

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE ECOMMER SAS

El uso del sitio web, aplicaciones móviles y servicios digitales operados por ECOMMER SAS implica la aceptación plena de estos Términos y Condiciones, así como de la Política de Privacidad, la Política de Envíos y demás documentos que integran el ecosistema de servicios de ECOMMER SAS.

ECOMMER SAS es una empresa tecnológica colombiana que ofrece soluciones de comercio electrónico, pagos digitales a través de Wompi y gestión logística de envíos. La Plataforma permite que las Personas Usuarias publiquen, compren, vendan y gestionen productos físicos y servicios, facilitando la comunicación y transacciones seguras entre compradores y vendedores, bajo un marco de responsabilidad, protección y regulación aplicable.

Todos los Usuarios deben aceptar estos Términos y Condiciones para operar en la Plataforma. Las modificaciones a estos términos serán publicadas en la Plataforma con 10 días de anticipación para cambios generales y 2 días hábiles para ajustes en tarifas o costos, sin afectar operaciones previamente finalizadas. Las Personas Usuarias que no estén de acuerdo podrán cerrar su cuenta, siempre que no tengan obligaciones pendientes con ECOMMER o con otros Usuarios. Podrán usar la Plataforma personas mayores de 18 años, y personas jurídicas representadas por individuos con facultad para contratar. La cuenta debe permanecer activa y cumplir las políticas internas de ECOMMER SAS.

Para registrarse, la Persona Usuaria debe completar un formulario con información verdadera y actualizada, siendo responsable de mantenerla vigente y de resguardar la clave personal de acceso. La cuenta es personal, única e intransferible. La Persona Usuaria responde por todas las operaciones realizadas desde su cuenta y debe reportar inmediatamente cualquier uso no autorizado. ECOMMER SAS podrá rechazar registros, cancelar cuentas o bloquear Usuarios en caso de incumplimiento, irregularidades o riesgos detectados, incluyendo la creación de múltiples cuentas no autorizadas.

ECOMMER SAS realiza el tratamiento de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y su Política de Privacidad. Los Usuarios autorizan el uso de su información para gestionar compras, pagos y envíos, prevenir fraudes, operar y mejorar la Plataforma y cumplir obligaciones legales. Toda gestión de derechos de habeas data se realiza mediante los canales oficiales de ECOMMER SAS. La Plataforma podrá utilizar la información generada por los Usuarios, como publicaciones, precios, ventas, métricas, calificaciones y comportamiento transaccional, con fines estadísticos, operativos y de mejora del servicio.

ECOMMER SAS podrá advertir, suspender, limitar o cancelar cuentas de Usuarios que incumplan leyes colombianas, estos Términos o realicen actividades fraudulentas, riesgosas o que afecten la estabilidad y reputación de la Plataforma, sin derecho a indemnización. La responsabilidad de ECOMMER SAS se limita a fallas imputables directamente a su operación tecnológica o incumplimiento de procesos bajo su control, sin responsabilizarse por la calidad, legalidad, estado o veracidad de los productos vendidos por terceros, ni por retrasos o incidentes de transportadores aliados. La relación de compraventa se celebra únicamente entre comprador y vendedor.

ECOMMER SAS podrá cobrar tarifas por el uso de sus servicios, las cuales serán informadas previamente. Los Usuarios autorizan a ECOMMER SAS y Wompi a retener fondos, debitar valores pendientes y aplicar cobros automáticos derivados del uso de la Plataforma. Las facturas se emitirán según los datos fiscales registrados por la Persona Usuaría. Todo el contenido, software, información, marcas, nombres comerciales, logos, diseños e interfaces de ECOMMER SAS constituyen propiedad intelectual protegida. Está prohibido copiar, modificar o reutilizar contenido sin autorización, realizar ingeniería inversa o crear obras derivadas, usar la marca de ECOMMER de forma que cause confusión, reproducir la estructura o lógica de la Plataforma, o generar perjuicio a ECOMMER SAS o terceros. El incumplimiento podrá derivar en retiro de publicaciones, sanciones y acciones legales.

