WIBI
Asunto: Términos y condiciones

a. Generalidades acerca de nuestro sitio web.

El presente documento, contiene los términos y condiciones generales aplicables al acceso y/o uso de los Servicios que ofrece (Nombre Sociedad). (en adelante WIBI) a sus Clientes, a través del sitio web www.wibi.com.co (el "Sitio Web"); y/o en las aplicaciones para dispositivos móviles propiedad de WIBI (la "Aplicación Móvil" o las "Aplicaciones Móviles"); y/o de cualquier otra parte y/o extensión de la Plataforma.

El presente documento es vinculante tanto para la sociedad propietaria, como para los usuarios de WIBI, siendo estos últimos una persona natural o jurídica (en caso de ser una persona jurídica deberá contar con la autorización expresa y por escrito para vincular a la sociedad que usted representa a estos términos y condiciones). A continuación, se explicará el alcance y uso adecuado de WIBI.

Cualquier persona que acceda, a través de cualquier medio autorizado por WIBI a los servicios en general que ofrece, descritos en estos Términos y Condiciones (los "Servicios"), o que acceda y/o haga uso del Sitio Web; y/o acceda y/o utilice las Aplicaciones Móviles; y/o acceda y/o utilice cualquier otro medio que para tales efectos autorice WIBI, declara que, por el solo hecho de acceder o utilizar la Plataforma, conoce y acepta los presentes Términos y Condiciones junto con todas las demás políticas y principios que rigen a WIBI, los cuales hacen parte integral de los presentes Términos y Condiciones.

Cuando, luego del ingreso al Sitio, el usuario permaneciera en el mismo más allá del tiempo razonable para la toma de conocimiento y aceptación de estos Términos y Condiciones, hiciere uso de cualquier producto o servicio ofrecido por WIBI en el Sitio o saliera del mismo para reingresar en cualquier otra sesión, se entenderá que ha aceptado y prestado consentimiento en forma positiva, asertiva y expresa respecto del contenido de estos Términos y Condiciones en su conjunto y respecto de cada una de sus partes, cláusulas y artículos, asumiendo la obligación de respetar y observar lo dispuesto en este texto.

Consecuentemente, todas las visitas, así como todas las operaciones y transacciones que el usuario realice en el Sitio, incluidos sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas. Estos Términos

y Condiciones se entenderán como parte integrante del conjunto de reglas contractuales que regirán la relación jurídica entre las partes y se aplicarán a todas las operaciones que celebren o ejecuten a través del Sitio y/o con cualquiera de las otras empresas o sociedades cuyos productos o servicios fueran ofrecidos en el Sitio, actualmente o en el futuro.

Les recordamos que el presente documento puede ser modificado en cualquier momento sin previo aviso, por lo cual corresponde a cada usuario revisar cada vez que ingrese a nuestra plataforma web, el presente documento para conocer cuáles son sus derechos y obligaciones respecto al uso. Por lo anterior recomendamos a todos nuestros usuarios leer detenidamente el presente acuerdo vinculante para ambas partes. En caso de no estar de acuerdo con lo aquí expuesto deberá abstenerse de ingresar a la plataforma o de usar cualquiera de los servicios que ofrece.

Por último, recuerde que los presentes términos y condiciones aplican a usted si decide navegar, suscribirse, comprar, usar, publicar o utilizar la plataforma web. En caso de que tenga alguna observación puede escribirnos a: quiero@wibi.com.co.

b. Capacidad:

Los servicios y productos que presta la plataforma, solo se encuentran disponibles para personas que hayan cumplido la mayoría de edad según la jurisdicción en la que residan. En caso de obrar cómo representante de una persona jurídica deberá contar con la autorización expresa de la misma para obligarse en nombre de ella. De no cumplir con las condiciones anteriormente descritas deberá abstenerse de ingresar a “WIBI” o de usar cualquiera de los servicios que ofrece la plataforma web.

c. Usuarios

Cuando usted usa nuestros servicios puede hacerlo en dos calidades, es decir, si bien todos nuestros usuarios deben sujetarse y cumplir de manera incondicional a los presentes términos y condiciones, además que deberán ser mayor de edad según la jurisdicción y las leyes aplicables a donde se encuentre, su calificación de usuario dependerá si se hace como: “usuario no registrado” o “usuario con cuenta registrada”.

1. *Usuarios no registrados:*

El usuario no registrado es aquel que utiliza o navega en “WIBI” sin contar con una cuenta de uso personal registrada en nuestros servidores. Aun así, es posible que nuestra plataforma web o aplicaciones móviles recolecten algunos datos sin ser necesariamente un usuario con cuenta registrada; te recomendamos leer nuestra Política de privacidad.

2. Usuarios con cuenta registrada:

Para los efectos de nuestros términos y condiciones tendrá esta calidad toda persona natural o jurídica que haya realizado un registro exitoso en nuestra plataforma web, teniendo así una cuenta personal que consta de un usuario y contraseña personales e intransferibles.

Los usuarios con cuenta registrada serán aquellas persona naturales o jurídicas que adquieran la tarjeta WIBI por medio de nuestra plataforma web y utilicen los servicios que brinda WIBI, debiéndose ceñir de manera incondicional a lo estipulado en los presentes términos y nuestra Política de privacidad.

Además, que por su intención de querer comercializar productos y servicios deberán ceñirse y garantizar lo estipulado en la ley 1480 de 2011 con aquellos usuarios que adquieran sus productos y servicios. "WIBI podrá suspender o eliminar de manera unilateral cualquier cuenta de usuario registrado que se vea involucrada en comportamientos que comprometan los derechos de terceros.

WIBI reserva el derecho de solicitar comprobantes o información adicional al formulario inicial de inscripción para lograr establecer de manera fidedigna la identidad de la persona natural o jurídica que busca crear su cuenta de usuario en nuestra plataforma.

2.1 Condiciones de su cuenta de usuario:

Al abrir una cuenta personal en WIBI, usted se está obligando a proporcionar información verdadera, exacta y actualizada (En caso de hacerlo cómo persona jurídica deberá tener la autorización expresa y por escrito para representar a la organización).

Además, por ser esta una cuenta de uso personal usted no podrá compartir su contraseña con ningún tercero. Dado el caso que alguien más obtuviera su contraseña o usted sospecha que alguien más está accediendo a su cuenta de usuario deberá notificarlo inmediatamente al correo: quiero@wibi.com.co

WIBI se reserva el derecho de solicitar comprobantes o información adicional al formulario inicial de inscripción para lograr establecer de manera fidedigna la identidad de la persona natural o jurídica que busca crear su cuenta de usuario en nuestra plataforma web.

2.2 Responsabilidad sobre su cuenta de usuario:

La cuenta de usuario que usted crea en WIBI al ser de uso personal e intransferible lo responsabiliza a usted de manera directa y exclusiva sobre cualquier acto u omisión que pueda llegar a violar los presentes Términos y Condiciones o nuestra Política de Privacidad.

WIBI no será en ningún escenario responsable por los actos u omisiones que usted cometa en su cuenta de usuario registrada, sin importar si el escenario versa sobre conocimiento o no, de sus conductas como usuario.

El Usuario se obliga a respetar las leyes aplicables y los derechos de terceros al utilizar los contenidos y servicios de la plataforma. Asimismo, queda prohibida la reproducción, distribución, transmisión, adaptación o modificación, por cualquier medio y en cualquier forma, de los contenidos de la plataforma (textos, diseños, gráficos, informaciones, bases de datos, archivos de sonido y/o imagen, logos, etc.) y demás elementos, salvo autorización previa de sus legítimos titulares o cuando así resulte permitido por la ley.

En especial al Usuario le estará prohibido: utilizar contenidos injuriosos o calumniosos, con independencia de que esos contenidos afecten a otros usuarios o a otras personas o empresas, utilizar contenidos pornográficos o que vulneren las leyes de protección de menores, o hacer publicidad, ofrecer o distribuir productos pornográficos o que vulneren las leyes de protección de menores, molestar a otros usuarios (especialmente mediante spam), utilizar contenidos protegidos legalmente (p. ej. por la legislación relativa a la propiedad intelectual, a marcas, a patentes, a modelos de utilidad o a modelos estéticos) sin tener derecho a ello, o hacer publicidad, ofrecer o distribuir bienes o servicios protegidos legalmente, así como realizar o fomentar acciones contrarias a la libre competencia, incluidas las encaminadas a la captación de clientes progresiva (como sistemas en cadena, de bola de nieve o piramidales).

