

Todo el contenido de la Plataforma, incluyendo marcas, imágenes, textos, código fuente, diseño y funcionalidades, pertenece a Hipermercados Olé y está protegido por las leyes dominicanas e internacionales.

Está prohibido el uso no autorizado, reproducción o distribución de dicho contenido.

"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA" HIPERMERCADOS OLÉ, S.A.

Página 2 de 9



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

7. Usos Prohibidos

Queda estrictamente prohibido:

- Crear cuentas múltiples o usar datos falsos.
- Automatizar pedidos con herramientas no autorizadas.
- Realizar pedidos con fines comerciales o revender productos.
- Incurrir en entregas fallidas de manera reiterada o intencional.
- Registrar tarjetas de fidelidad que no correspondan al titular de la cuenta.
- Manipular promociones, referidos o cupones de forma fraudulenta.

El Proveedor podrá suspender o cancelar cuentas que incurran en estas prácticas.

8. Pedidos, Cancelaciones y Sustituciones

El Usuario puede seleccionar productos, agregar dirección de entrega, tipo de factura y método de pago antes de confirmar su pedido.

Los pedidos solo podrán cancelarse antes de iniciar la preparación ("Picking"). Toda la información será mostrada antes de finalizar el pedido.

El cliente entiende que los precios están disponibles únicamente a través de la aplicación y no de forma física en las tiendas.

Sustitución de productos:

En caso de que un artículo solicitado no esté disponible, Olé podrá ofrecer un producto equivalente en calidad y precio. El Usuario podrá configurar si autoriza o no sustituciones automáticas desde su perfil.

Si el sustituto tiene un valor mayor, el Usuario será notificado para autorizar la diferencia. En caso de no aceptación, el artículo será eliminado sin cargo adicional.

9. Pagos y Facturación

Los pagos se realizan exclusivamente con tarjetas de crédito o débito válidas.

Por defecto, se emitirá Factura de Consumo. Si el Usuario desea recibir una Factura con Comprobante Fiscal, deberá registrar su información antes de realizar el pago.

Una vez emitida, no podrá modificarse la modalidad de facturación.

10. Reembolsos y Ajustes

Los reembolsos aplicables por cancelaciones, errores o entregas fallidas serán procesados a través del mismo método de pago utilizado, en un plazo de hasta cinco (5) días laborables, sujeto a los tiempos del banco emisor.

"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA" HIPERMERCADOS OLÉ, S.A.,

Página 3 de 9



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

Olé se reserva el derecho de corregir errores evidentes de precio antes de confirmar la facturación. En estos casos, el Usuario será notificado y podrá aceptar la corrección o cancelar el pedido sin penalidad.

11. Entregas

- Zonas de cobertura: La Plataforma informará las áreas habilitadas.
- Dirección: Debe ser precisa y dentro de la zona permitida.
- Horarios: Serán indicados al momento del pedido. Los pedidos podrán realizarse 24/7, pero su preparación y despacho están sujetos al horario operativo, en horario de 7:00 AM a 10:00 p.m.
- Entregas fallidas: Si el repartidor no localiza al Usuario en un plazo máximo de 10 minutos, o la dirección es incorrecta, el pedido será devuelto y se anulará el cargo.

12. Reclamaciones, Devoluciones y Verificación de Entrega

Reclamaciones por productos faltantes, dañados o vencidos deben ser reportadas dentro de las 24 horas posteriores a la entrega.

Los productos no perecederos podrán ser devueltos en cualquier sucursal, con la factura, dentro de los 30 días posteriores.

Productos perecederos solo podrán ser devueltos si presentan defectos visibles o están vencidos, y deben reportarse dentro de las primeras 12 horas.

Responsabilidad del Usuario:

El Usuario debe verificar el pedido al momento de la entrega. Una vez firmado el comprobante físico o aceptado digitalmente, se considerará como recibido a satisfacción, salvo que se comunique alguna inconformidad en el tiempo establecido.

13. Imágenes y Presentación de Productos

Las fotografías y descripciones disponibles en la Plataforma son de carácter ilustrativo y pueden no coincidir exactamente con el producto entregado.

14. Protección de Datos Personales

La información recopilada será tratada conforme a la Ley No. 172-13.

Los datos se utilizarán para gestionar pedidos, pagos, promociones, estadísticas, auditorías internas y notificaciones relevantes.

El Usuario podrá optar por no recibir comunicaciones promocionales en cualquier momento. La información no será compartida sin consentimiento, salvo por requerimiento legal.

"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA" HIPERMERCADOS OLÉ, S.A.

Página 4 de 9



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

15. Programa de Lealtad Extra Olé

El Usuario podrá registrar su tarjeta Extra Olé desde la Plataforma.

Por cada RD\$100.00 consumidos, se acumulará RD\$1.00 en su cuenta de fidelidad.

Los puntos:

- Son personales e intransferibles.
- No tienen valor en efectivo.
- Caducan a los 12 meses desde su acumulación, salvo disposición distinta.
- Solo podrán ser utilizados por el titular de la cuenta registrada.