La Persona Usuaría mantendrá indemne a ECOMMER SAS frente a cualquier reclamo, acción administrativa o judicial iniciada por terceros relacionada con su actividad en la Plataforma. ECOMMER SAS podrá realizar compensaciones, retenciones o medidas necesarias para cubrir pérdidas o daños ocasionados. Se prohíbe el uso de sistemas automatizados como bots, scrapers o crawlers para acceder, indexar, extraer, copiar, almacenar, reproducir o distribuir contenidos del sitio, así como eludir medidas de seguridad o afectar la estabilidad del sitio. ECOMMER SAS podrá limitar o bloquear accesos no autorizados y ejercer acciones legales en caso de infracciones.

El servicio de logística y envíos de ECOMMER SAS permite que los vendedores entreguen productos de forma segura mediante aliados transportadores. El vendedor es responsable del embalaje adecuado y de entregar los productos según las instrucciones de la Plataforma, mientras que el comprador debe suministrar una dirección correcta y recibir los productos en el lugar indicado. ECOMMER SAS coordina la logística, pero no es responsable por retrasos imputables a transportadores o casos de fuerza mayor.

Estos Términos y Condiciones pueden modificarse en cualquier momento mediante publicación en la Plataforma, y el uso continuado por parte del Usuario constituye aceptación de los cambios. Cualquier conflicto derivado del uso de la Plataforma se regirá por las leyes de la República de Colombia y se resolverá ante los jueces competentes de Popayán, Cauca, salvo que las partes acuerden mecanismos alternativos de solución de conflictos.

POLÍTICA DE ENVÍOS DE ECOMMER SAS

La Política de Envíos regula los procedimientos, responsabilidades y condiciones aplicables al despacho, transporte y entrega de los productos adquiridos a través de la plataforma digital operada por ECOMMER SAS. Su aceptación es obligatoria para Compradores y Vendedores que utilicen los servicios de logística integrados.

ECOMMER SAS coordina el proceso de envío de productos físicos vendidos en la Plataforma, gestionando etiquetas, guías, costos y seguimiento mediante aliados transportadores autorizados. Los servicios de envío aplican únicamente a compras procesadas a través de la Plataforma y pagadas mediante Wompi.

El Vendedor es responsable de preparar y empaquetar el producto de forma segura, entregar el paquete al transportador dentro del plazo indicado, declarar correctamente el contenido, no enviar productos prohibidos o ilegales y cumplir normas de transporte para productos especiales. Los costos por incumplimientos o empaques inadecuados podrán ser cobrados al vendedor.

El Comprador debe proporcionar dirección correcta, asegurar disponibilidad para recibir el paquete, verificar el estado del empaque y reportar incidencias dentro de los plazos establecidos. Si no es posible la entrega por error del Comprador, se podrán generar costos adicionales o tiempos extendidos de reenvío.

Los tiempos de envío dependen de la ubicación del Vendedor y Comprador, disponibilidad del transportador, tipo de producto y factores externos como clima, cierres viales o temporadas de alta demanda. Los plazos son estimativos y no constituyen compromiso contractual estricto.

Los costos de envío pueden ser asumidos por el Vendedor, el Comprador o compartidos según promociones vigentes, y no son reembolsables salvo en casos cubiertos por la Protección al Comprador.

Una vez generado el envío, la Plataforma proporcionará número de guía y acceso al seguimiento del transportador. El estado del envío puede incluir: recogido, en

tránsito, en ruta, entregado o incidencia operativa. ECOMMER SAS coordina, pero no controla directamente la operación de los transportadores.

Si la entrega no puede efectuarse por causas atribuibles al Comprador, el paquete podrá ser devuelto al Vendedor, reenviado con costo adicional o retenido temporalmente, siendo los costos responsabilidad del Comprador.

El Comprador debe reportar productos no recibidos, dañados, incompletos o distintos a lo anunciado dentro de los plazos establecidos. Si un envío es devuelto al Vendedor por causas ajenas a ECOMMER SAS, se podrán generar costos adicionales que serán asumidos por la parte responsable.