Se prohíbe al usuario llevar a cabo, entre otras acciones, y de modo enunciativo, pero no limitativo, las siguientes:

- Utilizar mecanismos, software o scripts en relación con la utilización de la plataforma.
- Bloquear, sobrescribir, modificar o copiar, a no ser que ello sea necesario para la correcta utilización de los servicios del Sitio Web. Por ejemplo, el copiado mediante tecnologías de buscador tipo "Robot/Crawler" no es necesario para la correcta utilización de los servicios de la plataforma, por lo que está prohibido expresamente.

- Difundir y reproducir públicamente contenidos de la plataforma o de otros usuarios, sin la autorización previa.
- Cualquier acción apta para perjudicar la funcionalidad de la infraestructura de WIBI, especialmente para sobrecargarla.
- Utilizar cualquiera de los materiales e informaciones contenidos en esta plataforma con fines ilícitos y/o expresamente prohibidos en las presentes Condiciones Generales de Uso, así como en las condiciones particulares que, en su caso, se habiliten y/o que resulten contrarios a los derechos e intereses de WIBI, sus miembros y/o terceros. El Usuario deberá responder frente a los perjudicados en caso de que al contravenir o incumplir dichas obligaciones, de cualquier modo (incluida la introducción o difusión de "virus informáticos"), dañe, inutilice, sobrecargue, deteriore o impida la normal utilización de los materiales e informaciones contenidos en la plataforma, los sistemas de información o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático (hacking) de WIBI, de sus miembros o de cualquier usuario.
- Inserción de comentarios o Contenidos ajenos al objeto y finalidades de la plataforma.
- Inserción de datos de contacto en campos diferentes a los destinados a tal fin en los formularios. WIBI se reserva el derecho de editar cualquier contenido que contravenga esta obligación.
- Subir información, datos, fotografías o archivos de personas menores de edad

2.3 Permanencia de su cuenta de usuario

WIBI de manera unilateral y sin previo aviso puede suspender o eliminar su cuenta de usuario en cualquier momento de encontrar que la misma no es segura, se encuentra siendo utilizada por más de una persona o viola de cualquier manera los presentes términos y condiciones o nuestra política de privacidad.

Dado el caso que usted desee que su cuenta de usuario sea eliminada deberá comunicarlo a la dirección de correo electrónico: quiero@wibi.com.co A partir de ese momento WIBI contará con un plazo de 72 horas en días hábiles/laborales para eliminar su cuenta de usuario conservando únicamente los datos que por ley deba hacerlo.

2.4 Obligaciones del usuario

El Usuario declara y garantiza que:

- Que es mayor de dieciocho (18) años de edad, y que cuenta con la capacidad jurídica plena para: aceptar y obligarse, de conformidad con estos Términos y Condiciones; hacer uso de la Plataforma, y celebrar el Contrato y demás documentos anexos al mismo.

- Que, al momento de crear su perfil de usuario y/o hacer uso del Sitio Web, y/o de las Aplicaciones Móviles, y/o de cualquier otra extensión de la Plataforma WIBI manifiesta formal y expresamente, aceptar y reconocer los presentes Términos y Condiciones.
- Que, toda la información proporcionada a WIBI a través de la Plataforma es cierta, comprobable y es de su propiedad o tiene el poder o facultades o autorizaciones suficientes para otorgar la misma, aceptando la responsabilidad frente a WIBI de aquellos daños y perjuicios que dicha información pudiera causar a WIBI o a sus Clientes, y liberando a WIBI de cualquier responsabilidad que se derive o pudiese derivarse del uso de dicha información.
- Que, acepta y autoriza a la verificación de la información proporcionada a WIBI a través de la Plataforma ya sea que la verificación sea realizada por WIBI o por algún tercero que designe para tales efectos.
- Que, en caso de representar a una persona jurídica, declara que cuenta con las facultades legales y corporativas necesarias para comprometer a su representada, de acuerdo con estos Términos y Condiciones y/o los Servicios que solicite en nombre y representación de esta.
- Que, tiene interés en contratar los Servicios de WIBI, mismos que se señalan y describen en este documento.
- Que, sus ingresos y demás activos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra incluido o listado en las listas de entidades restringidas o listas de sanciones internacionales, que no se encuentra dentro de una de las dos categorías de lavado de activos (conversión o movimiento), ni se encuentra involucrado en actividades de financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva y delitos conexos y que, en consecuencia, se obliga a responder por todos los perjuicios que se llegaren a causar a WIBI o a terceras en relación la falta de veracidad o incumplimiento de esta declaración.

2.4 Registro usuario WIBI:.

Tendrá la calidad de usuario, aquella empresa o persona natural que realice su debido registro por medio de nuestra plataforma en la opción de “Registro”. Estos serán aquellas personas naturales o jurídicas que podrán usar los servicios brindados por la plataforma. Para ser usuario de nuestra plataforma, se deberá realizar un registro conformada por:

-Nombre de Usuario
-Correo electrónico
-

d. Propiedad intelectual en nuestra plataforma web

Los usuarios no están autorizados para tratar de reconfigurar, descomponer o utilizar ingeniería inversa sobre la plataforma web “WIBI” y/o el Contenido de la misma.

1. *Derechos de autor.*

El Contenido dentro de la plataforma y otras obras de autoría que se encuentran en los servicios brindados, están protegidas por las leyes aplicables de derechos de autor y los tratados internacionales de derechos de autor, así como por otras leyes y tratados de propiedad intelectual. El Contenido dentro de la plataforma se licencia, no se vende. Usted no puede realizar copias no autorizadas o utilizar ninguna parte del Contenido, salvo como se especifica en este documento y de conformidad con la legislación aplicable. Todos los títulos y derechos de autor incluidos dentro de la plataforma (incluyendo sin que ello implique limitación alguna, imágenes, ilustraciones, gráficos, fotografías, animaciones, vídeo, audio, música, texto, guiones, “applets”, archivos, URL’s, documentos y características interactivas incluidas o disponibles a través de los servicios), son propiedad de la empresa propietaria de la plataforma o sus licenciadores. Usted acepta cumplir con todas las leyes aplicables sobre protección de derechos de autor en relación con el uso de los Servicios y del contenido por parte de usted. Además de lo estipulado en estos Términos y Condiciones, la Compañía podrá adoptar medidas adecuadas para proteger los derechos de autor en el Contenido.

2. Marcas comerciales.

Como usuario no puede utilizar ninguna de las marcas comerciales que se encuentran dentro de la plataforma, salvo lo especificado en el presente y de conformidad con la legislación aplicable. No puede copiar, exhibir o utilizar ninguna de las marcas comerciales sin el permiso previo por escrito del propietario. Cualquier uso no autorizado podría violar las leyes de marcas comerciales, las leyes de privacidad y publicidad, así como las leyes civiles o penales. Nada de lo contenido en los servicios deberá interpretarse como una concesión por impedimento o de algún otro modo, de cualquier licencia o derecho de uso de cualquier marca.

3. Derechos de WIBI respecto a los materiales que usted pública en la plataforma.

Al enviar mensajes, opiniones, ingresar datos, comentar y publicar en nuestra plataforma, o participar en cualquier otra forma de comunicación a través de los servicios de WIBI o a través de las redes sociales oficiales de la plataforma, usted declara que tiene todos los derechos para publicar dichos materiales, que estos no violan los derechos de terceros, y que acepta que WIBI puede copiar, sublicenciar, adaptar, transmitir, ejecutar públicamente o exhibir cualquiera de tales

contenidos para proporcionar y/o promover los servicios y/o responder a cualquier requisito legal, demanda o amenaza. Si el uso de tales contenidos por parte de WIBI implica cualquier derecho de propiedad que usted pueda tener sobre dicho material, usted acepta que WIBI tiene un derecho irrestricto, libre de regalías, no exclusivo y perpetuo de utilizar este contenido en todo el mundo. Usted acepta que toda pérdida o daño de cualquier tipo que se produzca como consecuencia de la utilización de cualquier mensaje, contenido o material que usted carga, publica, transmite, exhibe o pone de algún modo a disposición a través del uso que usted haga de los servicios, es exclusivamente de su responsabilidad. De igual manera, usted es el único responsable de vigilar y proteger los derechos de propiedad intelectual que le pudieran pertenecer sobre aquellas publicaciones que usted plasmare en redes sociales, incluyendo, pero sin que implique limitación alguna a los mensajes, textos, ilustraciones, datos, archivos, imágenes, gráficos, fotos, comentarios, sonidos, música, videos, información, contenidos y/o otros elementos. WIBI no tiene ni acepta ninguna responsabilidad en su nombre.

