

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL PROGRAMA “TU NEGOCIO EN LÍNEA 2025 - 2026”**

### **I. DECLARACIONES**

Entre la Unión Temporal en mención y el FONDO ÚNICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES se suscribió el Contrato de Consultoría No. 1996-2025, en el marco del cual la Unión Temporal actuando como “OPERADOR” se compromete a poner al servicio de los BENEFICIARIOS una plataforma tecnológica de comercio electrónico sin costo durante el tiempo de duración del contrato suscrito entre las partes, el cual se regirá 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 Web de formación virtual o Sistema de Gestión de Aprendizaje (LMS), y cualquier otro proveedor que contrate el OPERADOR para garantizar el óptimo y eficiente funcionamiento de la plataforma.

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 comprende 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. Pese a lo anterior, EL BENEFICIARIO acepta que EL OPERADOR no está obligado a responder por hechos u omisiones que se puedan presentar como: fraudes, suplantaciones, incumplimientos, entre otros y, así lo aceptan a través del presente documento.

EL BENEFICIARIO se obliga a aceptar, implementar y mantener activas todas las configuraciones técnicas, protocolos de ciberseguridad y mecanismos de control de acceso (tales como autenticación de doble factor, validación biométrica o actualizaciones obligatorias de software) que EL OPERADOR disponga e integre en el aplicativo. EL BENEFICIARIO reconoce que dichas medidas son dinámicas y esenciales para la protección del ecosistema transaccional, por lo cual se compromete a no alterar, evadir, ni desactivar dichas funcionalidades de seguridad, y a mantener sus propios dispositivos móviles o equipos de cómputo libres de virus y con los sistemas operativos actualizados para garantizar la correcta interoperabilidad con la plataforma.

## II. DEFINICIONES

**Beneficiario:** Se refiere a los beneficiarios seleccionados para el programa que se postulan en calidad de comerciantes, empresarios MiPymes, unidades productivas del sector agro y población perteneciente a la economía popular y comunitaria. Para tal fin se deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser persona natural o jurídica que realiza actividades de comercio, denominados como comerciantes y/o empresarios MiPymes. Para determinar si el postulante pertenece a alguno de estos grupos, para el desarrollo del presente proyecto se tomarán en cuenta las siguientes definiciones:
- Comerciante: persona natural o jurídica colombiana, que resida actualmente en el país y que ejerce de manera habitual y profesional alguna de las actividades que la ley considera como mercantiles.
- Empresario MiPymes: representante legal o gerente de una micro, pequeña o mediana empresa legalmente constituida en Colombia según lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.13.2.2. del Decreto 957 de 05 junio de 2019, que realice procesos de comercialización de bienes o prestación de servicios en el país.
- Economía Popular y Comunitaria: Ciudadano colombiano mayor de edad, en los oficios y ocupaciones mercantiles (producción, distribución y comercialización de bienes y servicios) y no mercantiles (domésticas o comunitarias) desarrolladas por unidades económicas de baja escala (personales, familiares, micronegocios o microempresas), en cualquier sector económico.

**Billeteras digitales:** Medio de pago alternativo en línea a través de internet para el realizar transacciones financieras de forma virtual por intermedio de dispositivos digitales.

**Botón de pago:** Es un sistema que permite mediante un enlace o link la compra o venta de un bien o servicio.

**Cadena de valor del comercio electrónico:** La cadena de valor de la industria del comercio electrónico, parte de las definiciones dadas por la OCDE en las cuales especifica para las transacciones en línea y las transacciones presenciales, sus eslabones básicos.

**Comercio:** Para este proyecto, comercio es el intercambio de bienes que se efectúa a través de un comerciante o un mercader. El comerciante es la persona física o jurídica que se dedica al comercio en forma habitual, como las sociedades mercantiles.

**Comercio electrónico:** la definición de comercio electrónico establecida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), quien lo define como *“la venta o la compra de bienes o servicios, realizadas mediante redes informáticas a través de métodos específicamente diseñados con el propósito de recibir o procesar*

*pedidos, independientemente de si el pago y la entrega de los bienes o servicios ocurren en línea (2011)”.*

**Empresario:** El empresario es quien se dedica a una actividad económica organizada para la producción, transformación, comercialización, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios, actividad que puede desarrollar a través de uno o más establecimientos de comercio. Para efectos de este proyecto, los empresarios para ser considerados como tal deberán tener vigente su registro mercantil.

**Empresa formal:** Hace referencia a la formalidad asociada con la existencia de la empresa, que incluye los requisitos de Registros empresariales (Registro Mercantil, RUT y NIT).

