

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE TIENDAS VIRTUALES**

## **I. DECLARACIONES**

EL OPERADOR se compromete a poner al servicio de EL BENEFICIARIO una plataforma tecnológica de comercio electrónico sin costo durante el tiempo de duración del contrato suscrito entre las partes, el cual se registrará además por los presentes Términos y Condiciones de Uso y los Términos y Condiciones de los proveedores designados por EL OPERADOR para el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica, incluidos todos sus componentes o módulos.

EL BENEFICIARIO declara expresamente que reconoce y acepta la designación de proveedores que el OPERADOR tenga o vaya a tener para el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica, el marketplace, la pasarela de pagos, el operador logístico y cualquier otro proveedor que contrate el OPERADOR para garantizar el óptimo y eficiente funcionamiento de la Tienda Virtual. En consecuencia, de lo anterior, EL BENEFICIARIO acepta que conoce, acepta y aprueba tanto el contenido de los presentes Términos y Condiciones, las actualizaciones que se haga sobre los mismos, así como, conoce, acepta y aprueba los Términos y Condiciones de todos los proveedores de la plataforma tecnológica y las respectivas actualizaciones.

EL BENEFICIARIO declara expresamente con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, que reconoce y acepta que al tratarse de transacciones realizadas por mecanismos no tradicionales de venta, existen riesgos de fraude, incumplimientos, demoras y demás situaciones que son ajenas a EL OPERADOR.

EL BENEFICIARIO reconoce y acepta que la relación comercial y/o vínculo jurídico que establezca con el USUARIO/CLIENTE a través de la Tienda Virtual es de su exclusiva responsabilidad y se obliga a responder directamente por cualquier acción u omisión que se presente en dicha relación comercial.

Que EL OPERADOR realizará todos los esfuerzos e implementará todos los controles y su política de seguridad de la información por evitar situaciones que afecten a las partes, sin embargo, no está obligada a responder por hechos u omisiones que se puedan presentar entre estas, tales como: fraudes, suplantaciones, incumplimientos contractuales en la relación comercial que surja entre EL BENEFICIARIO con sus usuarios y/o clientes, entre otros y, así lo aceptan a través del presente documento.

## **II. DEFINICIONES**

**BENEFICIARIO:** Aquellas personas naturales o jurídicas que utilizan la plataforma tecnológica dispuesta por EL OPERADOR para promocionar y vender sus bienes o servicios, en cualquiera de sus modelos a SUS USUARIOS/CLIENTES, se realiza tanto el cobro de dinero como operaciones logísticas y/o de Marketplace relacionadas con dicha compraventa.

**OPERADOR:** persona jurídica encargada de suministrar los servicios de la plataforma tecnológica de tiendas virtuales, pasarela de pagos, marketplace, logística y todas aquellas que sean necesarias para cumplir el proyecto Tiendas Virtuales.

**USUARIO/CLIENTE:** Cualquier persona natural o jurídica registrada o no registrada en la plataforma de EL OPERADOR, que compra bienes y servicios ofrecidos por EL BENEFICIARIO, realiza operaciones comerciales, pagos y/o similares a través de los canales transaccionales a favor de EL BENEFICIARIO.

**PLATAFORMA TECNOLÓGICA:** es el software que sirve como base para la interacción entre EL BENEFICIARIO y los USUARIOS/CLIENTES, que para el caso del presente documento también se conoce como Tienda Virtual.

**USUARIO Y CONTRASEÑA:** Es la clave de acceso de cada BENEFICIARIO, USUARIO Y/O CLIENTE para ingresar o transar por medio de la plataforma tecnológica suministrada por EL OPERADOR.

**COMPRAVENTA:** Negocio jurídico que suscriben el BENEFICIARIO con el USUARIO/CLIENTE, en donde el primero se obliga a la transferencia del derecho de propiedad sobre un bien o servicio a cambio del pago de dinero proveniente del USUARIO/CLIENTE.

**DERECHO DE ADMISIÓN:** Es el derecho que le asiste al OPERADOR para tomar la decisión sobre la admisión, suspensión o terminación del contrato de servicio de software, por ende, suspensión de las cuentas dispuestas a EL BENEFICIARIO, USUARIOS y/o CLIENTES, en ocasión de la terminación del contrato suscrito entre el OPERADOR Y BENEFICIARIO o violación de las cláusulas contenidas en el mismo o en los presentes Términos y Condiciones.