4. Acción por infracción de los derechos de propiedad intelectual.

Si WIBI recibe una notificación alegando que usted se ha involucrado en una conducta que viola cualquiera de los derechos de propiedad intelectual de WIBI o de sus usuarios, o de un tercero, o razonablemente sospecha esto; WIBI podrá suspender o dar por terminado el acceso suyo a los Servicios, sin previo aviso. Si la Compañía actúa conforme a esta Sección, la misma no tendrá responsabilidad alguna frente a usted, incluso por cualquier cantidad que haya pagado previamente o cualquier crédito que tenga en el Servicio.

WIBI es una plataforma respetuosa de las leyes y no pretende aprovecharse de la reputación de terceros, apropiándose de la propiedad intelectual por ellos protegida. De acuerdo con esto, si usted sospecha que en la plataforma se infringe derechos de propiedad intelectual de terceros o infringe derechos legalmente protegido por usted, contáctenos por medio de nuestro correo electrónico: quiero@wibi.com.co , en donde se exprese en el asunto taxativamente “Infracciones de propiedad intelectual de terceros”, con el fin de realizar las sanciones acciones tendientes a evitar que esto siga sucediendo.

e. Licencia de Uso

EL usuario por medio de los presentes términos y condiciones, conceden una licencia gratuita, irrevocable, no exclusiva, internacional durante el término que se encuentre vigente sus publicaciones o su cuenta con nosotros, en la cual autorizan a WIBI a utilizar, comunicar públicamente, transformar publicar, reproducir y/o adaptar las imágenes y fotografías incluidas en sus publicaciones, su nombre comercial, marcas, frases publicitarias, logos, diseños, dibujos,

imágenes y todo signo distintivo que identifique al usuario proveedor y sus productos o servicios, con el fin de ser usadas en todos los sitios, aplicativos, redes sociales, en cualquier medio masivo y no masivo de comunicación, plataformas y cualquier otro medio digital o físico que WIBI considere oportuno o con aquellas otras plataformas o sitios de Internet con los cuales WIBI haya realizado una alianza, para identificar ofertas, clasificar productos, crear catálogos, realizar acciones publicitarias y de marketing vinculadas a los servicios de WIBI, incluyendo la posibilidad de sub licenciar su uso a terceros, concediéndoles facultades de uso, publicación, reproducción y adaptación de las imágenes, fotografías, marca e información de los productos o servicios.

El Usuario proveedor declara y garantiza que es titular o licenciatario de los derechos necesarios sobre las imágenes, fotografías contenidas en sus publicaciones, sobre las marcas, así como sobre la información de producto y cualquier creación susceptible de protección de propiedad intelectual, y que cuenta con los derechos y facultades necesarias para conceder la autorización detallada en este apartado, siendo responsable exclusivo por cualquier infracción a derechos de propiedad intelectual de terceros.

WIBI podrá eliminar las imágenes y fotografías, e incluso la oferta del producto o servicio, si interpretará, a su exclusivo criterio, que estas no cumplen con los presentes términos y condiciones o se está infringiendo derechos de terceros.

El Sitio Web, las Aplicaciones Móviles, y cualquier otra extensión de la Plataforma WIBI, así como cualquier dominio o subdominio al que el Usuario tenga acceso y que sea parte de WIVI, incluyendo sin limitación alguna todo el contenido, textos, videos, audio, datos y otra información digital, son propiedad exclusiva de WIBI, de sus empresas filiales y/o subsidiarias, y/o de su(s) matriz (matrices), y se encuentran protegidos por la Ley.

WIBI es el responsable de la información y el contenido de la Plataforma, y a su vez, de su operación y mantenimiento. La Plataforma ha sido creada para la operación y desarrollo de las actividades comerciales de WIBI, mediante el uso de la tecnología; para informar al Usuario acerca de los detalles de cualquier tipo de actividad comercial o promocional de los servicios de WIBI; y para la prestar los Servicios que oferta, y que el Usuario pueda interactuar con estos. No obstante, WIBI no será responsable por el contenido e información publicada por terceros en sus Plataformas, la cual será de responsabilidad exclusiva del Usuario que publica o carga dicha información

WIBI es una empresa respetuosa de las leyes y no pretende aprovecharse de la reputación de terceros, apropiándose de la propiedad intelectual por ellos protegida. De acuerdo con esto, si usted sospecha que algún producto que se encuentra en nuestra página infringe derechos de propiedad intelectual de terceros o infringe derechos legalmente protegido por usted, contáctenos por medio de

nuestro correo electrónico quiero@wibi.com.co, en donde se exprese en el asunto taxativamente "Infracciones de propiedad intelectual de terceros", con el fin de cancelar dichas ofertas de productos o servicios de nuestra plataforma web e iniciar todas las acciones tendientes a evitar que esto siga sucediendo.

f. Sobre los servicios o actividad de la plataforma "WIBI"

1. Objeto.

WIBI es un sistema virtual por medio de tecnología NFC de contacto virtual, por medio del cual desea prestar varios servicios los cuales se describirán y se reglamentarán en clausulas posteriores.

2. Generalidades sobre la plataforma

WIBI presta sus Servicios a través de la Plataforma, por ende, el Usuario es el exclusivo responsable de la información y oferta de venta de sus productos a través de la Plataforma, así como de las condiciones generales manifestadas al momento de hacer uso del Sitio Web, y cualquier otra extensión de la Plataforma.

WIBI permitirá al Usuario ingresar a la Plataforma, y hacer uso de la misma, de conformidad con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones. Los Servicios se encuentran únicamente disponibles para Usuarios dentro de Colombia (detallar otros países). Por tanto, el Usuario utilizará el Sitio Web, y cualquier otra extensión de la Plataforma, únicamente para informarse y solicitar los Servicios de WIBI en Colombia (detallar otros países). Por tanto, el Usuario entiende que la Plataforma no podrá ser utilizada para ningún otro propósito distinto a los que se mencionan y detallan en estos Términos y Condiciones.

3. Servicios de WIBI

3.1 Pagina de Contacto

El principal servicio de WIBI es ser un sistema desarrollado para emprendedores y empresarios con el fin de brindar un servicio virtual por medio de tecnología NFC de contacto virtual, en donde por medio de una tarjeta física o un TAG al tener contacto con un teléfono o dispositivo móvil se agregue o guarde el perfil del usuario y de esta manera lo puedan contactar comercialmente a través de conversaciones o chats, y videollamadas por WhatsApp, o a través de otras aplicaciones, sistemas y/o plataformas de mensajería y videollamadas, propiedad de terceros como Facebook, Google, entre otros.

3.1.2 ¿Cómo adquiero el servicio?

El servicio se adquiere adquiriendo la licencia de acceso al software por medio de nuestra plataforma; esta licencia te da acceso indefinido al servicio de WIBI y se materializa con el acceso a una tarjeta WIBI o un TAG WIBI. Una vez se adquiera la licencia, se realizará envió de la tarjeta o TAG y se podrá crear un perfil en la plataforma, con el cual podrás hacer uso del servicio de contacto comercial virtual, publicando tus datos comerciales e información relevante para que tus contactos puedan verlos.

3.1.3. Medios de Pago:

Los únicos medios de pago válidos serán los autorizados por WIBI en su plataforma, es decir, WIBI no autoriza además de constituir violación grave a los presentes términos y condiciones, que un usuario realice un pago por un medio distinto a los habilitados en la plataforma.

Cualquier tipo de transacción monetaria o de valor que se realice por medios de pago no autorizados o habilitados por la plataforma web, liberan a WIBI de cualquier tipo de responsabilidad frente a la transacción en específico y lo facultan para ejercer las acciones legales que considere pertinentes frente a los infractores de los presentes términos y condiciones.

Los precios en la plataforma web, así como su correspondiente pago deberán hacerse en todo momento en la moneda suministrada por la plataforma para realizar el pago.

WIBI actualmente cuenta con un único proveedor autorizado en Colombia para realizar transferencias de valor, el cual es la plataforma de pagos electrónicos MERCADO PAGO, de la sociedad Mercado Pago Colombia Ltda., N.I.T.: 900116319-8, conocida comercialmente cómo “Mercado Pago”, proveedor el cual cuenta con diferentes opciones de pago para los usuarios de cuenta registrada. Lo anterior garantiza protocolos de seguridad técnicos y administrativos frente a la información financiera que proporcionen los usuarios con cuenta registrada al momento de completar cualquier transacción, de acuerdo a lo anterior cualquier tipo de transacción que se realice en la plataforma deberá hacerse usando el “botón de pago” habilitado en la plataforma.