**Facturación electrónica:** Es la evolución de la factura tradicional, para efectos legales tiene la misma validez que el papel, sin embargo, se genera, valida, expide, recibe, rechaza y conserva electrónicamente, lo que representa mayores ventajas. Tributariamente es un soporte de transacciones de venta de bienes y/o servicios.

**Gestión de pagos:** en este espacio de la cadena de valor interactúan las Pasarelas de Pago anteriormente descritas y las redes procesadoras de pagos. Algunas tiendas on-line no requieren de las pasarelas de pago y pueden interactuar directamente con las redes de pago para la confirmación de la compra de los bienes y servicios.

**Gestión de pedidos:** la compra aprobada, desencadena los procesos logísticos necesarios para disponer los productos comprados, debidamente empacados. Dependiendo de la empresa de comercio electrónico, esta gestión de pedidos dará lugar a diferentes procesos de envío, logística, almacenamiento, distribución y entrega.

**Gestión de envíos:** una vez procesado el pedido y configurado el envío debidamente empaquetado se da inicio al proceso de envío en el que la misma empresa u otra se encarga de la recogida del paquete y posterior despacho.

**Gestión de inventarios:** Son los productos o bienes de una empresa que se encuentran almacenados o en stock y que se registran y administran mediante la entrada y salida de estos productos o bienes.

**Gestión de logística:** Una vez se recoge el paquete en el sitio designado por la tienda de comercio electrónico, se entra en la fase de logística en la que se coordinan los recursos de transporte, personas y vehículos, guías de entrega y demás aspectos necesarios para el transporte de los productos.

**Herramienta tecnológica de comercio electrónico:** Para efectos de la presente licitación se entenderá como aquella plataforma que facilita la creación y gestión de tiendas en línea,

esta definición sin perjuicio de los requisitos solicitados en el presente documento, como solución de comercio electrónico para cada uno de los beneficiarios.

**Interfaz:** compuesta por la plantilla o template y por la distribución o layout del sitio web (Página de interacción con el usuario en el sitio web). La interfaz es responsable por gran parte de la capacidad de aumento de conversión de una tienda. Los lenguajes de interfaz más comunes son HTML, Java Script y CSS.

**Marketing:** en este eslabón se incluyen las empresas que realizan campañas digitales de marketing y contacto a los potenciales clientes de los canales electrónicos de los comerciantes. En algunos casos las empresas que sirven de Marketplace se encargan también de realizar activaciones de marca y mercadeo digital. De igual forma, las plataformas electrónicas y redes sociales que alojan emprendimientos y comercios ofrecen servicios de publicidad como valor agregado.

**Marketplace:** Tiendas electrónicas que venden productos de terceros. La transacción financiera ocurre en el Marketplace y el pedido es enviado al proveedor de la mercadería para que sea facturado y enviado al cliente final. Los Marketplace ganan una comisión de los minoristas referente al costo de marketing, pago, fraude y financiación.

**Mediana empresa:** En el sector comercio, son aquellas cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean superiores a cuatrocientos treinta y mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT) e inferiores o iguales a dos millones ciento sesenta mil seiscientos noventa y dos Unidades de Valor Tributario (2'160.692 UVT). Debe considerarse que, en el marco del comercio electrónico, las dimensiones de las empresas se analizan de forma diferente; por ende, para efectos de este proyecto se entenderá que existe una mediana empresa cuando esta obtiene entre 111 y 500 transacciones efectivas por día.

**Microempresa:** Aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias anuales sean inferiores o a cuarenta y cuatro mil setecientos y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT). Debe considerarse que, en el marco del comercio electrónico, las dimensiones de las empresas se analizan de forma diferente, por ende, para efectos de este proyecto se entenderá que existe una microempresa cuando esta obtiene entre 0 y 10 transacciones efectivas por día.

**Operador:** UNIÓN TEMPORAL ESTRATEGIA 3P, identificada con el Nit. 902.017.704-3,

**Pequeña empresa:** En el sector del comercio, es aquella cuyos ingresos por actividades ordinarias sean superiores a cuarenta y cuatro mil setecientos y nueve Unidades de Valor Tributario (44.769 UVT) e inferiores o iguales a cuatrocientos y un mil ciento noventa y seis Unidades de Valor Tributario (431.196 UVT). Debe considerarse que, en el marco del comercio electrónico, las dimensiones de las empresas se analizan de forma diferente, por

ende, para efectos de este proyecto se entenderá que existe una pequeña empresa cuando esta obtiene entre 11 y 110 transacciones efectivas por día. Si son superiores se considerará mediana o gran empresa.