No se podrán enviar productos prohibidos por la legislación colombiana, peligrosos sin permisos, o que excedan límites de peso, volumen o características del transportador aliado. ECOMMER SAS podrá cancelar envíos que incumplan estas condiciones.

ECOMMER SAS actúa como intermediario tecnológico y coordinador logístico, y no es responsable por retrasos imputables al transportador, pérdidas o daños ocasionados por terceros, información incorrecta suministrada por el Usuario ni situaciones de fuerza mayor. Su responsabilidad se limita a casos cubiertos por la Protección al Comprador a los que haya lugar o fallos directamente atribuibles a la Plataforma.

La presente Política de Envíos puede modificarse en cualquier momento, entrando en vigencia desde su publicación en la Plataforma.

Los compradores tendrán derecho a la garantía legal, de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la cual dispone que:

Artículo 7°. Garantía legal. *Es la obligación, en los términos de esta ley, a cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.*

En la prestación de servicios en el que el prestador tiene una obligación de medio, la garantía está dada, no por el resultado, sino por las condiciones de calidad en la prestación del servicio, según las condiciones establecidas en normas de carácter obligatorio, en las ofrecidas o en las ordinarias y habituales del mercado.

Parágrafo. *La entrega o distribución de productos con descuento, rebaja o con carácter promocional está sujeta a las reglas contenidas en la presente ley.*

Artículo 8°. Término de la garantía legal. *El término de la garantía legal será el dispuesto por la ley o por la autoridad competente. A falta de disposición de obligatorio cumplimiento, será el anunciado por el productor y/o proveedor. El término de la garantía legal empezará a correr a partir de la entrega del producto al consumidor.*

De no indicarse el término de garantía, el término será de un año para productos nuevos. Tratándose de productos perecederos, el término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración.

Los productos usados en los que haya expirado el término de la garantía legal podrán ser vendidos sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el producto tiene garantía de tres (3) meses.

La prestación de servicios que suponen la entrega del bien para la reparación del mismo podrá ser prestada sin garantía, circunstancia que debe ser informada y aceptada por escrito claramente por el consumidor. En caso contrario se entenderá que el servicio tiene garantía de tres (3) meses, contados a partir de la entrega del bien a quien solicitó el servicio.

Para los bienes inmuebles la garantía legal comprende la estabilidad de la obra por diez (10) años, y para los acabados un (1) año.

Artículo 9°. Suspensión y ampliación del plazo de la garantía. *El término de la garantía se suspenderá mientras el consumidor esté privado del uso del producto con ocasión de la efectividad de la garantía.*

Si se produce el cambio total del producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente en su totalidad desde el momento de reposición. Si se cambia una o varias piezas o partes del bien, estas tendrán garantía propia.

Artículo 10. Responsables de la garantía legal. *Ante los consumidores, la responsabilidad por la garantía legal recae solidariamente en los productores y proveedores respectivos.*

Para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad establecidas en el artículo 16 de la presente ley.

Artículo 11. Aspectos incluidos en la garantía legal. *Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:*

1. Como regla general, reparación totalmente gratuita de los defectos del bien, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el bien no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero.

2. En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del bien y a las características del defecto, a elección del consumidor, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas, las cuales en ningún caso podrán ser inferiores a las del producto que dio lugar a la garantía.

3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.

4. Suministrar las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los productos de acuerdo con la naturaleza de estos.

5. Disponer de asistencia técnica para la instalación, mantenimiento de los productos y su utilización, de acuerdo con la naturaleza de estos. La asistencia técnica podrá tener un costo adicional al precio.

