

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, compran, 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.

ECCOMMER 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.

ECCOMMER 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 Usuaria. 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 Usuaria 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 empacar 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.