**Postventa:** en este segmento, las empresas de comercio electrónico disponen de los recursos necesarios para los procesos de atención al cliente después de que la venta ha sido efectiva y puede proveer al comprador información relevante sobre el estado del envío, la interacción con otros eslabones, por ejemplo, para el armado de muebles o instalación de electrodomésticos. En esta fase también se dispone de los procesos necesarios para la logística inversa del proceso.

**Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC):** Son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes (Art. 6 Ley 1341 de 2009).

**Tienda virtual:** establecimiento comercial que funciona en el entorno virtual, no tienen una ubicación física en el territorio, ni está limitado su funcionamiento a un horario comercial. Corresponde al modelo de negocio del comercio electrónico. La Tienda virtual se compone de: Acceso al portal de compra, catálogo de productos y/o servicios, carrito de compras, medio de pagos digitales, logística de envíos y posventa.

**Transacciones digitales:** proceso de transferencia que se realiza en tres etapas: el pedido, el pago y la entrega, por lo cual, las transacciones de comercio electrónico pueden definirse como aquellas que solo en la primera etapa, la primera y la segunda etapa, o en las tres etapas se realizan por internet o por otros medios electrónicos.

**Transporte:** en este eslabón las empresas encargadas del mismo realizan el movimiento de los envíos desde el almacén de acopio o bodega hacía el sitio final de entrega.

### III. PROPIEDAD INTELECTUAL Y MARCAS REGISTRADAS

Esta plataforma tecnológica y su contenido, incluyendo los textos, gráficos, logos, animaciones, son de propiedad de EL OPERADOR. EL BENEFICIARIO entiende y acepta que EL OPERADOR es el titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial referidos a los contenidos de la 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 de EL OPERADOR.

En cualquier caso, EL OPERADOR 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 a EL BENEFICIARIO 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 el derecho de 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 “**TU NEGOCIO EN LÍNEA 2025 - 2026**” en los que participa EL OPERADOR y EL BENEFICIARIO. En ningún momento buscan su explotación, la cual se encuentra en cabeza de cada uno de los titulares.

EL OPERADOR renuncia expresamente a toda responsabilidad por los usos que EL BENEFICIARIO de a cualquier contenido obtenido en esta plataforma, o en conexión con esta, 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 contratado que se ejecutan a través de la plataforma.

EL OPERADOR no es responsable de los usos u omisiones que pueda realizar en la plataforma EL BENEFICIARIO.

#### IV. FORMA DE ADQUIRIR EL SERVICIO

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.
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.
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.
4. **Aprobación o negación de El BENEFICIARIO:** El OPERADOR analizará las solicitudes y determinará su selección para el programa de acuerdo con los criterios de priorización establecido en el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No 1996-2025
5. **Notificación al El BENEFICIARIO:** Una vez aprobado, EL OPERADOR contactará al BENEFICIARIO por medio de correo electrónico con la bienvenida oficial al programa y el acceso al modulo de firma de contrato, términos y condiciones y carta de compromiso.
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 entrar en contacto con una cita con un tutor de despliegue

ofrecido por EL OPERADOR para atender las asesorías individuales necesarias para acceder a la plataforma y realizar la configuración de esta.

## V. 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 será responsable por los datos entregados en la plataforma.

Se precisa que, si el Beneficiario tiene acceso a un dominio propio, este lo podrá integrar a la solución tecnológica que ofrezca **UNIÓN TEMPORAL ESTRATEGIA 3P**, y cumplirá las mismas condiciones y restricciones que se precisan a continuación:

### 5.1. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO:

1. Usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita.
2. Aceptar los Términos y Condiciones de la plataforma tecnológica y todos los demás proveedores que designe el OPERADOR para el correcto funcionamiento de la plataforma.
3. No emplear la plataforma, 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.
4. Se hará responsable por cualquier uso indebido, ilícito o anormal que haga de los contenidos, información o servicios de la misma.
5. 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.
6. No alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios del sitio Web.
7. 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.

8. Es responsabilidad exclusiva de EL BENEFICIARIO contar con el hardware, software, conexión a internet y versiones de navegadores actualizados y compatibles con la plataforma. **EL OPERADOR** no garantiza la disponibilidad ni la visualización correcta de la interfaz en navegadores obsoletos, conexiones inestables o entornos que no soporten los protocolos de seguridad web vigentes (tales como HTTPS/TLS).
9. Si bien EL BENEFICIARIO tiene la facultad de configurar su navegador o dispositivo para restringir o bloquear el uso de Cookies, declara entender que el bloqueo de las "Cookies Estrictamente Necesarias" o de funcionalidad puede impedir el acceso a ciertas características del servicio, afectar la carga de la vitrina virtual o inhabilitar procesos transaccionales. En tal evento, **EL OPERADOR** no será responsable por el funcionamiento errático, incompleto o la inoperatividad de la plataforma derivado de dichas restricciones configuradas por EL BENEFICIARIO.