Frente a cualquier otro tipo de transacción que no se haga dentro de la plataforma, por medio de su proveedor autorizado “Mercado Pago”, WIBI no será responsable ni garantizará en ningún caso cualquier tipo de consecuencia adversa que pueda llegar a generar dicha transacción.

3.1.4. Compras protegidas- Derecho de retracto

WIBI, se caracteriza por la excelente atención a los usuarios y el cumplimiento normativo para su protección. Es por esta razón, que por medio del presente apartado se ofrecen algunas herramientas para que los usuarios de nuestra plataforma puedan ejercer su derecho de retracto frente a la adquisición de la licencia del software y tarjetas o TAGS.

De acuerdo con el artículo 47 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del consumidor), WIBI ofrece a todos sus usuarios la posibilidad de que aquella persona que ejerza su derecho de retracto y cumpla con los requisitos de ley, es decir, hacerlo en un término no mayor a 5 días hábiles, una vez adquirido el servicio o producto o 5 días hábiles después de entregado el producto; WIBI le devolverá el valor correspondiente por dicha compra en donde haya ejercido su derecho de retracto, en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

3.1.4.1 ¿Cómo se solicita el retracto?

El usuario comprador deberá escribir al siguiente correo: quiero@wibi.com.co. En el asunto de este deberá indicar "retracto de compra", indicando en el cuerpo del mensaje el producto adquirido, su nombre completo y datos de identificación, por último, si así lo desea, cuáles son los motivos o la inconformidad que tiene con el producto que recibió o con el servicio que adquirió. WIBI se pondrá en contacto por medio del correo electrónico de la cuenta personal del usuario para realizar las gestiones correspondientes para la devolución del valor del servicio.

3.1.4.2 Condiciones y procedimiento para la devolución del producto, derivado del retracto.

En caso de ejercer el retracto antes de la entrega del producto, una vez enviada la solicitud; en un término no mayor a 72 horas hábiles/laborales, WIBI analizará si se cumple los requisitos legales para ejercer este derecho y le informará al usuario la decisión de proceder a la protección de su compra.

En caso de ejercer el retracto después de la entrega del producto (máximo 5 días hábiles después de la entrega), WIBI en un término no mayor a 72 horas hábiles/laborales, analizará si se cumplen los requisitos legales para ejercer este derecho y le informará al usuario la decisión de aceptar el ejercicio del derecho de retracto o en su defecto rechazarlo con los correspondientes sustentos normativos.

En caso de aceptar el retracto, WIBI informará el lugar de destino y los detalles pertinentes de logística, para que el usuario en un término no mayor a 5 días después de enviada la aceptación por WIBI, envié el producto por medio de cualquier empresa de mensajería, al lugar de destino

informado. Los costos de envío serán asumidos por el usuario según el artículo 47 de la ley 1480 del 2011. Si el usuario no devuelve el producto dentro del tiempo anteriormente señalado, se presume que desea cancelar el retracto y, por ende, pierde el derecho de ejercerlo.

Para que el retracto sea válido y aceptado, el usuario debe devolver el producto en las mismas condiciones en que se le entregó, es decir el producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes al usuario, debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.), el producto no debe mostrar señales de uso, alteración de sellos de seguridad, suciedad o desgaste.

En caso de que el producto no se devuelva en las mismas condiciones en que se entregó, WIBI informará al usuario las condiciones en que se devolvió y describirá los argumentos normativos para no proteger su compra, por ende, no se realizará el respectivo reembolso o reversión del pago. De igual manera se le indicará el lugar en donde podrá recoger el producto.

3.1.4.3 Procedimiento para el reembolso en caso de que proceda el derecho de retracto.

Cuando el reembolso proceda, WIBI realizará la devolución de su dinero en la cuenta bancaria desde donde se realizó el pago o en su defecto la que indique el usuario.

5. Devolución por tarjeta o tag con errores

En caso de que el usuario reciba una tarjeta o un TAG de características diferentes a lo descrito en nuestra plataforma, en el momento de la compra, podrá ejercer el derecho de retracto descrito en el numeral anterior, o podrá realizar el siguiente procedimiento para que se le entregue el producto con las características solicitadas:

El usuario deberá escribir al siguiente WhatsApp +57 314 8171023 y en el mensaje del mismo deberá indicar “Devolución por producto errado”, indicando en el cuerpo del mensaje el número de compra, su nombre completo, tipo y número de identificación, cuál fue el producto que había adquirido y cuál fue el que se le envió; por último, WIBI se pondrá en contacto por medio del WhatsApp para realizar las gestiones correspondientes para la devolución del producto que no corresponde y así mismo enviará el producto que efectivamente había adquirido el usuario.

3.1.6. Reversión del Pago

En caso de fraude o que el pago corresponda a una operación no solicitada por el usuario, para solicitar la reversión del pago, el usuario deberá solicitar en un primer momento una autorización ante WIBI, por medio de su canal de comunicación autorizado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del fraude o de la operación no solicitada.

En caso de ejercer el derecho de retracto, la reversión de pago deberá realizarse una vez se cumpla con todo el procedimiento enunciado en los numerales anteriores, cuando WIBI de manera expresa comunique la autorización para hacer la debida reversión.

De acuerdo con las situaciones contempladas y previa autorización de WIBI, es el usuario quien deberá solicitar que se reverse el pago de un producto comprado en nuestra plataforma directamente con su entidad bancaria. En caso que el usuario haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

En caso que el usuario que desee la reversión del pago no sea el mismo titular del instrumento de pago, la solicitud al emisor deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante WIBI, se contará con un término de quince (15) días hábiles para pronunciarse respecto a la aceptación o negación de la reversión del pago.

3.1.7. Política de Cancelación

En caso de que el usuario se retracte de la compra de un servicio por fuera del tiempo establecido por la ley 1480 de 2011 (5 días hábiles después de adquirido el servicio), WIBI no realizará ninguna devolución del dinero; procederá a cancelar las cuentas si así lo desea el usuario, pero no se devolverá el dinero, tomándose como pago de clausula penal por incumplimiento del contrato de adquisición de servicios.

3.1.8. Política de envíos de las tarjetas y TAGS

Las entregas de las tarjetas y TAGS se realizarán en lo posible máximo 30 días hábiles después de realizada y confirmada la compra. Una vez adquirido el producto por medio de nuestra plataforma, siempre enviaremos una solicitud de confirmación o verificación de productos, en donde se describirá la cantidad de productos, precios, condiciones de pago y entrega. En caso de cancelación o modificación informarnos con anterioridad; de lo contrario el cliente debe asumir costo del envío.

Para compra a través de nuestra tienda virtual, una vez aceptados los términos y condiciones procedemos con el pedido.

El domicilio tiene un costo según la validación en el CheckOut de la plataforma o lo establecido en la compra. El costo del envío podría variar debido al volumen y peso. No aplica para productos con descuento.

Para envíos nacionales, los productos se envían por medio de empresas transportadoras externas (Servientrega, Interrapidisimo etc.), y el costo está incluido.

3.1.9. Eliminación de cuentas de usuarios

Por medio de los presentes Términos & Condiciones se le informa al usuario principal que no existe respaldo de información en caso de eliminación de cuentas, por ende, es irreversible volver a obtener la información sobre el usuario eliminado. De igual manera, en caso de que por alguna razón WIBI decida no continuar prestando sus servicios informará dicha situación a sus usuarios los cuales tendrán un plazo de 12 meses para recaudar la información, pues después de dicho tiempo se procederá a la eliminación de cuentas e información.

3.2. Comercios electrónicos a través de WIBI

WIBI será una plataforma en donde usuarios podrán ofrecer sus productos o servicios por medio de creación de tiendas virtuales a través de WIBI (denominados “usuarios proveedores”, y cualquier usuario catalogado como usuario comprador, podrá encontrar, cotizar y adquirir con usuarios proveedores, servicios y productos que estén autorizados por la ley.

Por medio de la plataforma, compañías de diversas industrias a través de un usuario registrado, podrán crear micro tiendas virtuales, en donde podrán ofertar sus productos y servicios. En este sentido, WIBI pone en contacto a usuarios compradores y a proveedores a través de la plataforma, poniendo a disposición de unos y otros herramientas de interacción y ofreciendo a los proveedores un público objetivo interesado en los productos y servicios objeto de su actividad y ofreciendo a los usuarios compradores productos y servicios.