Olé podrá cancelar beneficios o la cuenta ante uso fraudulento, falsedad o manipulación del programa.

Las condiciones del programa estarán disponibles en la Plataforma y podrán modificarse con previo aviso.

16. Promociones, Cupones y Límites de Compra

Las promociones y cupones aplicarán únicamente durante el período indicado y según disponibilidad.

No son canjeables por efectivo, ni combinables, salvo que se indique lo contrario.

Olé podrá establecer límites de compra por Usuario para productos específicos o durante campañas especiales, con el fin de garantizar disponibilidad equitativa.

17. Limitación de Responsabilidad

Olé no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de la Plataforma. No será responsable por:

- Fallos del sistema fuera de su control.
- Errores de inventario, precios o disponibilidad.
- Demoras causadas por terceros o eventos de fuerza mayor.

En estos casos, el Usuario podrá cancelar su pedido sin penalidad y recibirá reembolso, si aplica. Recordando que el mismo, lo realizamos de forma automática, pero quien lo ejecuta es el banco correspondiente.

18. Cancelación de Cuenta

Olé podrá suspender o eliminar una cuenta si detecta:

- Uso fraudulento o sospechoso.
- Violación a estos Términos.
- Inactividad prolongada de un (1) año o más.

"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA" HIPERMERCADOS OLÉ, S.A.,"

Página 5 de 9





PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

- Conductas que afecten a otros usuarios o la operación general.

19. Atención al Cliente

El Usuario podrá comunicarse con el equipo de atención al cliente para dudas, quejas o reclamaciones a través del correo soporteoleencasa@hiperole.com.do o llamando al 809-334-1717, de lunes a sábado en horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

20. Jurisdicción y Resolución de Conflictos

Para fines legales, ambas partes fijan como domicilio la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, República Dominicana, renunciando a cualquier otro fuero.

Toda controversia será resuelta por los tribunales ordinarios competentes o las entidades administrativas establecidas por la ley.

21. Cumplimiento Normativo

Hipermercados Olé declara que sus operaciones se rigen por la Ley General de Protección al Consumidor y Usuario (Ley 358-05), la Ley 172-13 sobre Protección de Datos y demás disposiciones vigentes en la República Dominicana.

22. Disposiciones Finales

Si alguna cláusula de estos Términos resultare inválida, ello no afectará la validez de las demás.

Este documento representa el acuerdo completo entre el Usuario y Hipermercados Olé en lo relativo al uso de la Plataforma.

Vistas las siguientes consideraciones de derecho:

3. Las cláusulas indicadas anteriormente están conforme a la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05 y la Resolución No.001/2009 previamente citada; por tal motivo procede otorgar el Registro No. **056/2025**.

4. Los derechos de los consumidores están consagrados en el artículo 53 de la Constitución, que dispone: *"El derecho de los consumidores de disponer de bienes y servicios de calidad y de recibir una información objetiva, veraz, oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley"*.

"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA" HIPERMERCADOS OLÉ, S.A.,

Página 6 de 9



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

5. Por su parte la Ley No.358-05, en fecha nueve (9) de septiembre del año dos mil cinco (2005), crea la normativa especial para hacer posible el cumplimiento de ese mandato constitucional, por lo que algunas de sus disposiciones deben ser analizadas en el caso que nos ocupa, conforme serán indicadas.

6. Al respecto, el artículo 2 de la Ley comentada establece claramente que sus disposiciones son *"(...) de orden público, imperativas y de interés social y tendrán un carácter supletorio frente a las disposiciones contempladas en las leyes sectoriales"*.

7. La normativa de protección al consumidor vigente consagra en su artículo 33, literal c), como derecho fundamental del consumidor el de: *"La protección de sus intereses económicos mediante un trato equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes y servicios"*

8. El artículo 42 del Reglamento de aplicación de la Ley No.358-05, aprobado mediante Decreto No.236-08, de fecha treinta (30) días del mes de mayo del año dos mil ocho (2008), dispone que: *"El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor) regulará y registrará todos los contratos de adhesión en que participen los proveedores y los consumidores y usuarios, con el propósito de verificar que los mismos no generen obligaciones contrarias a los derechos e intereses previstos en la ley, los reglamentos y las disposiciones administrativas correspondientes."*

9. El artículo 81 de la citada Ley No.358-05 establece que: *"Se entiende por contrato de adhesión el redactado previa y unilateralmente por un proveedor de bienes o servicios, sin que el consumidor o usuario se encuentre en condiciones de variar sustancialmente sus términos ni evitar su suscripción si deseara adquirir el producto u obtener el servicio."*

10. El artículo 9 de la Resolución No.001/2009, contempla que: *"La vigencia del registro de los contratos de adhesión es indefinida, salvo en los casos en que intervengan modificaciones legislativas que dispongan o establezcan nuevas previsiones, en cuyo caso se considerará la cancelación de dicho registro y la implementación de un nuevo registro. Párrafo: El registro de los contratos de adhesión es público, por lo que cualquier persona o entidad interesada en conocerlo, tendrá pleno acceso a su conocimiento"*.