## 5.2. OBLIGACIONES DE EL OPERADOR:

1. Adoptar estrategias de seguridad y privacidad de la información que definan salvaguardias administrativas, técnicas y físicas adecuadas para proteger la seguridad de la información y los datos personales, así como tomar acciones para evitar el acceso o uso no autorizados de información o datos catalogados como clasificados o reservados. Para tal efecto, se entenderán como criterios mínimos los consignados en las Resoluciones 2238 de 2024 y 2239 de 2024, o aquellas que la modifiquen, deroguen o sustituyan.
2. Adoptar un plan de continuidad de operación de los servicios frente a posibles eventos de interrupción de actividades críticas en el cumplimiento del objeto contractual.
3. Emitir reportes sobre el estado de seguridad y privacidad de la información de los sistemas que almacenen, procesen o transmitan información del contrato, con el fin de dar cumplimiento a los controles de seguridad requeridos por la Res. 2239 de 2024, o aquella que la modifique, derogue o sustituya. En caso de identificarse brechas, **UNIÓN TEMPORAL ESTRATEGIA 3P** realizará esfuerzos razonables para abordar con prontitud las deficiencias y cambios necesarios para cumplir con las buenas prácticas de seguridad y privacidad de la información.

## 5.3. LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE EL OPERADOR

EL BENEFICIARIO reconoce y acepta expresamente que EL OPERADOR actúa única y exclusivamente como proveedor de la plataforma tecnológica y facilitador para conectar la oferta y la demanda. EL OPERADOR no es productor, proveedor, expendedor, distribuidor,

ni agente comercial de los productos o servicios ofrecidos a través de la vitrina o tienda virtual gestionada por EL BENEFICIARIO.

Se entiende que la relación de consumo se perfecciona directamente entre **EL BENEFICIARIO** y el comprador final. En consecuencia, **EL OPERADOR** no será responsable por lucro cesante, daño emergente, ni por reclamaciones derivadas de fallas en el producto o servicio.

BENEFICIARIO se obliga a mantener indemne a **EL OPERADOR** (incluyendo a sus socios, directivos y empleados) frente a cualquier reclamación judicial, administrativa o extrajudicial derivada del incumplimiento de sus obligaciones legales o contractuales.

EL OPERADOR no responde de la veracidad, integridad o actualización de las informaciones que consignen los BENEFICIARIOS en la Vitrina o su tienda virtual, y cualquier otra información no sean de elaboración propia y de las que se indique otra fuente, así como tampoco de las contenidas en otros sitios web mediante hipervínculo 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 Unión Temporal.

Todas las gestiones de EL OPERADOR serán realizadas de acuerdo a la información entregada por el BENEFICIARIO. A tal efecto, EL OPERADOR y sus proveedores no serán responsables en caso de que esta información infrinja derechos de terceros o contenga errores u omisiones. El BENEFICIARIO 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 los recursos técnicos adecuados para que tomen conocimiento de su 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.

#### **5.4. INDEMNIDAD Y DEBERES FRENTE A LOS USUARIOS**

EL BENEFICIARIO declara y garantiza bajo la gravedad de juramento que todos los productos, servicios y contenidos cargados en la plataforma son de lícita procedencia y comercio legal. Asimismo, garantiza que su comercialización no infringe derechos de propiedad intelectual, marcas, patentes ni derechos de autor de terceros, y que sus fondos y bienes no están vinculados a actividades de lavado de activos o financiación del terrorismo.

EL BENEFICIARIO se obliga a cumplir con todos los requisitos legales exigidos para su categoría de productos (ej. registros sanitarios, permisos de importación, normas de etiquetado, restricciones de edad, etc.). EL OPERADOR no asume responsabilidad alguna por la falta de permisos o licencias propias de la actividad comercial de EL BENEFICIARIO.

EL BENEFICIARIO manifiesta tener en su poder todas las facturas, certificados y licencias que prueban la legalidad y cumplimiento de sus productos. EL OPERADOR se reserva el derecho de solicitar estos soportes en cualquier momento para fines de auditoría interna o cumplimiento normativo.

El BENEFICIARIO se obliga a mantener indemne, defender y responder frente a EL OPERADOR por cualquier reclamación, demanda, acción judicial o extrajudicial, pérdida, daño, responsabilidad, sanción, costo o gasto, incluidos los honorarios de abogados y demás gastos de defensa, que se deriven directa o indirectamente de su relación comercial y, en particular, de: (i) el uso indebido, no autorizado o contrario a la ley de los servicios obtenidos a través de la Plataforma; (ii) el incumplimiento, desconocimiento o violación de los Términos y Condiciones de la Plataforma; y (iii) la infracción de derechos de terceros, incluyendo, sin limitarse a, derechos de propiedad intelectual, protección de datos personales o derechos del consumidor.