6. La entrega material del producto y, de ser el caso, el registro correspondiente en forma oportuna.

7. Contar con la disponibilidad de repuestos, partes, insumos, y mano de obra capacitada, aun después de vencida la garantía, por el término establecido por la autoridad competente, y a falta de este, el anunciado por el productor. En caso de que no se haya anunciado el término de disponibilidad de repuestos, partes, insumos y mano de obra capacitada, sin perjuicio de las sanciones correspondientes por información insuficiente, será el de las condiciones ordinarias y habituales del mercado para productos similares. Los costos a los que se refiere este numeral serán asumidos por el consumidor, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 1 del presente artículo.

8. Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

9. En los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, repararlo, sustituirlo por otro de las mismas características, o pagar su equivalente en dinero en caso de destrucción parcial o total causada con ocasión del servicio defectuoso. Para los efectos de este numeral, el valor del bien se determinará según sus características, estado y uso.

Parágrafo. El Gobierno Nacional, dentro de los seis meses siguientes a la expedición de esta ley, se encargará de reglamentar la forma de operar de la garantía legal. La reglamentación del Gobierno, no suspende la aplicación de lo dispuesto en la presente ley.

Artículo 12. Constancias de recibo y reparación. Cuando se entregue un producto para hacer efectiva la garantía, el garante o quien realice la reparación en su nombre deberá expedir una constancia de recibo conforme con las reglas previstas para la prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, e indicará los motivos de la reclamación.

Quando el producto sea reparado en cumplimiento de una garantía legal o suplementaria, el garante o quien realice la reparación en su nombre estará obligado a entregar al consumidor constancia de reparación indicando lo siguiente:

1. Descripción de la reparación efectuada.
2. Las piezas reemplazadas o reparadas.
3. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y
4. La fecha de devolución del producto.

Parágrafo. Si no se hubiere hecho salvedad alguna al momento de entrega del bien, se entenderá que el consumidor lo entregó en buen estado, excepción hecha del motivo por el cual solicitó la garantía.

Artículo 13. Garantías suplementarias. Los productores y proveedores podrán otorgar garantías suplementarias a la legal, cuando amplíen o mejoren la cobertura de esta, de forma gratuita u onerosa. En este último caso se deberá obtener la aceptación expresa por parte del consumidor, la cual deberá constar en el escrito que le dé soporte. También podrán otorgar este tipo de garantías terceros especializados que cuenten con la infraestructura y recursos adecuados para cumplir con la garantía.

Parágrafo 1°. A este tipo de garantías le es aplicable la regla de responsabilidad solidaria, respecto de quienes hayan participado en la cadena de distribución con posterioridad a quien emitió la garantía suplementaria.

Parágrafo 2°. Cuando el bien se adquiera en el exterior con garantía global o válida en Colombia, el consumidor podrá exigirla al representante de marca en Colombia y solicitar su efectividad ante las autoridades colombianas. Para hacer efectiva este tipo de garantía, se deberá demostrar que se adquirió en el exterior.

Artículo 14. Requisitos de la garantía suplementaria. Las garantías suplementarias deberán constar por escrito, ser de fácil comprensión y con caracteres legibles a simple vista.

Artículo 15. Productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados repotencializados o descontinuados. Cuando se ofrezcan en forma pública productos imperfectos, usados, reparados, remanufacturados, repotencializados o descontinuados, se debe indicar dicha circunstancia en forma precisa y notoria, de acuerdo con las instrucciones que señale la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. Cuando en la factura de venta se haya informado al consumidor el o los imperfectos y/o deterioros, la garantía legal no será exigible con relación al imperfecto o deterioro aceptado por el consumidor.

Artículo 16. Exoneración de responsabilidad de la garantía. El productor o proveedor se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:

1. Fuerza mayor o caso fortuito;
2. El hecho de un tercero;
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor, y
4. Que el consumidor no atendió las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. El contenido del manual de instrucciones deberá estar acorde con la complejidad del producto. Esta causal no podrá ser alegada si no se ha suministrado manual de instrucciones de instalación, uso o mantenimiento en idioma castellano.

Parágrafo. En todo caso el productor o expendedor que alegue la causal de exoneración deberá demostrar el nexo causal entre esta y el defecto del bien.