El usuario comprador podrá adquirir y el usuario proveedor podrá ofrecer por medio de esta plataforma servicios y productos. WIBI sólo facilitará a los demás usuarios los datos y/o información proporcionados por el Usuario cuando estos datos y/o información no vulneren disposiciones legales o las presentes Condiciones Generales de Uso.

Cualquier tipo de usuario de nuestra plataforma, reconoce que técnicamente no es posible lograr disponibilidad de la plataforma al 100%. Sin embargo, WIBI se esforzará por mantener disponible de la plataforma de la forma más constante posible, especialmente por razones de mantenimiento, seguridad o capacidad, así como a causa de acontecimientos sobre los que no puede influir WIBI (por ejemplo, anomalías de redes públicas de comunicación, cortes de electricidad, etc.).

3.2.1. Cuentas habilitadas para ofrecer sus productos en WIBI.:

Únicamente podrán crear micro tiendas y ofrecer sus productos y servicios, aquellas personas o compañías que cuenten con una cuenta de "usuario registrado" con una licencia de WIBI, en nuestra plataforma web, dicha cuenta de usuario registrado deberá ajustarse a lo expresado en el literal **C** de los presentes términos y condiciones.

Cada vez que una compañía a través de usuario registrado oferte cualquier producto en nuestra plataforma, para efectos de los presentes términos y condiciones será considerado cómo **"publicaciones"**. En donde por cada producto que oferte se entenderá cómo una publicación nueva y en consecuencia cada publicación deberá cumplir de manera integral los presentes términos y condiciones, además del marco legal que corresponda.

3.2.2 Obligaciones y prohibiciones de quien ofrezca sus productos en WIBI:

Antes y durante el proceso de publicar/ofertar/promocionar cualquier tipo de producto en nuestra plataforma web, los usuarios proveedores de óptica deberán cerciorarse de:

- Ser el propietario o contar con la autorización previa y por escrito de quien lo sea sobre cualquier tipo de producto que ofrezca en nuestra plataforma, de igual manera deberá encontrarse legalmente facultado para realizar la entrega del producto ofertado en los términos ofrecidos en su publicación.

- Siendo el caso que usted busque distribuir productos sobre los cuales usted es propietario o cuenta con autorización previa y por escrito de quien lo sea, deberá contar con las respectivas licencias o derechos sobre la propiedad intelectual que se encuentre incorporada al producto para la comercialización y distribución del mismo.

- Los precios que se oferten en la plataforma deberán ser exhibidos en su integridad, es decir, el precio ofertado ya debe contar con los impuestos de ley.

- Al realizar cualquier publicación ofertando un producto cómo mínimo usted deberá: i) suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto del producto que está ofreciendo. ii) indicar de manera clara y expresa sobre el producto su tamaño, peso, medida, material en el cual se encuentra fabricado, sus componentes, usos, forma de empleo, propiedades, cantidad e idoneidad del producto iii) proporcionar cualquier característica que permita al comprador representarse de la mejor manera el producto que usted se encuentra ofreciendo. iv) ofrecer productos nuevos para su consumo v) informar la garantía con la cual entrega el producto haciendo especial énfasis al tiempo de vigencia de la misma y los aspectos sobre los cuales recae.

- Cuando oferte un producto, deberá informar en todo momento cuantas unidades se encuentran disponibles y en caso de que su oferta sea por tiempo limitado deberá indicarlo en el mismo momento en el cual realiza su publicación.

- El usuario con cuenta registrada solo podrá ofertar productos que **se encuentren legalmente permitidos en el comercio entre particulares,** es decir, si el producto que busca ofertar tiene restricciones legales o solo puede ser vendido bajo determinadas circunstancias o permisos deberá abstenerse de ofrecerlo en la plataforma web.

WIBI ejercerá un diligente control sobre las ofertas de servicios y productos de sus proveedores, por ende, en caso de encontrar que un proveedor no está cumpliendo con estas obligaciones será causal para que WIBI cancele la cuenta del usuario proveedor, con el fin de proteger a los consumidores. De acuerdo con lo anterior, WIBI no se hace responsable por las infracciones que cometan dichos proveedores y sus acciones se centrarán en ejercer un control para la protección al consumidor.

3.2.3. Sobre los productos, promociones, ofertas o cualquier tipo de publicación hecha por los usuarios proveedores que ofrezcan sus servicios y productos a través de WIBI.

WIBI ofrece su plataforma para que compañías proveedoras, ofrezcan sus servicios y productos, sin embargo, en ningún momento y en ninguna circunstancia se hace responsable de manera solidaria y bajo ningún concepto sobre los productos allí ofrecidos, esta responsabilidad es de carácter personal de cada compañía.

Si bien la plataforma cuenta con protocolos técnicos y administrativos para identificar potenciales publicaciones fraudulentas para dar de baja a las mismas y en atención a esto cuenta con los datos de contacto que la ley exige para las compañías que realizan publicaciones en la plataforma web, en caso de llegarse a presentar alguna actuación de carácter ilícito o ilegal está responsabilidad recaerá de manera individual sobre la persona o empresa que realice dichas conductas fraudulentas.

Así mismo, la plataforma prestará la colaboración necesaria para lograr identificar/individualizar/ ubicar de ser posible a la persona que cometa dichas conductas.

3.2.4. Medios de Pago:

Los únicos medios de pago válidos serán los autorizados por WIBI en su plataforma, es decir, WIBI no autoriza además de constituir violación grave a los presentes términos y condiciones, que un usuario proveedor ofrezca o acepte un medio de pago distinto a los habilitados en la plataforma.

Cualquier tipo de transacción monetaria o de valor que se realice por medios de pago no autorizados o habilitados por la plataforma web, liberan a WIBI de cualquier tipo de responsabilidad frente a la transacción en específico y lo facultan para ejercer las acciones legales que considere pertinentes frente a los infractores de los presentes términos y condiciones.

WIBI no autoriza o consiente ningún tipo de encuentro/pacto/arreglo/acuerdo en donde usuarios con cuenta registrada inicien su operación comercial en nuestra plataforma y la finalicen por otros medios distintos a los habilitados.

Los precios en la plataforma web, así como su correspondiente pago deberán hacerse en todo momento en la moneda de curso legal del domicilio en donde se encuentren las partes.

WIBI actualmente cuenta con el siguiente proveedor autorizado en Colombia para realizar transferencias de valor:

1. MERCADO PAGO, de la sociedad Mercado Pago Colombia Ltda., N.I.T.: 900116319-8, conocida comercialmente cómo “Mercado Pago”, proveedor el cual cuenta con diferentes opciones de pago para los usuarios de cuenta registrada

Lo anterior garantiza protocolos de seguridad técnicos y administrativos frente a la información financiera que proporcionen los usuarios con cuenta registrada al momento de completar cualquier transacción, de acuerdo a lo anterior cualquier tipo de transacción que se realice en la plataforma deberá hacerse usando el “botón de pago” habilitado en la plataforma.

Frente a cualquier otro tipo de transacción que no se haga dentro de la plataforma, por medio de sus proveedoras autorizados, no será responsable ni garantizará en ningún caso cualquier tipo de consecuencia adversa que pueda llegar a generar dicha transacción.

5. Servicios adicionales - Publicidad

3.2.7. Compras protegidas- Derecho de retracto

La plataforma WIBI, se caracteriza por la excelente atención a los usuarios y el cumplimiento normativo para su protección. Es por esta razón, que por medio del presente apartado se ofrecen algunas herramientas para que los usuarios de nuestra plataforma, puedan ejercer su derecho de retracto frente a los proveedores que ofrecen sus productos o servicios.

De acuerdo con el artículo 47 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del consumidor), WIBI ofrece a todos sus usuarios la posibilidad de que aquella persona que ejerza su derecho de retracto y cumpla con los requisitos de ley, es decir, hacerlo en un término no mayor a 5 días una vez ha recibido su producto y devolverlo en las mismas características en que le fue entregado y en el caso de los servicios, hacerlo en un término no mayor a 5 días hábiles, una vez adquirido el servicio por medio de la plataforma; el usuario proveedor le devolverá el valor correspondiente por dicha compra en donde haya ejercido su derecho de retracto, en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

Según el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, 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.

3.2.7.1 ¿Cómo se solicita el retracto?