En caso de que EL OPERADOR tenga motivos fundados para sospechar que EL BENEFICIARIO está comercializando productos ilícitos, de contrabando, falsificados o prohibidos, podrá suspender preventivamente la cuenta, retener los saldos pendientes de dispersión y reportar la actividad a las autoridades competentes, sin que esto genere derecho a indemnización alguna a favor de EL BENEFICIARIO.

#### **5.5. CUSTODIA DE CREDENCIALES Y SEGURIDAD DE LA CUENTA.**

EL BENEFICIARIO reconoce que las credenciales de acceso (usuario y contraseña) suministradas o creadas para el ingreso a la plataforma son de carácter personal, confidencial e intransferible. EL BENEFICIARIO asume la obligación de mantener la custodia estricta y segura de dichas claves, impidiendo el acceso de terceros no autorizados.

EL BENEFICIARIO será el único y exclusivo responsable por todas las operaciones, transacciones, ofertas de productos, cambios de precios, gestión de inventarios y comunicaciones que se realicen mediante el uso de sus credenciales de acceso. En

consecuencia, EL BENEFICIARIO acepta que cualquier acción ejecutada con sus claves se entenderá realizada directamente por él, con plena validez jurídica y efectos vinculantes.

EL OPERADOR no será responsable por pérdidas, daños, fraudes o suplantaciones de identidad derivados de la negligencia, descuido o mala custodia de las credenciales por parte de EL BENEFICIARIO.

EL BENEFICIARIO se obliga a notificar a EL OPERADOR de forma inmediata y por los canales oficiales, cualquier uso no autorizado o sospecha de vulneración de seguridad de su cuenta. Dicha notificación no exime a EL BENEFICIARIO de las responsabilidades generadas hasta el momento en que EL OPERADOR pueda efectuar el bloqueo efectivo de la cuenta.

## **VI. RESTRICCIONES DE USO DEL BENEFICIARIO**

EL BENEFICIARIO se obliga a NO realizar de manera directa o indirecta, personal o por medio de algún tercero, las siguientes actividades:

1. Usar la plataforma para fines ilícitos, ilegales o no autorizados.
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.
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, ofensivo o contrario a la buena fe y buenas costumbres.
4. Declarar falsamente o tergiversar su afiliación con cualquier persona o entidad.
5. Publicar información falsa, inexacta o ilegal en la plataforma.
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.
7. Hacer capturas de pantalla, "Licking", "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.
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.
9. Infringir las medidas de seguridad física o informática que EL OPERADOR disponga, a fin de evitar o restringir el acceso a la plataforma.

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.
11. Crear un browser, marco ("framing"), o interfaz gráfica de usuario (GUI) alrededor de la plataforma sin su autorización.
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.
13. Realizar cualquier actividad que sea contraria al orden público y las normas de estricto cumplimiento que regulan este tipo de actividades en internet.
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".
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.
16. Hacer uso indebido de los logos, emblemas, expresado en el manual de marca de la plataforma.
17. Manipular de alguna manera los servicios de la plataforma mediante una secuencia de comandos u otro proceso automatizado.
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.

En caso de comprobarse cualquiera de las anteriores conductas el OPERADOR retirará de manera inmediata el acceso a la plataforma, notificando sobre tal medida al BENEFICIARIO, y de ser el caso, presentará las denuncias a que haya lugar.

## **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:

1. Ofensivo, abusivo, difamatorio, pornográfico, amenazador u obsceno.
2. Usar la plataforma para comercializar productos calificados como prohibidos o restringidos, o ilícitamente obtenidos.
3. 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.

4. 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.
5. Incluye contenido malintencionado, como malware, troyanos o virus, o impide de otro modo el acceso de un usuario al Servicio.
6. Tiene como fin acosar o intimidar a otros usuarios.
7. Usurpa o tergiversa su afiliación con otro usuario, persona o entidad, o resulta de otro modo fraudulento, falso, engañoso o erróneo.
8. Utilizar medios automatizados para promocionar el Contenido ficticiamente.
9. 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.
10. 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.
11. Incluye enlaces a referencias o promociona de otro modo servicios o productos comerciales, salvo que estén expresamente autorizados por el OPERADOR.
12. 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.
13. 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. El BENEFICIARIO ha incurrido en incumplimiento de las restricciones y prohibiciones establecidas en el presente documento.
2. 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.
3. Ha vulnerado las leyes, normativas aplicables, o los derechos de terceros.