**DERECHO DE RETRACTO:** El derecho de retracto se concibe en la ley 1480 de 2011 (estatuto del consumidor) como una potestad unilateral del consumidor de terminar un contrato de compraventa a su arbitrio y sin que el proveedor deba estar de acuerdo o se lo permita, es decir, es una facultad para que usted como comprador pueda arrepentirse o “echarse para atrás” después de la compra de un producto o de un servicio. Sin embargo, tenga en cuenta que este derecho no puede ejercerse en todas las ocasiones. De acuerdo con lo establecido en el artículo 47 del estatuto, se podrá solicitar el retracto cuando: (i) la venta se haya realizado a través de sistemas de financiación otorgadas directamente por el beneficiario, (ii) se esté frente a la venta de tiempos compartidos, (iii) en ventas que utilizan métodos no tradicionales como las ventas que se realizan en su casa u oficina y, (iv) las ventas a distancia en donde no se tenga contacto directo previo con el producto como cuando se adquiere un producto o servicio a través de correo, teléfono, catálogo o comercio electrónico. (SIC, rad 17-254429). Además, este derecho no procede, entre otras, cuando se esta en presencia de productos confeccionados conforme a las especificaciones dadas por el consumidor como por ejemplo, en la confección de prendas a la medida, en contratos de adquisición de bienes de uso personal como cepillos de dientes, desodorantes o cosméticos (SIC, rad 12-27958) y de bienes perecederos, que de acuerdo con el diccionario de la lengua española son “aquellos bienes que son poco durables, que han de perecer o acabarse” como los abarrotos, frutas y verduras. Para

ejercer su derecho, usted únicamente deberá informar a la compañía vendedora, asumir los costos de tal devolución (transporte, correspondencia) y devolverlo dentro de los 5 días hábiles siguientes al momento de haberlo recibido, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que se recibió.

**OPERACIÓN DEL SERVICIO DE PAGOS:** EL OPERADOR actúa como facilitador y suministrará la plataforma operativa para el traspaso de los dineros entre BENEFICIARIOS y SUS USUARIOS/CLIENTES por medio de tarjetas de crédito, tarjetas débito o pagos en efectivo a través de los diferentes convenios que se encuentren activos al momento de realizar las transacciones en la pasarela de pagos. EL BENEFICIARIO no requiere ningún convenio financiero, excepto una cuenta bancaria receptora de los fondos.

**ESTATUTO DEL CONSUMIDOR:** Es aquella ley que tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, así como amparar el respeto a su dignidad y a sus intereses económicos.

**FONDOS:** Son los dineros pagados por los USUARIOS a favor de EL BENEFICIARIO, mediante el uso de la plataforma tecnológica suministrada por EL OPERADOR.

**PARTES:** Se refiere a todos los sujetos de derecho que intervienen en la suscripción de los presentes Términos y Condiciones.

**EL CONTRATO DE SERVICIO DE SOFTWARE:** Es el negocio jurídico que suscribió EL OPERADOR con EL BENEFICIARIO, para que este último, use la plataforma tecnológica a favor de los USUARIOS Y/O CLIENTES.

**CIFRADO:** Se trata de un método que permite proteger los activos informacionales codificándolos para convertirlos en una forma de texto ilegible. Es un proceso de codificación sistemática que sólo es reversible introduciendo la contraseña adecuada.

**POLÍTICA DE CONTROL:** Será la política establecida en el SARLAFT, la cual señalan las normas que permiten controlar los procesos de transacciones, fraude, monitoreos transaccionales, entre otros.

**SARLAFT:** El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo se compone de dos fases: la primera corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo. La segunda, que corresponde al control y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.

**POLÍTICA DE INSCRIPCIÓN:** Son aquellas políticas fijadas a través de los Términos y Condiciones de los diferentes proveedores de EL OPERADOR para aceptar la inscripción de un USUARIO/CLIENTE DE EL BENEFICIARIO para el uso de todas las funcionalidades de la plataforma tecnológica de Tiendas Virtuales.

**POLÍTICAS DE PRIVACIDAD:** Política de Tratamiento de Datos Personales de EL OPERADOR, que sirve para efectuar el correcto uso y recolección de datos personales de las partes, junto con sus respectivas actualizaciones.

**POLÍTICAS DE TRANSFERENCIAS INTERNAS:** Aquellas políticas que cada entidad financiera, pasarela de pagos, operador logístico o Marketplace fija para realizar transacciones o realizar desembolsos de dineros. Estas dependen únicamente de las Entidades Financieras, Operadores Logísticos o Marketplace más no de EL OPERADOR.

**RETENCIÓN DE SALDOS O FONDOS:** Es el derecho que tendrá EL OPERADOR o sus operadores logísticos, pasarela de pagos o Marketplace para retener los dineros que paga el USUARIO/CLIENTE a favor del BENEFICIARIO de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones. La retención de los saldos o fondos se realizará en los siguientes escenarios:

- a. Identificación de fraude por parte de la entidad bancaria, pasarela de pagos o EL OPERADOR.
- b. Transacción en disputa notificada por el cliente y cuyos fondos no se hayan desembolsado al EL BENEFICIARIO en los cortes establecidos.