Artículo 17. Obligación especial. Sin perjuicio de la obligación de demostrar el cumplimiento del reglamento técnico y lo establecido en normas especiales, todo productor deberá previamente a la puesta en circulación o a la importación de los productos sujetos a reglamento técnico, informar ante la autoridad de control: el nombre del productor o importador y el de su representante legal o agente residenciado en el país y la dirección para efecto de notificaciones, así como la información adicional que determinen los reguladores de producto.

El Gobierno Nacional definirá los casos en que el productor o importador deberá, además de cumplir con el requisito anterior, mantener un establecimiento de comercio en el país.

Las entidades encargadas del control del reglamento técnico deberán organizar y mantener el registro de la información a la que se refiere este artículo.

Parágrafo. La representación en el país se podrá probar, entre otras, con el certificado de existencia y representación legal vigente, donde conste el término de vigencia de la persona jurídica, o por contrato de representación firmado con una empresa legalmente constituida en el país.

Los compradores podrán ejercer su derecho de garantía comunicándose directamente con el vendedor o proveedor en las direcciones de contacto que figuran en el perfil de usuario de cada vendedor.

Los compradores tendrán derecho al retracto, de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) artículo 47, que indica:

***Artículo 47. Retracto.** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.*

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

- 1. En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;*
- 2. En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;*
- 3. En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;*
- 4. En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez;*
- 5. En los contratos de servicios de apuestas y loterías;*
- 6. En los contratos de adquisición de bienes perecederos;*
- 7. En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.*

El proveedor deberá devolverle en dinero al consumidor todas las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. En todo caso la devolución del dinero al consumidor no podrá exceder de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Parágrafo 1°. Todos los actores, incluida la entidad financiera, deberán cumplir con el término establecido en el presente artículo.

Los compradores podrán ejercer el derecho de retracto comunicándose directamente con el vendedor o proveedor en las direcciones de contacto que figuran en el perfil de usuario de cada vendedor.

Los compradores tendrán derecho a la reversión del pago, de conformidad con lo establecido en la Ley 1480 de 2011 “Estatuto del Consumidor” artículo 51, que indica:

Artículo 51. Reversión del pago. *Cuando las ventas de bienes se realicen mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, PSE y/o call center y/o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.*

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre proveedor y consumidor derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor del proveedor, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez haya sido notificado de la decisión, y siempre que ello fuere posible, cargará definitivamente la transacción reclamada al depósito bancario o instrumento de pago correspondiente o la debitará de la cuenta corriente o de ahorros del consumidor, y el dinero será puesto a disposición del proveedor. De no existir fondos suficientes o no resultar posible realizar lo anterior por cualquier otro motivo, los participantes del proceso de pago informarán de ello al proveedor, para que este inicie las acciones que considere pertinentes contra el consumidor. Si la controversia se resuelve a favor del consumidor, la reversión se entenderá como definitiva.

Lo anterior, sin perjuicio del deber del proveedor de cumplir con sus obligaciones legales y contractuales frente al consumidor y de las sanciones administrativas a que haya lugar. En caso de que la autoridad judicial o administrativa determine que hubo mala fe por parte del consumidor, la Superintendencia podrá imponerle sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El Gobierno Nacional reglamentará el presente artículo.

Parágrafo 1°. Para los efectos del presente artículo, se entienden por participantes en el proceso de pago, los emisores de los instrumentos de pago, las entidades administradoras de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, los bancos que manejan las cuentas y/o depósitos bancarios del consumidor y/o del proveedor, entre otros.

Parágrafo 2°. El consumidor tendrá derecho a reversar los pagos correspondientes a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, por cualquier motivo y aún sin que medie justificación alguna, siempre que el pago se haya realizado a través de una operación de débito automático autorizada previamente por dicho consumidor, en los términos que señale el gobierno Nacional para el efecto.

Los compradores podrán ejercer su derecho de reversión del pago directamente con el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra o con el vendedor en las direcciones de contacto que figuren en el perfil de usuario de cada vendedor.



ecommer