11. La referida resolución, dispone de manera expresa en su artículo 11, lo siguiente: *"los contratos revisados y registrados por Pro Consumidor no podrán ser modificados por las partes. No obstante, ante la necesidad de alguna variación en el contenido de los mismos, el interesado tramitará su propuesta a Pro Consumidor, quien evaluará si tal proposición no vulnera los derechos básicos de los consumidores y usuarios"*.

12. Corresponde al proveedor procurar que el consumidor tenga conocimiento sobre el número de registro del contrato y la fecha del mismo, para lo cual deberá hacer constar dicha

"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA" HIPERMERCADOS OLÉ, S.A.,

Página 7 de 9



PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

información en la primera página del contrato, en la parte superior o inferior del mismo según lo establece el artículo 10 de la Resolución No.001/2009.

13. El incumplimiento de las disposiciones de la presente resolución es considerado como una falta grave en materia de consumo, pasible de ser sancionado con multas desde 20 a 100 salarios mínimos, tal y como lo establece la Ley No.358-05 en sus artículos 109 y 112, respectivamente.

14. En otro orden, la Ley No.107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimientos Administrativos, es el marco general de la actuación del Estado con la finalidad de que los actos y las disposiciones administrativas sean cónsonas con un Estado social y Democrático de Derecho, sometiendo las decisiones administrativas a normas de procedimiento administrativo que garantizan con objetividad el interés público.

15. En atención a lo anterior, el artículo 53, párrafo III, de la ley mencionada precedentemente, establece que: *"Los actos administrativos podrán ser recurridos ante los órganos que los dictaron en el mismo plazo que disponen las personas para recurrirlos a la vía contencioso-administrativa"*. De la misma manera, el artículo 54, párrafo III de ese texto legal dispone que *"La interposición de un recurso jerárquico se interpondrá en el mismo plazo, el cual es de treinta (30) días a contar del día en que el recurrente reciba la notificación del acto recurrido, en virtud del artículo 5 de la Ley No.13-07 que crea el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo"*. Por todo lo cual, la presente resolución está sometida a dichos mandatos legales.

En virtud de las precitadas disposiciones de la Constitución de la República Dominicana; Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario No.358-05 y su Reglamento de Aplicación; Ley No.107-13 sobre Derechos y Deberes de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo y Resolución No.001/2009, dictada por el Consejo Directivo de Pro Consumidor; **la Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor, Pro Consumidor**, en el ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias.

RESUELVE:

Primero: Acoge la solicitud de registro del documento denominado **"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA"** de fecha veintiuno (21) de Julio del año dos mil veinticinco (2025).

"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA" HIPERMERCADOS OLÉ, S.A.,

Página 8 de 9

EJECUTIVA



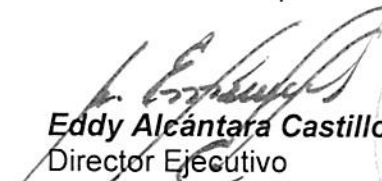
PRO CONSUMIDOR
INSTITUTO NACIONAL DE PROTECCIÓN
DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

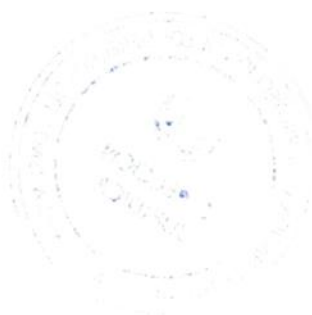
Segundo: Ordena a la razón social **HIPERMERCADOS OLÉ, S.A** depositar ante el Instituto dos originales del contrato después de haberle estampado la leyenda siguiente: "**Registrado en Pro Consumidor bajo el No. 056/2025**", el cual al momento de la entrega será debidamente visado en cada página; conforme lo establecido en el artículo 12 (párrafo) de la Resolución No.001/2009 sobre Registro de Contratos de Adhesión, dictada por el Consejo Directivo de Pro Consumidor, en fecha cuatro (4) del mes de febrero del año dos mil nueve (2009).

Tercero: Ordena a **HIPERMERCADOS OLÉ, S.A** a informarles a los clientes sobre los números de registro y las fecha de los mismos, tal y como lo dispone el artículo 10 de la Resolución No.001/2009 de fecha cuatro (4) del mes de febrero del año dos mil nueve (2009).

Cuarto: Dispone la notificación de la presente resolución a **HIPERMERCADOS OLÉ, S.A** para el fiel cumplimiento de la misma.

La presente resolución es dada y firmada por la **Dirección Ejecutiva del Instituto Nacional de Protección de los Derechos de Consumidor, Pro Consumidor**, en el día, mes y año anteriormente expresados.


Eddy Alcántara Castillo
Director Ejecutivo
EAC/PR/WI



"TERMINOS Y CONDICIONES DE USO- APP OLÉ EN CASA" HIPERMERCADOS OLÉ, S.A,"

Página 9 de 9