4. 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. SERVICIO Y FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

Al finalizar el proceso de asistencia y apropiación, EL BENEFICIARIO, debidamente asesorado, podrá implementar o fortalecer su comercio electrónico (eCommerce), con la capacidad de gestionar y/o mejorar en su plataforma los siguientes elementos:

##### **10.1. CREACIÓN DE LAS TIENDAS VIRTUALES PARA CADA BENEFICIARIO CON EL APOYO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL:**

Para la creación de las tiendas se deberán identificar y caracterizar los productos / servicios que el beneficiario desee ofrecer en la tienda. En esta caracterización se deberá obtener información como: tipo de producto / servicio, nombre, fotos, precio, ubicación, descripción, entre otra que se considere relevante para promover la venta del producto / servicio. Con esta información, el asesor, con el apoyo de herramientas que utilicen IA construirá la tienda virtual, la cual contará con identificación única y una URL específica.

En la construcción de cada tienda, el asesor grabará videos (shorts) de no más de 2 minutos, los cuáles se entregarán al beneficiario como ayuda visual para que él mismo pueda cargar productos / servicios, ajustar stock, configurar su tienda, modificar características, eliminar productos / servicios, agregar medios de pagos digitales, medios de envío (logístico), etc.

Cabe resaltar que la plataforma sobre la que se creen los productos / servicios debe contar con Inteligencia Artificial (IA) para que el proceso de creación y carga de productos / servicios sea lo más sencillo y ágil posible.

**UNIÓN TEMPORAL ESTRATEGIA 3P** deberá registrar y poner a disposición el subdominio y hosting/alojamiento del sitio web en los casos que corresponda, el cual será propiedad de los comerciantes y/o MiPymes colombianas beneficiadas durante la ejecución del proyecto y los dos años adicionales contados desde la finalización del contrato. A partir de este momento, será decisión del beneficiario si continua con el proveedor para mantener su subdominio a su costo.

Las imágenes utilizadas deberán ser de libre uso y en ningún caso la mala utilización de estas podrá acarrear implicaciones al MINTIC, estas serán responsabilidad de quien las utilice y estarán sujetas a las leyes establecidas en las normas vigentes.

Así mismo, la plataforma mantendrá un registro actualizado de los datos de los usuarios, historial de compras, pedidos, inventario, catálogo de productos, etc. Dicha información es exclusiva de los beneficiarios y una vez culminado el proyecto, toda esta información debe ser entregada a los participantes, sin ningún tipo de restricción.

## 10.2. CREACIÓN Y USO DE LA VITRINA VIRTUAL:

En la vitrina virtual podrán exponerse todos los productos / servicios publicados en las tiendas, a través de un ambiente digital web y móvil con elementos que permitan a los diferentes actores del comercio electrónico (compradores, vendedores y transportadores) relacionarse para desarrollar un proceso de compra / venta de productos / servicios.

A través de la vitrina podrá:

- Conectar vendedores de productos / servicios con compradores y transportadores, este último, en caso de que el proceso de compraventa lo requiera.
- Mostrar todos los productos publicados en las tiendas.
- Facilitar el mercadeo de los productos / servicios.

Esta vitrina contiene lo siguiente:

- Buscador de productos / servicios con filtros por categoría, ubicación y precio que permitan al comprador encontrar fácilmente lo que está buscando y al vendedor definir una zona geográfica de cubrimiento para vender su producto / servicio.
- Reseñas y calificaciones con el fin de generar confianza entre compradores y vendedores.
- Publicación de ofertas especiales que pudieron crear los beneficiarios, así como la gestión de cupones de descuento que puedan ser redimidos en las compras.
- Enlaces:
  - Vínculo directo a la tienda virtual de cada beneficiario en caso de que el comprador quiera conocer más información, productos / servicios del mismo.
  - Vínculo que permita agrupar y mostrar todos los productos del mismo vendedor.
  - Vínculo al Chatbot por WhatsApp (**obligatorio**) y redes sociales si se cuenta con estas y están relacionadas con el producto / servicio que ofrece.
- Módulo de preguntas: Dentro de la publicación del producto / servicio en la vitrina, deberá existir un módulo mediante el cual el comprador y el transportador puedan realizar preguntas al vendedor y este pueda dar respuesta. Estas conversaciones serán almacenadas y podrán ser consultadas por los involucrados en cualquier momento.
-

- Contacto: Dentro de la publicación del producto / servicio en la vitrina, existe un vínculo que le permita al comprador contactar al vendedor vía WhatsApp.
- Notificaciones: La vitrina cuenta con un módulo de notificaciones, las cuales se generarán automáticamente en los siguientes eventos:
  - Cuando un vendedor publique un producto / servicio automáticamente se enviarán notificaciones informando el evento a: los compradores que tengan, en sus intereses el producto / servicio ofertado y que estén más cerca.
  - Los transportadores particulares que estén más cerca al vendedor.
  - Los compradores podrán demostrar su interés en el producto enviando al vendedor una notificación automática para que este los contacte.