Conforme a los casos, EL OPERADOR realiza la dispersión correspondiente una vez resuelto el caso.

### **III. PROPIEDAD INTELECTUAL Y MARCAS REGISTRADAS**

Esta plataforma tecnológica y su contenido, incluyendo los textos, gráficos, logos, animaciones, son de propiedad del fabricante que provee de tal servicio a EL OPERADOR, en este sentido, el fabricante es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial referidos a los contenidos que en esta plataforma. Está prohibida su reproducción total o parcial, su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento o acceso a través de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada, sin autorización previa y escrita por parte del fabricante.

En cualquier caso, el fabricante se reserva todos los derechos sobre los contenidos, información datos y servicios que ostente sobre los mismos. El portal no concede ninguna licencia o autorización de uso al usuario sobre sus contenidos, datos o servicios, distinta de la que expresamente se detalle en las presentes condiciones generales de uso del portal. Este sitio web está protegido por marcas, derechos de autor, y otros derechos legítimos registrados, de acuerdo con los tratados internacionales en los que Colombia es parte. Las marcas de terceros que aparecen en el portal son utilizadas únicamente para fines de referenciación del proyecto de Tiendas Virtuales en los que ha participado EL OPERADOR y EL BENEFICIARIO y en ningún momento buscan su explotación de igual forma su propiedad, uso y explotación se encuentra en cabeza de cada uno de los titulares.

EL OPERADOR renuncia expresamente a toda responsabilidad por los usos que EL BENEFICIARIO dé a cualquier contenido obtenido en esta plataforma o en conexión con la misma o que de ella hagan los USUARIOS/CLIENTES de EL BENEFICIARIO.

EL OPERADOR sólo es responsable por prestar los servicios para los cuales ha sido contratada mediante esta plataforma en el marco del contrato suscrito previamente entre éste y EL BENEFICIARIO. EL OPERADOR no es responsable de los usos u omisiones que pueda realizar en la plataforma tecnológica LOS USUARIOS/CLIENTES de EL BENEFICIARIO.

#### **IV. SERVICIO Y FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

- Módulo de Asistente para Creación de Sitios Web (Sólo aplica para las tiendas): Corresponde al módulo para la creación de sitios web con las configuraciones de base de los diferentes módulos de la plataforma. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades específicas para la tienda virtual:
  - Asistente para permitir que un usuario final pueda crear y administrar sitios Web sin requerir intervención de un técnico/desarrollador. (Plataforma de micro ciclo de creación de sitios web).
- Módulo PIM (Product Information Management): Corresponde al módulo para la gestión de información de los productos (bienes y/o servicios), tanto los disponibles en la tienda virtual como en el Marketplace. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:
  - Gestión de la información asociada a los productos, tales como categorías, título, descripción, precios, imágenes, etc.
  - Actualización de productos de manera singular y masiva a través de archivos CSV.
  - Ordenamiento automático y de forma manual de los productos en el sitio web, de acuerdo con los productos disponibles.
- Módulo CMS (Content Management System): Corresponde al módulo para la gestión del contenido que se mostrará en el sitio web y el Marketplace. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:
  - Gestión SEO en los contenidos y landing pages.
  - Importación y exportación de contenidos de manera masiva a través de archivos CSV.
- Módulo CRM (Customer Relationship Management): Corresponde al módulo para la gestión de relacionamiento de clientes, tanto los que establecen la relación a través de la tienda virtual y en el Marketplace. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:
  - Gestión centralizada de las solicitudes creadas por los usuarios, independiente del canal de apertura. (Sitio Web, Marketplace).
  - Integración nativa con plataformas que permitan la recolección de los datos comportamentales de los consumidores, para futuro uso en campañas de Marketing dirigidas a segmentos de mercado específicos.
  - Integración con plataformas que permitan la divulgación de contenidos en plataformas de redes sociales y sistemas de correo electrónico.
- Módulo OMS (Order Management System): Corresponde al módulo para la gestión de pedidos tanto los solicitados en la tienda virtual como en el Marketplace. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Gestión del ciclo de vida de un pedido.
- Gestión de devoluciones y cambios.
- Gestión centralizada de los pedidos independiente del canal de venta (Sitio Web, Marketplaces).

Adicionalmente, podrá contar con la gestión de ruta óptima para la entrega de los productos, bienes o servicios según la geolocalización de los usuarios clientes, teniendo presente los tiempos de entrega.