El usuario comprador deberá escribir al siguiente correo quiero@wibi.com.co. En el asunto del mismo deberá indicar “retracto de compra”, indicando en el cuerpo del mensaje el número de compra, su cuenta de usuario registrado y cuál fue el producto o servicio que había adquirido, por último, si así lo desea, cuáles son los motivos o la inconformidad que tiene con el producto que

recibió o con el servicio que adquirió. WIBI se pondrá en contacto por medio del correo electrónico de la cuenta personal del usuario para realizar las gestiones correspondientes para la devolución del valor del producto.

3.2.7.2 Condiciones y procedimiento para la devolución del producto, derivado del retracto.

En caso de ejercer el retracto antes de la entrega del producto, una vez enviada la solicitud enunciada en el numeral 7.1, WIBI en un término no mayor a 72 horas hábiles/laborales, analizará si se cumple los requisitos legales para ejercer este derecho y le informará al usuario la decisión de proceder a la protección de su compra.

En caso de ejercer el retracto después de la entrega del producto (máximo 5 días hábiles después de la entrega), WIBI en un término no mayor a 72 horas hábiles/laborales, analizará si se cumplen los requisitos legales para ejercer este derecho y le informará al usuario la decisión de aceptar el ejercicio del derecho de retracto o en su defecto rechazarlo con los correspondientes sustentos normativos.

En caso de aceptar el retracto, WIBI informará el lugar de destino y los detalles pertinentes de logística, para que el usuario en un término no mayor a 5 días después de enviada la aceptación por WIBI, envié el producto por medio de cualquier empresa de mensajería, al lugar de destino informado. Los costos de envío serán asumidos por el usuario según el artículo 47 de la ley 1480 del 2011. Si el usuario no devuelve el producto dentro del tiempo anteriormente señalado, se presume que desea cancelar el retracto y, por ende, pierde el derecho de ejercerlo.

Para que el retracto sea válido y aceptado, el usuario debe devolver el producto en las mismas condiciones en que se le entregó, es decir el producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes al usuario, debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.), el producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.

El derecho de retracto no podrá ser ejercido respecto de productos que por su naturaleza no pueden ser devueltos o puedan deteriorarse con rapidez, de igual manera no se podrá ejercer sobre productos perecederos, de uso personal o íntimo, esto amparado en el artículo 47 de la ley 1480 del 2011.

En caso de que el producto no se devuelva en las mismas condiciones en que se entregó, WIBI informará al usuario las condiciones en que se devolvió y describirá los argumentos normativos

para no proteger su compra, por ende, no se realizará el respectivo reembolso o reversión del pago. De igual manera se le indicará el lugar en donde podrá recoger el producto.

3.2 7.3 Procedimiento para el reembolso en caso de que proceda el derecho de retracto.

Cuando el reembolso proceda, WIBI realizará la devolución de su dinero en la cuenta bancaria desde donde se realizó el pago o en su defecto la que indique el usuario pero que corresponda con la información de la cuenta de usuario registrado (misma persona).

3.2.8. Devolución por producto errado

En caso de que el usuario reciba un producto de características diferentes a lo descrito en nuestra plataforma, en el momento de la compra, podrá ejercer el derecho de retracto descrito en el numeral anterior, o podrá realizar el siguiente procedimiento para que se le entregue el producto con las características solicitadas:

El usuario deberá escribir al siguiente correo: quiero@wibi.com.co, y en el asunto del mismo deberá indicar "Devolución por producto errado", indicando en el cuerpo del mensaje el número de compra, su cuenta de usuario registrado y cuál fue el producto que había adquirido, por último, si así lo desea WIBI se pondrá en contacto por medio del correo electrónico de la cuenta personal del usuario para realizar las gestiones correspondientes para la devolución del producto que no corresponde y así mismo informará al proveedor que deberá despachar el producto que efectivamente había adquirido el usuario.

3.2.9. Política de Cancelación

En caso de que el usuario se retracte de la compra de un servicio o producto por fuera del tiempo establecido por la ley 1480 de 2011 (5 días hábiles después de entregado el producto o adquirido el servicio), cada tienda o usurario proveedor definirá sus políticas de cancelación; pues después del derecho del retracto cada usuario proveedor esta en la facultad de decidir si realiza devoluciones de dinero o no.

3.2.10. Reversión del Pago

En caso de fraude o que el pago corresponda a una operación no solicitada por el usuario, para solicitar la reversión del pago, el usuario deberá solicitar en un primer momento una autorización

ante WIBI, por medio de su canal de comunicación autorizado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del fraude o de la operación no solicitada.

En caso de ejercer el derecho de retracto, o en caso de devolución porque el producto no corresponde al solicitado, la reversión de pago deberá realizarse una vez se cumpla con todo el procedimiento enunciado los numerales anteriores, cuando WIBI de manera expresa comunique la autorización para hacer la debida reversión.

De acuerdo a las situaciones contempladas y previa autorización de WIBI, es el usuario quien deberá solicitar que se reverse el pago de un producto comprado en nuestra plataforma directamente con su entidad bancaria. En caso de que el usuario haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

En caso de que el usuario que desee la reversión del pago no sea el mismo titular del instrumento de pago, la solicitud al emisor deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

En caso de que el pago no corresponda a una operación solicitada por el usuario, y el producto haya sido entregado al usuario, se tendrá que cumplir con el procedimiento de devolución de producto errado contemplado en el numeral 8, siempre y cuando WIBI analice y compruebe que dicha operación no fue solicitada por el usuario.

Cuando el pago corresponda a varios productos, y uno de ellos corresponda a una operación no solicitada por el usuario, este podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales realiza la solicitud. El usuario en este caso deberá expresar de manera clara cuál es el producto y el valor por el cual solicita la reversión.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante WIBI, se contará con un término de quince (15) días hábiles para pronunciarse respecto a la aceptación o negación de la reversión del pago.

12. Dispersión por Venta

1. El dinero obtenido por medio de una compra, será retenido por la Plataforma por un término máximo de 15 días hábiles con el fin de comprobar que la transacción se haya realizado de manera correcta; después de este tiempo se suprimirá dicha restricción y el usuario proveedor podrá retirar el dinero.

En los casos en donde exista algún tipo de controversia por mala calidad del producto, mala prestación del servicio o la NO entrega del producto, y se demuestre que el error es imputable al proveedor, se le devolverá al usuario el valor pagado.

El usuario cuenta con 5 días hábiles, después de prestado el servicio, para realizar cualquier tipo de reclamo.

3.2.13. Validez de las ofertas.

Las ofertas publicadas tienen un plazo de redención y vigencia determinado en las condiciones especiales de cada oferta. Vencido este plazo, la oferta quedará sin efecto y validez. De igual manera la duración de la oferta de los productos será el o los días que el aviso se encuentre publicado en nuestra plataforma.

3.2.14. Política de Garantía

3.2.14.1 Procedimiento producto incompleto

En caso de que un usuario reciba un producto incompleto, dentro de cinco días hábiles luego de haber recibido el producto, el usuario deberá comunicar este hecho a WIBI por medio de su canal de comunicación autorizado, en donde deberá indicar la pieza faltante y explicar todas las características de la operación realizada por medio de la plataforma.

Una vez enviada la solicitud, WIBI, verificará, corroborará la información, e informará este hecho al usuario proveedor y este en un término no máximo a 2 días hábiles, después de enviada la solicitud deberá proceder a dar una respuesta al usuario comprador. En caso de verificar que la información es veraz y el producto se envió incompleto, el usuario proveedor se compromete a enviar al usuario la pieza faltante.

En caso de que no sea posible solo enviar la pieza faltante, porque se requiere de tecnología o ensamblaje, por ende, se necesita todo el producto, el usuario proveedor en la respuesta enviada al usuario deberá informarle el procedimiento de devolución del producto.

Como solución a este problema, el usuario también tiene la posibilidad de realizar el procedimiento correspondiente a ejercer el derecho de retracto, explicado en la política de devolución de productos.

3.2.14.2 Solicitud de Garantía

En caso de que un producto adquirido a través de WIBI presente problemas de funcionamiento o daños después de su recepción, el usuario podrá comunicar dichos sucesos a WIBI por medio de su canal de comunicación autorizado. Dicha solicitud debe cumplir con las condiciones mencionadas en el numeral 14.3 (Condiciones para hacer efectiva la garantía) y adjuntarse los documentos necesarios que allí se mencionan. (Factura y documentos de la garantía del producto).