El módulo de notificaciones deberá permitir a los usuarios bloquear las notificaciones que reciben en la vitrina y podrán seleccionar los canales de comunicación en los cuales desean recibir las Notificaciones: correo electrónico, WhatsApp, mensajes de texto al celular o ninguno.

- Precios de referencia: Dentro de la publicación del producto / servicio en la vitrina, existirá una gráfica que permita comparar el precio del producto con respecto a los precios de todos los productos / servicios con iguales características que se encuentren publicados en la vitrina.
- 
- Reporte del mercado: la vitrina genera automáticamente reportes del estado del mercado dirigido a los vendedores, compradores y transportadores particulares, de la siguiente manera:
  - - Para los vendedores crea un reporte con:
      - - Los potenciales compradores, destacando los que estén más cerca, mejor calificados, entre otros criterios que le permitan al vendedor decidir cuál es el mejor comprador.
        - Los posibles transportadores destacando los que se encuentren más cerca, mejor calificados, con mejores precios, entre otros criterios que le permitan al vendedor decidir el transportador que mejores beneficios le ofrezca.
        - Una ruta de venta, es decir, la vitrina le sugerirá al vendedor el transportador y el comprador que le brinden mayores facilidades y mejores beneficios.
      - Para los compradores crea un reporte con:
        - los vendedores del producto / servicio de su interés, destacando los que estén más cerca, mejor calificados (productos / servicios y vendedores), mejores precios, entre otros criterios que le permitan al comprador decidir cuál es el mejor vendedor y el mejor producto / servicio.

- Una ruta de compra, es decir, la vitrina le sugerirá al comprador cual es el vendedor que le brinda mayores facilidades y mejores beneficios.
- Para los transportadores particulares crea un reporte con los productos que estén más cerca, la cantidad/peso/volumen.

**Posibilidad de registro de usuarios nuevos (compradores):** Tanto desde la Vitrina como desde las tiendas virtuales de cada beneficiario los compradores pueden registrarse e ingresar a la plataforma. Este ingreso cuenta con:

- Trazabilidad de sus transacciones.
- Calificar y recibir la calificación sobre las transacciones.
- Tener histórico de consultas.
- Contactar directamente a las tiendas para dudas, solicitudes específicas.
- Recibir notificaciones como: las guías de sus pedidos para rastreo, ofertas específicas que generen las tiendas, estado de sus pedidos (transacciones), etc.
- En el registro, el comprador deberá indicar sus intereses de compra, así como: datos de contacto y ubicación geográfica.

#### **Creación de usuarios para empresas de logística:**

Las personas naturales o jurídicas que presten servicios de logística y quieran participar de “Tu Negocio en Línea 2025-2026”, podrán registrarse en la plataforma con el fin de contactar y/o ser contactado por las tiendas para ayudar con el transporte de los pedidos y la entrega a los clientes.

Cuando la empresa de logística se registre deberá diligenciar un formulario en el que se compruebe que cumple con los requisitos que debe cumplir una persona natural o jurídica que quiera prestar esos servicios de transporte de mercancía que garanticen que puede prestar sus servicios de manera óptima: ej.: licencia de conducción vigente, habilitación para el servicio de transporte de mercancía (en caso de personas jurídicas) documentos al día del (los) vehículo(s), póliza todo riesgo, etc.

#### **Chatbot por cada tienda:**

Cada tienda contará con un Chatbot por WhatsApp del beneficiario que brinde atención rápida y efectiva a los compradores resolviendo preguntas frecuentes y filtrando aquellas situaciones que definitivamente deberán ser resueltas directamente por los dueños de las tiendas.

#### **Soporte de la herramienta y/o Vitrina Virtual:**

La Plataforma cuenta con un módulo de soporte en el que los beneficiarios pueden escalar cualquier petición, queja, solicitud referente a su tienda virtual o a los productos / servicios de su negocio que aparezcan en la vitrina virtual; así como con un módulo de preguntas frecuentes FAQ, que le ayudará al beneficiario a implementar y mantener su Negocio en Línea de manera eficiente.