- **Módulo WMS (Warehouse Management System):** Corresponde al módulo para la gestión del inventario. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:
  - Gestión de inventario disponible y reservado por pedidos actualmente en proceso.
  - Gestión de picking / packing.
  - Gestión de reportes de los productos, bienes o servicios disponibles en cada una de las bodegas.
  - Programación automática de recogida del pedido en la bodega.
- **Módulo de Marketing:** Corresponde al módulo para la gestión de promociones y campañas de marketing. El módulo deberá contar con las siguientes funcionalidades:
  - Sistema de promociones de producto, a nivel de precio.
  - Gestión de precios y promociones por variante.
  - Integraciones nativas con herramientas de Email Marketing.
  - Integración nativa con herramientas para la automatización de envío de emails o notificaciones push a los clientes en función de su comportamiento, para poder recuperar carritos abandonados, enviarles newsletters personalizadas, etc.

Finalmente, puede contar con gestión centralizada de campañas de marketing como: campañas de costo por clic, Newsletter, Banners.

## **V. FORMA DE ADQUIRIR EL SERVICIO**

- 1.1. **Presentación a la convocatoria:** El BENEFICIARIO accede a la convocatoria por alguno de los canales puestos a disposición para la difusión del programa y realiza un registro de intencionalidad de participación a la convocatoria.
- 1.2. **Entrega de documentos:** El BENEFICIARIO allega los documentos para participar en la convocatoria conforme a los requerimientos de esta, El BENEFICIARIO asegura que su actividad no se encuentra dentro de las establecidas como prohibidas o restringidas dentro de la naturaleza de la convocatoria.
- 1.3. **Verificación de los documentos:** Los documentos allegados por parte de El BENEFICIARIO pasan por un proceso de revisión documental y de integridad con el fin de permitir ser autorizado como favorecido de la convocatoria y obtener su tienda virtual.
- 1.4. **Aprobación o negación de El BENEFICIARIO:** en la convocatoria el equipo de interventoría del proyecto realiza la validación de los documentos y determina su visto bueno para que EL BENEFICIARIO sea aprobado por parte de un Comité Interinstitucional que da el aval para otorgar la tienda.

- 1.5. **Notificación al El BENEFICIARIO:** Una vez aprobado, EL OPERADOR contactará a EL BENEFICIARIO por medio de correo electrónico con la bienvenida oficial al programa y el acceso al módulo de firma de contrato, términos y condiciones y carta de compromiso.
- 1.6. **Firma, capacitación y acceso:** Una vez El BENEFICIARIO lea y apruebe por medio de la confirmación de aceptación el contrato, la carta de compromiso y los términos y condiciones, deberá agendar una cita con un agente de despliegue ofrecido por EL OPERADOR para atender las asesorías individuales necesarias para acceder a la tienda y realizar la configuración de esta.

## **VI. RESTRICCIONES DE USO DEL BENEFICIARIO, CLIENTE/USUARIO**

El cliente y todos los usuarios que se creen se obligan a NO realizar de manera directa o indirecta, personal o por medio de algún tercero, las siguientes actividades:

- 1.1. Usar la plataforma para fines ilícitos, ilegales o no autorizados.
- 1.2. Interferir o interrumpir el funcionamiento de las plataformas o los servidores o redes que la alojan, o desobedecer las leyes, reglamentos, requisitos, procedimientos, políticas o regulaciones de dichos servidores o redes.
- 1.3. Publicar o compartir, a través de la Plataforma, cualquier contenido, texto o información que sea abusivo, amenazante, obsceno, difamatorio, calumnioso, y/o discriminatorio en temas raciales, sexuales, de género, políticos, religiosos o de otra manera desagradable u ofensivo.
- 1.4. Declarar falsamente o tergiversar su afiliación con cualquier persona o entidad.
- 1.5. Publicar información falsa, inexacta o ilegal en las Plataformas.
- 1.6. Transmitir, distribuir, mostrar o hacer disponible a través de o en conexión de la plataforma cualquier contenido, incluyendo contenido generado por el usuario o de la plataforma, que pueda atentar contra los derechos de terceros, incluyendo los derechos de propiedad intelectual y los derechos de privacidad, o que pueda contener cualquier contenido ilegal.
- 1.7. Hacer capturas de pantalla, "linking", "hotlinking", enlace, indexación o cualquier redireccionamiento a otras páginas web o plataformas; así como impresiones, reproducciones, distribuciones o publicaciones de contenidos alojados en la Plataformas, tales como, imágenes, logotipos, textos, recomendaciones, comentarios y cualquier otro contenido en la plataforma.
- 1.8. Tomar cualquier acción que imponga o pueda imponer, a criterio de EL OPERADOR, una carga irrazonable o desproporcionada en la infraestructura de la plataforma.
- 1.9. Infringir las medidas de seguridad física o informática que EL OPERADOR disponga, a fin de evitar o restringir el acceso a la Plataforma.
- 1.10. Copiar, modificar, alterar, adaptar, poner a disposición, traducir, realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar cualquier parte de la Plataforma y/o de su contenido.
- 1.11. Crear un browser, marco ("framing"), o interfaz gráfica de usuario (GUI) alrededor de la plataforma sin su autorización.
- 1.12. Alterar de cualquier manera la plataforma digital afectando la seguridad para el envío de información personal y datos de contacto (como correos electrónicos, números de teléfono, etc.) a otros usuarios, con el fin de no hacer el pago del servicio o realizar actividades ilegales o ilícitas.