3.2.14.3 Condiciones para hacer efectiva la garantía

Para hacer efectiva la solicitud, es fundamental que la garantía del producto este vigente. Por regla general, según el artículo 8 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del consumidor), el termino de garantía de los productos ofrecidos por medio de la plataforma WIBI será de 1 año para productos nuevos. Sin embargo, cabe la posibilidad de que los vendedores o proveedores amplíen estos plazos de garantía con la finalidad de brindar más garantías al usuario, en tal caso dicho termino será comunicado en la operación de adquisición del producto en la plataforma o en su defecto se puede comunicar por medio del producto.

Para solicitar la garantía, debe contar con la factura y en caso de solicitar una garantía ampliada, debe contar con los documentos o soportes de la garantía del producto. El daño del producto debe ser por un defecto de fabricación, falla técnica o irregularidad. Ninguna garantía aplicará si el producto presenta señales de mal uso por parte del cliente. De igual manera, serán eximentes de responsabilidad de la garantía los siguientes sucesos:

1. Fuerza mayor o caso fortuito.
2. El hecho de un tercero.
3. El uso indebido del bien por parte del consumidor.
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.

4. Reparación del Producto

El usuario proveedor deberá reponer, reparar o reembolsar el dinero del producto. Como regla general, en un primer momento se realizará la reparación totalmente gratuita de los defectos del producto, así como su transporte, de ser necesario, y el suministro oportuno de los repuestos. Si el producto no admite reparación, se procederá a su reposición o a la devolución del dinero. En este caso una vez hecha la solicitud, WIBI realizará los debidos trámites para que el Usuario Proveedor recoja el producto donde fue entregado y también le informara al usuario un punto de atención para que, a elección de él, pueda dejar el producto para la debida reparación. Para este último caso el

Usuario Proveedor correrá con todos los gastos de envío. Si se requiere transporte para el bien, los costos deberán ser asumidos por el Usuario Proveedor.

La reparación se realizará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la entrega del bien al proveedor para la reparación

5. Reposición del producto o reembolso del dinero

En caso de repetirse la falla y atendiendo a la naturaleza del producto y a las características del defecto, a elección del usuario, se procederá a una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o al cambio parcial o total del producto 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.

En caso de que el usuario desee el cambio del producto, deberá comunicarlo a WIBI por medio su canal autorizado, indicando si desea un producto de la misma especie o un producto de similares características, en donde deberá identificar de manera precisa la referencia de este producto. En caso de que desee el cambio parcial, deberá indicar sobre que partes del producto solicita el cambio.

En los casos anteriormente nombrados el usuario deberá devolver el producto o las partes que desee cambiar, según el procedimiento descrito en la política de devolución de productos. Una vez enviado, WIBI realizara el debido trámite para enviar el nuevo producto o las partes del producto que el usuario solicitó.

En el caso en que se deba reponer el bien por otro igual o de las mismas características, el tiempo máximo para proceder a la reposición de un producto es de diez (10) días hábiles, después de la recepción del producto.

En caso en que se deba hacer el reembolso del dinero, WIBI generará en la cuenta del usuario un cupón por el valor del reembolso, para que el usuario pueda adquirir un producto o servicio por medio de la plataforma. En caso de que el cliente no desee que el pago del envió se efectué por medio del cupón, deberá comunicarse con WIBI por medio de su canal autorizado, manifestando el deseo de que se le haga el pago del envió en dinero. En este caso el proveedor se compromete a realizar él envió del dinero de acuerdo sus políticas de garantía o a los medios que le indique el usuario comprador.

3.3. WIBI CARE, WIBI PET, WIBI BAGS, WIBI TAGS

Este servicio está desarrollado para personas de la tercera edad y animales o mascotas con el fin de brindar un servicio virtual por medio de tecnología NFC de contacto virtual, en donde por medio de accesorios al tener contacto con un teléfono o dispositivo móvil se puedan observar los datos y la ubicación de la persona o animal y de esta manera se pueda contactar con una persona encargada a través de conversaciones o chats, y videollamadas por WhatsApp, o a través de otras aplicaciones, sistemas y/o plataformas de mensajería y videollamadas, propiedad de terceros como Facebook, Google, entre otros.

3.3.1 ¿Cómo adquiero el servicio?

El servicio se adquiere adquiriendo la licencia de acceso al software por medio de nuestra plataforma; esta licencia te da acceso indefinido al servicio de WIBI y se materializa con la entrega de un accesorio WIBI. Una vez se adquiera la licencia, se realizará envió de este accesorio y se podrá crear un perfil en la plataforma, con el cual podrás hacer uso del servicio de contacto virtual.

3.3.2. Medios de Pago:

Los únicos medios de pago válidos serán los autorizados por WIBI en su plataforma, es decir, WIBI no autoriza además de constituir violación grave a los presentes términos y condiciones, que un usuario realice un pago por un medio distinto a los habilitados en la plataforma.

Cualquier tipo de transacción monetaria o de valor que se realice por medios de pago no autorizados o habilitados por la plataforma web, liberan a WIBI de cualquier tipo de responsabilidad frente a la transacción en específico y lo facultan para ejercer las acciones legales que considere pertinentes frente a los infractores de los presentes términos y condiciones.

Los precios en la plataforma web, así como su correspondiente pago deberán hacerse en todo momento en la moneda suministrada por la plataforma para realizar el pago.

WIBI actualmente cuenta con un único proveedor autorizado en Colombia para realizar transferencias de valor, el cual es la plataforma de pagos electrónicos MERCADO PAGO, de la sociedad Mercado Pago Colombia Ltda., N.I.T.: 900116319-8, conocida comercialmente cómo “Mercado Pago”, proveedor el cual cuenta con diferentes opciones de pago para los usuarios de cuenta registrada. Lo anterior garantiza protocolos de seguridad técnicos y administrativos frente a la información financiera que proporcionen los usuarios con cuenta registrada al momento de

completar cualquier transacción, de acuerdo a lo anterior cualquier tipo de transacción que se realice en la plataforma deberá hacerse usando el "botón de pago" habilitado en la plataforma.

Frente a cualquier otro tipo de transacción que no se haga dentro de la plataforma, por medio de su proveedor autorizado "Mercado Pago", WIBI no será responsable ni garantizará en ningún caso cualquier tipo de consecuencia adversa que pueda llegar a generar dicha transacción.

3.3.3. Compras protegidas- Derecho de retracto

WIBI, se caracteriza por la excelente atención a los usuarios y el cumplimiento normativo para su protección. Es por esta razón, que por medio del presente apartado se ofrecen algunas herramientas para que los usuarios de nuestra plataforma puedan ejercer su derecho de retracto frente a la adquisición de la licencia del software y tarjetas o TAGS.

De acuerdo con el artículo 47 de la ley 1480 del 2011 (Estatuto del consumidor), WIBI ofrece a todos sus usuarios la posibilidad de que aquella persona que ejerza su derecho de retracto y cumpla con los requisitos de ley, es decir, hacerlo en un término no mayor a 5 días hábiles, una vez adquirido el servicio o producto o 5 días hábiles después de entregado el producto; WIBI le devolverá el valor correspondiente por dicha compra en donde haya ejercido su derecho de retracto, en un tiempo no mayor a treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho.

3.3.3.1 ¿Cómo se solicita el retracto?

El usuario comprador deberá escribir al siguiente correo: quiero@wibi.com.co. En el asunto de este deberá indicar "retracto de compra", indicando en el cuerpo del mensaje el producto adquirido, su nombre completo y datos de identificación, por último, si así lo desea, cuáles son los motivos o la inconformidad que tiene con el producto que recibió o con el servicio que adquirió. WIBI se pondrá en contacto por medio del correo electrónico de la cuenta personal del usuario para realizar las gestiones correspondientes para la devolución del valor del servicio.

3.3.3.2 Condiciones y procedimiento para la devolución del producto, derivado del retracto.

En caso de ejercer el retracto antes de la entrega del producto, una vez enviada la solicitud; en un término no mayor a 72 horas hábiles/laborales, WIBI analizará si se cumple los requisitos legales para ejercer este derecho y le informará al usuario la decisión de proceder a la protección de su compra.

En caso de ejercer el retracto después de la entrega del producto (máximo 5 días hábiles después de la entrega), WIBI en un término no mayor a 72 horas hábiles/laborales, analizará si se cumplen los requisitos legales para ejercer este derecho y le informará al usuario la decisión de aceptar el ejercicio del derecho de retracto o en su defecto rechazarlo con los correspondientes sustentos normativos.