### **10.3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA TIENDA VIRTUAL:**

Los beneficiarios con acompañamiento y asistencia de la **UNIÓN TEMPORAL ESTRATEGIA 3P** contarán con lo siguiente:

#### **Compra y pago**

- Un carrito de compras con funcionalidades de productos y cantidades seleccionadas, valores parciales, eliminar productos, agregar códigos de descuento, entre otras funcionalidades.
- Adoptar diversas formas de pago, como billeteras virtuales, a través del sistema bancario en línea o soluciones FinTech.
- Proporcionar toda la información a los consumidores sobre los costos, beneficios, ventajas, herramientas, gestión de contratos, y vinculación, canales de comunicación con las diferentes formas de pago como son: billeteras electrónicas y pasarelas de pago.
- Incluir todos los certificados de seguridad para la compra en línea; así como establecer una política de manejo de datos personales.

#### **Logística:**

- En la tienda virtual se debe definir y comunicar los lineamientos claros sobre el proceso de envío del producto, con el objetivo de indicar cuáles son los beneficios, costos, procesos, herramientas de gestión, y proceso de vinculación de la gestión de pedidos, gestión de envíos y distribución.
- Igualmente se debe definir cómo se preverán las contingencias y se prestará soporte, gestionando aspectos tales como: mercancías extraviadas, demoras en la entrega, entre otras.
- También se otorgará la posibilidad a los compradores de hacer un Tracking a la guía de transporte, con el fin de saber en tiempo real el estado de su pedido y la ubicación geográfica para hacer seguimiento.

#### **Postventa:**

- El Beneficiario debe definir los canales de atención de quejas y reclamos asociados con el proceso de compra y entrega de los productos, siguiendo las condiciones previstas en la Ley, y de acuerdo con la *“Política de devolución, desconocimientos de compras, y reclamaciones”* de la Plataforma, o la que disponga cada comerciante de acuerdo con el tipo de producto ofrecido.

- La plataforma permite obtener información por parte de los clientes acerca de su experiencia en la plataforma de eCommerce.

#### **10.4. REGLAS PARA CONFIGURACIÓN DE LA TIENDA VIRTUAL**

En la configuración de la Tienda se deberán respetar los siguientes lineamientos:

- Todas las categorías creadas dentro del eCommerce y/o vitrina deben tener mínimo un producto habilitado, con descripción de este y detalles en general para conformarse como categorías. Deben excluir como categoría EL CARRITO. El carrito es el link para hacer la compra del producto seleccionado y debe estar presente todo el tiempo, en la navegación del eCommerce.
- Todos los productos que se exhiben en el eCommerce y/o vitrina deben tener fotografías bien manejadas, descripciones reales y precios coherentes. Para los casos que corresponda se deben desplegar opciones múltiples para la selección de los productos, ejemplo: tallas y/o tallas únicas, color.
- Todos los eCommerce deben tener por lo menos un (1) producto habilitado, si no tienen creadas categoría(s).
- Si se relacionan años de experiencias en las plantillas de las plataformas deben especificar si hacen alusión a la experiencia del operador logístico o del negocio del beneficiario.
- Los eCommerce deben comunicar de manera visible si realizan envíos nacionales o a zonas específicas del país.
- Todos los eCommerce y la vitrina deben contar con pasarela de pagos que incluya como mínimo una modalidad o método online, adicional el beneficiario puede incluir o no, métodos presenciales como transferencias o contra entrega si así lo desea el beneficiario.
- La modalidad de envío de los eCommerce y la vitrina debe contar con mínimo un operador logístico a nivel nacional y/o local según sea el caso o permitir la integración de domiciliario o retiro en punto de venta en los casos que aplique. Aquí es importante el punto mencionado anteriormente con respecto a aquellas empresas que quieran prestar sus servicios de transporte.
- Los eCommerce deben contar con logos, teléfonos y redes sociales actualizados por parte del beneficiario y el operador en caso de que corresponda.
- En todos los eCommerce y la vitrina se deben garantizar su correcta usabilidad en términos de tamaños de botones, letras, vínculos, colores en los links, hipervínculos a botones de pago, redes sociales y de contacto.
- En todos los eCommerce y la vitrina debe ser explícito el proceso de devolución de productos con sus respectivas condiciones y un número telefónico de contacto y/o email.
- Todos los eCommerce y la vitrina deben poner a disposición un FAQ o link de preguntas para resolver inquietudes en el proceso de compra.

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

EL OPERADOR puede cambiar los Términos y Condiciones en cualquier momento. De dichos cambios EL OPERADOR notificará a EL BENEFICIARIO a través de la plataforma digital. En caso de 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.

## **XII. CESIÓN**

EL BENEFICIARIO no podrá ceder ni subcontratar los derechos y obligaciones emanadas de la plataforma 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.

## **XIII. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Los presentes Términos y Condiciones estará sujeto las disposiciones civiles y comerciales vigentes en Colombia.

Sírvase reportar cualquier violación de estos Términos al correo electrónico: [ocumplimiento@p73group.com.co](mailto:ocumplimiento@p73group.com.co)