- 1.13. Realizar cualquier actividad que sea contraria al orden público y las normas de estricto cumplimiento que regulan este tipo de actividades en internet.
- 1.14. Copiar, redistribuir, reproducir, extraer audio, grabar, transferir, mostrar al público, transmitir o poner a disposición del público alguna parte de la plataforma o su contenido, o utilizarlo de alguna otra manera que no esté expresa o legalmente permitido en estos "Términos y Condiciones".
- 1.15. Usar fraudulentamente los logos, emblemas de la plataforma sin haber obtenido el licenciamiento y/o certificaciones de este o estando este por fuera del periodo de convalidación.
- 1.16. Hacer uso indebido de los logos, emblemas, expresado en el manual de marca de la plataforma.
- 1.17. Manipular de alguna manera los servicios de la plataforma mediante una secuencia de comandos u otro proceso automatizado.
- 1.18. Vender una cuenta de usuario o aceptar alguna compensación o pago monetario o similar para modificar a plataforma, una cuenta de usuario o el contenido de usuario de alguna cuenta.

## **VII. PROHIBICIONES AL BENEFICIARIO**

EL BENEFICIARIO tienen prohibido participar en actividades, publicar contenido, registrar o usar un nombre de usuario que tenga las siguientes características o que incluya material con estas características:

- a. Ofensivo, abusivo, difamatorio, pornográfico, amenazador u obsceno.
- b. Usar la plataforma para comercializar productos calificados como prohibidos o restringidos.
- c. Ilegal, que tenga como objetivo fomentar o cometer un acto ilegal de cualquier tipo, incluidas las infracciones a los derechos de propiedad intelectual, los derechos de privacidad o los derechos de propiedad del fabricante o de un tercero.
- d. Incluye su contraseña o incluye intencionalmente la contraseña de otro usuario o los datos personales de terceros, o tiene como objetivo solicitar dichos datos personales.
- e. Incluye contenido malintencionado, como malware, troyanos o virus, o impide de otro modo el acceso de un usuario al Servicio.
- f. Tiene como fin acosar o intimidar a otros usuarios.
- g. Usurpa o tergiversa su afiliación con otro usuario, persona o entidad, o resulta de otro modo fraudulento, falso, engañoso o erróneo.
- h. Utilizar medios automatizados para promocionar el Contenido ficticiamente.
- i. Implica la transmisión de correos masivos no deseados u otras formas de correo masivo ("spam"), correo basura, mensajes en cadena o elementos similares, incluso a través de la bandeja de entrada de la plataforma.
- j. Incluye actividades comerciales o de ventas, como publicidades, publicidades engañosas, concursos, sorteos o esquemas piramidales, que no están expresamente autorizados por EL OPERADOR o fabricante.
- k. Incluye enlaces a referencias o promociona de otro modo servicios o productos comerciales, salvo que estén expresamente autorizados por el OPERADOR.
- l. Interfiere con el OPERADOR o de alguna manera lo perjudica, manipula, infringe o intenta investigar, explorar o examinar vulnerabilidades en el Servicio o en los sistemas o redes informáticas de EL OPERADOR, en las



reglas de uso o en cualquier componente de seguridad, medida de autenticación de la plataforma o cualquier otra medida de seguridad correspondiente al Servicio, el Contenido o a una parte de este.

- m. Entra en conflicto con los Términos y Condiciones o Políticas de Privacidad, según lo determinado por EL OPERADOR.

## **VIII. TERMINACIÓN POR INCUMPLIMIENTO, SUSPENSIÓN Y OTRAS MEDIDAS**

EL OPERADOR podrá terminar o suspender la prestación del servicio, sin previo aviso, sí:

- 1.7. El BENEFICIARIO ha incurrido en incumplimiento de las restricciones y prohibiciones establecidas en el presente documento.
- 1.8. El BENEFICIARIO ha proporcionado una información inexacta, fraudulenta, no actualizada o incompleta durante el registro de la cuenta de usuario y durante el uso de la Plataforma.
- 1.9. Ha vulnerado las leyes, normativas aplicables, o los derechos de terceros.
- 1.10. EL OPERADOR cree de buena fe que dicha acción es razonablemente necesaria para proteger la seguridad o propiedad de otros usuarios o de terceros, para evitar actividades fraudulentas, evaluar riesgos o realizar investigaciones.