En caso de aceptar el retracto, WIBI informará el lugar de destino y los detalles pertinentes de logística, para que el usuario en un término no mayor a 5 días después de enviada la aceptación por WIBI, envié el producto por medio de cualquier empresa de mensajería, al lugar de destino informado. Los costos de envío serán asumidos por el usuario según el artículo 47 de la ley 1480 del 2011. Si el usuario no devuelve el producto dentro del tiempo anteriormente señalado, se presume que desea cancelar el retracto y, por ende, pierde el derecho de ejercerlo.

Para que el retracto sea válido y aceptado, el usuario debe devolver el producto en las mismas condiciones en que se le entregó, es decir el producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes al usuario, debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.), el producto no debe mostrar señales de uso, alteración de sellos de seguridad, suciedad o desgaste.

En caso de que el producto no se devuelva en las mismas condiciones en que se entregó, WIBI informará al usuario las condiciones en que se devolvió y describirá los argumentos normativos para no proteger su compra, por ende, no se realizará el respectivo reembolso o reversión del pago. De igual manera se le indicará el lugar en donde podrá recoger el producto.

3.3.3.3 Procedimiento para el reembolso en caso de que proceda el derecho de retracto.

Cuando el reembolso proceda, WIBI realizará la devolución de su dinero en la cuenta bancaria desde donde se realizó el pago o en su defecto la que indique el usuario.

3.3.4 Devolución por accesorio WIBI

En caso de que el usuario reciba un accesorio WIBI con características diferentes a lo descrito en nuestra plataforma, en el momento de la compra, podrá ejercer el derecho de retracto descrito en el numeral anterior, o podrá realizar el siguiente procedimiento para que se le entregue el producto con las características solicitadas:

El usuario deberá escribir al siguiente WhatsApp +57 314 8171023 y en el mensaje del mismo deberá indicar “Devolución por producto errado”, indicando en el cuerpo del mensaje el número de compra, su nombre completo, tipo y número de identificación, cuál fue el producto que había adquirido y cuál fue el que se le envió; por último, WIBI se pondrá en contacto por medio del WhatsApp para realizar las gestiones correspondientes para la devolución del producto que no corresponde y así mismo enviará el producto que efectivamente había adquirido el usuario.

3.3.5. Reversión del Pago

En caso de fraude o que el pago corresponda a una operación no solicitada por el usuario, para solicitar la reversión del pago, el usuario deberá solicitar en un primer momento una autorización ante WIBI, por medio de su canal de comunicación autorizado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento del fraude o de la operación no solicitada.

En caso de ejercer el derecho de retracto, la reversión de pago deberá realizarse una vez se cumpla con todo el procedimiento enunciado en los numerales anteriores, cuando WIBI de manera expresa comunique la autorización para hacer la debida reversión.

De acuerdo con las situaciones contempladas y previa autorización de WIBI, es el usuario quien deberá solicitar que se reverse el pago de un producto comprado en nuestra plataforma directamente con su entidad bancaria. En caso que el usuario haya solicitado la reversión del pago y se determine mala fe por parte de este, se cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones de hasta cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

En caso que el usuario que desee la reversión del pago no sea el mismo titular del instrumento de pago, la solicitud al emisor deberá ser presentada por el titular del producto financiero.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante WIBI, se contará con un término de quince (15) días hábiles para pronunciarse respecto a la aceptación o negación de la reversión del pago.

3.3.6. Política de Cancelación

En caso de que el usuario se retracte de la compra de un servicio por fuera del tiempo establecido por la ley 1480 de 2011 (5 días hábiles después de adquirido el servicio), WIBI no realizará ninguna devolución del dinero; procederá a cancelar las cuentas si así lo desea el usuario, pero no se

devolverá el dinero, tomándose como pago de clausula penal por incumplimiento del contrato de adquisición de servicios.

3.3.7. Política de envíos de los accesorios

Las entregas de las tarjetas y TAGS se realizarán en lo posible máximo 30 días hábiles después de realizada y confirmada la compra. Una vez adquirido el producto por medio de nuestra plataforma, siempre enviaremos una solicitud de confirmación o verificación de productos, en donde se describirá la cantidad de productos, precios, condiciones de pago y entrega. En caso de cancelación o modificación informarnos con anterioridad; de lo contrario el cliente debe asumir costo del envío.

Para compra a través de nuestra tienda virtual, una vez aceptados los términos y condiciones procedemos con el pedido.

El domicilio tiene un costo según la validación en el CheckOut de la plataforma o lo establecido en la compra. El costo del envío podría variar debido al volumen y peso. No aplica para productos con descuento.

Para envíos nacionales, los productos se envían por medio de empresas transportadoras externas (Servientrega, Interrapidisimo etc.), y el costo está incluido.

3.3.8. Eliminación de cuentas de usuarios

Por medio de los presentes Términos & Condiciones se le informa al usuario principal que no existe respaldo de información en caso de eliminación de cuentas, por ende, es irreversible volver a obtener la información sobre el usuario eliminado. De igual manera, en caso de que por alguna razón WIBI decida no continuar prestando sus servicios informará dicha situación a sus usuarios los cuales tendrán un plazo de 12 meses para recaudar la información, pues después de dicho tiempo se procederá a la eliminación de cuentas e información.

g. Responsabilidad de WIBI:

WIBI no se hará responsable por la exactitud, confiabilidad o integridad del contenido de la plataforma de cada usuario. Dentro de las limitantes establecidas por la Ley, WIBI renuncia a toda garantía, explícita o implícita, por fuera de las mínimas legales obligatorias, en relación con la Plataforma y su idoneidad para propósitos determinados. WIBI no garantiza que la Plataforma y/o el servidor que la hace disponible, estén libres de “virus de computadoras”, y en consecuencia, no se hará responsable por los daños y perjuicios que se lleguen a ocasionar por la existencia de virus,

malware o cualquier otro sistema dañino que se descargue por lo que el uso del Sitio Web, , y/o de cualquier otra parte y/o extensión de la Plataforma; en consecuencia, el uso de las Plataformas, es de exclusiva responsabilidad del Cliente o Usuario, y bajo su propio riesgo.

WIBI no se hace en ningún caso responsable por el uso inadecuado de su plataforma o demás comportamientos que pueda incurrir cualquier usuario que se encuentren prohibidas o no permitidas en los presentes términos y condiciones, o en su defecto que atenten con el principio de buena fe comercial y buenas costumbres comerciales, es por esto, que dispone de canales de atención inmediatos y visibles en su plataforma web para que conductas potencialmente riesgosas o que se encuentren causando daños a terceros sean informadas a la mayor brevedad posible.

Aunque WIBI cuenta con protocolos administrativos y legales que buscan identificar, corregir y sancionar de ser el caso con la mayor brevedad posible, comportamientos de infracción de propiedad intelectual de terceros, conductas potencialmente fraudulentas para proveedores y consumidores, información o publicidad engañosa, entre otras conductas potencialmente perjudiciales en la plataforma web, en ningún caso será responsable de manera directa, indirecta o solidaria por conductas de terceros que atenten con los presentes términos y condiciones.

Por último, de llegar a existir algún tipo de controversia entre los usuarios de la plataforma web, WIBI podrá llegar a ofrecer sus servicios de intermediación para lograr acuerdos transaccionales entre los usuarios de la plataforma web sin que esto necesariamente implique garantizar, respaldar o avalar las obligaciones allí contraídas por los usuarios.

h. Canales de comunicación autorizados:

Los únicos canales autorizados por WIBI para realizar cualquier tipo de solicitud, queja, o reclamo, así como para obligarse en cualquier tipo de acuerdo de carácter comercial o administrativo, es por medio del correo electrónico: quiero@wibi.com.co

En virtud de lo anterior cualquier tipo de comunicación que se sostenga por un canal diferente al mencionado carece de validez/existencia y en ningún supuesto o escenario posible obligará a WIBI o su propietario

i. Integración:

Hacen parte de los presentes términos y condiciones de manera integral, sin reserva alguna y se hacen extensivos a cualquier usuario de WIBI la política de privacidad.

j. Legislación Aplicable y Jurisdicción

WIBI centrara sus operaciones en Colombia. Los presentes Términos y Condiciones y el resto de las condiciones legales de la plataforma de WIBI, se regirán por la legislación colombiana.

Para cuantas cuestiones pudieran suscitarse o acciones ejercitarse derivadas de la prestación de los servicios y contenidos de la plataforma y sobre la interpretación, aplicación, cumplimiento o incumplimiento de lo aquí establecido, WIBI y el Usuario, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Envigado – Colombia.