## **IX. CONDICIONES DE USO**

Las presentes condiciones generales de uso regulan el acceso y la utilización de la plataforma tecnológica, incluyendo los contenidos y los servicios puestos a disposición de EL BENEFICIARIO en y/o a través de la misma. No obstante, el acceso y la utilización de ciertos contenidos y/o servicios pueden encontrarse sometidos a determinadas condiciones específicas.

Todas las gestiones de EL OPERADOR o sus proveedores, serán realizadas de acuerdo a la información entregada por el BENEFICIARIO. A tal efecto, EL OPERADOR o sus proveedores, no serán responsables en caso de que esta información infrinja derechos de terceros o contenga errores u omisiones. El BENEFICIARIO, LOS USUARIOS/CLIENTES son absolutamente responsables por los datos entregados en la plataforma.

### **9.1. Obligaciones del BENEFICIARIO:**

- a) Usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita.
- b) Aceptar los Términos y Condiciones de la plataforma tecnológica, del marketplace, de la pasarela de pago, del operador logístico y todos los demás proveedores que designe el OPERADOR para el correcto funcionamiento de la Tienda Virtual.
- c) No emplear la tienda virtual, los recursos de aprendizaje y, en particular, la información de cualquier otro contenido obtenido a través de esta plataforma para emitir publicidad ajena a la naturaleza de la actividad económica presentada en la postulación de la convocatoria.
- d) Se hará responsable por cualquier uso indebido, ilícito o anormal que haga de los contenidos, información o servicios de la misma.

- e) De manera directa o por interpuesta persona, no atentará de ninguna manera contra la plataforma, contra ella, contra sus sistemas de información ni tampoco interferirá en su normal funcionamiento.
- f) No alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios del sitio Web.
- g) No incurrirá en conductas ilícitas como daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, uso no autorizado de terminales, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedad en los documentos.

## **9.2. Obligaciones de EL OPERADOR:**

1. Suministrar una plataforma de comercio electrónico (E-commerce) implementada en la nube, en un modelo "SaaS Multi-tenant Architecture Cloud" responsive, es decir, adaptable a cualquier dispositivo y/o accesible, con certificado SSL, embudo de conversión y motor de búsqueda.
2. Diseñar y construir el sitio web de acuerdo con las necesidades identificadas por el BENEFICIARIO. Es importante, que el OPERADOR tenga en cuenta: aspectos visuales del sitio y el diseño general (colores, las fuentes, imágenes, iconos, logos e interacciones, limitaciones, soluciones, entre otros) del BENEFICIARIO.
3. El OPERADOR deberá adelantar todas aquellas actividades que le permita AL BENEFICIARIO tener una plataforma de e-Commerce, la cual debe contar al menos con un carrito de compras, así como proveer las herramientas de conocimiento tales como manuales de usuario, videos y tutoriales en internet que serán entregados al BENEFICIARIO para que faciliten el uso de esta solución, desarrollando simultáneamente las acciones de marketing digital, generar tráfico de la plataforma de eCommerce, y visibilizar ante el nicho de mercado definido, que dé como resultado la generación de al menos 5 transacciones efectivas para EL BENEFICIARIO.
4. El OPERADOR deberá garantizar que los datos de los usuarios que se obtengan a través de la plataforma implementada AL BENEFICIARIO, historial de compras, pedidos, inventario, catálogo de productos, etc., serán de propiedad del BENEFICIARIO, los informes relacionados a esta información se podrán consultar desde la plataforma de comercio electrónico.
5. El OPERADOR deberá integrar a la plataforma de e-Commerce una pasarela de pagos online con base en la tarifa establecida en Términos y Condiciones del proveedor. Sobre este punto el OPERADOR deberá cumplir con lo siguiente:
  - 5.1. Ser el interlocutor principal entre la pasarela de pago, el marketplace, el operador logístico y demás proveedores de servicios con EL BENEFICIARIO.
  - 5.2. La dispersión de pagos sobre las ventas que realiza el BENEFICIARIO, las realizará EL OPERADOR a éste una vez a la semana previa aplicación de los respectivos descuentos o liquidación del servicio.
  - 5.3. EL OPERADOR podrá a disposición de EL BENEFICIARIO los Términos y Condiciones relacionados con los servicios de la plataforma tecnológica de tiendas virtuales, pasarela de pagos, marketplace, operador logístico y todas aquellas que sean necesarias para cumplir el presente contrato y el proyecto Tiendas Virtuales.
  - 5.4. EL OPERADOR debe disponer de recursos tecnológicos para llevar a cabo procesos de atención al cliente final del BENEFICIARIO una vez que la venta ha sido efectiva.

6. Realizar una capacitación virtual en servicio al cliente por parte del OPERADOR al BENEFICIARIO que permita aumentar la gestión (soluciones) por parte del BENEFICIARIO para contribuir al aumento de la confianza por parte de los clientes finales (uso de marketing digital, branding, mejoramiento continuo, otras herramientas).
7. El BENEFICIARIO podrá obtener información acerca de su experiencia en la plataforma de eCommerce mediante el ingreso con su usuario y contraseña. (estado del pedido, el tiempo de entrega, la atención al cliente y la experiencia de compra en general).
8. El BENEFICIARIO también podrá consultar y acceder información a través del monitoreo de redes sociales y mediante el seguimiento a las PQR (peticiones, quejas y reclamos).
9. Utilizar la información que se obtiene a lo largo del proceso de venta en la plataforma de e-Commerce como un activo para mejorar la competitividad del BENEFICIARIO y aprovechar las oportunidades de mercado en función del procesamiento y análisis de dicha información.
10. Contar con capacidad instalada para garantizar al BENEFICIARIO que el soporte técnico se garantizará durante el término de ejecución del presente contrato.
11. Suministrar al BENEFICIARIO un subdominio sin costo en internet, cuyo dominio es de propiedad del OPERADOR durante la vigencia del presente contrato.  
**Parágrafo:** En caso que el BENEFICIARIO quiera adquirir su propio dominio lo podrá hacer a través del OPERADOR o de un tercero y asumir el costo del mismo.
12. Propender acciones de concientización AL BENEFICIARIO acerca de las ventajas y oportunidades de registrar su propio dominio y hosting/alojamiento de sitios web y/o continuar el uso de tiendas virtuales.
13. EL OPERADOR medirá las ventas de EL BENEFICIARIO en el Q (julio, agosto y septiembre) de 2020 versus 2021 en el mismo periodo, con el objetivo de medir la variación del total anual móvil (TAM) en porcentaje.
14. EL OPERADOR deberá contar con los acuerdos de niveles de servicio (ANS), donde evidencie la capacidad instalada y que garantice soporte técnico a los beneficiarios de las Tiendas 2.0 por un año contado a partir de la suscripción del presente contrato.

### **9.3. Límites a la Responsabilidad de EL OPERADOR**

EL OPERADOR no responde de la veracidad, integridad o actualización de las informaciones que no sean de elaboración propia y de las que se indique otra fuente, así como tampoco de las contenidas en otros sitios web mediante hiperenlace o vínculo desde este sitio web, facilitados al Usuario o Cliente como fuentes alternativas de información. EL OPERADOR no asume responsabilidad alguna en cuanto a potenciales perjuicios que pudieran originarse por el uso de las citadas informaciones.

En todo caso, EL OPERADOR no se hace responsable por los daños y perjuicios que puedan deberse a la información y/o servicios prestados o suministrados por terceros diferentes de la Empresa. Toda responsabilidad será del tercero ya sea proveedor o colaborador.

Todas las gestiones de OPERADOR, serán realizadas de acuerdo a la información entregada por el BENEFICIARIO, Usuario o Cliente. A tal efecto, OPERADOR y sus proveedores, no serán responsables en caso de que esta información infrinja derechos de terceros o contenga errores u omisiones. El BENEFICIARIO, Usuario o Cliente es

absolutamente responsable por los datos entregados o diligenciados en la plataforma tecnológica.

Sin embargo, EL OPERADOR, asegura la reserva y protección de datos de carácter personal de los usuarios que se han registrado en la plataforma. EL OPERADOR, proporciona a los usuarios, clientes y/o terceros los recursos técnicos adecuados para que tomen conocimiento de nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales y de cualquier otra información que pueda ser relevante. Los Datos Personales de los Usuarios no son entregados por EL OPERADOR a terceros. El uso de datos de usuarios, clientes, terceros e información confidencial serán usados conforme a los fines comerciales y/o laborales de la compañía.

La información, servicios y productos disponibles para EL BENEFICIARIO, el Usuario o Cliente en esta plataforma pueden contener errores y están sujetos a períodos de interrupción. Si bien esta página web hace todo lo posible para mantener la información, servicios y productos que ofrece, no se responsabiliza de los errores, defectos, pérdida de beneficios u otros daños y perjuicios ocasionados por el uso del sitio.

#### **X. LA DISPONIBILIDAD Y FUNCIONALIDAD**

La disponibilidad y funcionalidad de la Plataforma Tecnológica depende de diversos factores, tales como redes de comunicación, software, hardware y proveedores de servicios y contratistas. EL OPERADOR no garantiza que la aplicación funcionará en todo momento sin interrupción, o que sea inmune a accesos no autorizados o libre de errores. EL OPERADOR hará todo lo posible en todo momento para procurar que la disponibilidad y funcionamiento de la Aplicación se encuentre en óptimas condiciones y que el BENEFICIARIO y el USUARIO/CLIENTE puedan acceder sin ningún inconveniente.

#### **XI. INDEMNIDAD**

El BENEFICIARIO, acepta mantener indemne y responder al OPERADOR por cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto (incluidos los honorarios de abogados) que deriven de la relación comercial que EL BENEFICIARIO tenga con sus USUARIOS/CLIENTES; en especial por: (i) el uso indebido de los servicios obtenidos a través de la Plataforma, (ii) incumplimiento o violación de los Términos y Condiciones de la plataforma, del marketplace, la plataforma de pagos, el operador logístico y/o cualquiera de los proveedores de la tienda virtual (iii) su infracción de los derechos de cualquier tercero.

#### **XII. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

EL OPERADOR puede cambiar los Términos y Condiciones de la plataforma o los Términos y Condiciones del marketplace, pasarela de pagos, operador logístico o de cualquier proveedor de la Tienda Virtual o la Política de Privacidad de Uso de Datos Personales en cualquier momento. De dichos cambios EL OPERADOR notificará a el BENEFICIARIO, USUARIOS/CLIENTES a través de la plataforma digital. En caso que los Términos y Condiciones deban modificarse para cumplir con requisitos legales, las modificaciones pueden tomar efecto incluso inmediatamente, o según sea requerido por la ley y sin necesidad de previo aviso.

### **XIII. CESIÓN**

**CESIÓN DEL CONTRATO. EL BENEFICIARIO** no podrá ceder ni subcontratar los derechos y obligaciones emanadas del presente contrato en persona natural o jurídica, nacional o extranjera, sin que medie la autorización expresa y escrita con **EL OPERADOR**. De comprobarse la cesión o subcontratación sin autorización dará lugar a un caso de incumplimiento, al cobro de la indemnización a que haya lugar y la terminación del contrato.

### **XV. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Los presentes Términos y Condiciones estarán sujetos a las disposiciones civiles y comerciales vigentes en Colombia.

### **XIV. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO.**

Las partes quedan relevadas del cumplimiento de sus respectivas obligaciones, por circunstancias imprevisibles e irresistibles ajenas a ellas que impidan la ejecución de las obligaciones estipuladas en el presente contrato y superen el plan de continuidad diseñado por cada Parte.

A) Son eventos de caso fortuito o fuerza mayor, sin que queden limitados exclusivamente a ellos, y sin desmedro de los amparos contratados por las partes para hacer frente a una eventual responsabilidad entre los cuales se encuentran los planes de contingencia; los actos de autoridad, huelga, motines, asonada, guerra, fallas en el Software no evitables, empleando el cuidado y diligencia propio de profesionales de la actividad, excluida la responsabilidad por la culpa levísima, las caídas o fallas en los sistemas de operación y procesamiento por fallas en el fluido eléctrico, telecomunicaciones o circunstancias análogas. La parte incurso en la circunstancia de fuerza mayor o caso fortuito deberá dar aviso por escrito a la otra parte, y desde tal momento se suspenderán las obligaciones para ambas partes. En caso de desaparecer tales circunstancias, las partes continuarán la ejecución de sus obligaciones en la forma estipulada.

B) Obligación de Notificar: (a) La parte que invoque fuerza mayor o caso fortuito deberá notificar la ocurrencia del hecho respectivo a la otra parte tan pronto como sea posible, pero a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en la cual dicha parte tuvo conocimiento o razonablemente ha debido tener conocimiento sobre la existencia del evento. (b) La parte que invoque fuerza mayor o caso fortuito deberá notificar a la otra parte dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en que cese el evento de fuerza mayor o caso fortuito respectivo sobre: (i) la terminación del respectivo evento, (ii) la terminación de los efectos de dicho evento, y (iii) cuándo dicha parte reasumirá el cumplimiento de sus obligaciones bajo este contrato.

C) Para efectos del presente servicio la pandemia del COVID 19 no puede ser invocada como un evento de fuerza mayor y/o caso fortuito, por el conocimiento

previo que tienen las partes acerca de la misma, su estrecha relación con los servicios aquí contratados y el desarrollo que ha tenido dicha situación desde el mes de marzo de 2020 cuando fue declarada como Pandemia por la OMS. Sin embargo, en caso de que haya nuevas medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, o los Gobiernos locales, que impidan el cumplimiento de los plazos establecidos para la prestación del servicio, dichos plazos se entenderán suspendidos y/o prorrogados, por el mismo tiempo que se presentó la imposibilidad y deberá ser justificada para el caso concreto.

Sírvase reportar cualquier violación de estos Términos al correo electrónico:  
[info@vendeporinternet.co](mailto:info@vendeporinternet.co)