

1. Introducción

a) Objetivo

Establecer un marco legal claro que regule el uso de los servicios, productos y plataformas ofrecidos por Conviest S.A.S., dedicada a la comercialización de tecnología. Esta política tiene como finalidad proteger los derechos de los usuarios y de la empresa, definir las condiciones de compra, garantía, soporte técnico y uso adecuado de los productos tecnológicos, así como promover prácticas comerciales transparentes, seguras y alineadas con la normativa vigente en materia de protección al consumidor y propiedad intelectual.

b) Alcance

Esta política aplica a todos los usuarios, clientes, proveedores y aliados comerciales que interactúan con los productos, servicios, plataformas digitales y canales de atención de Conviest S.A.S. Cubre las condiciones de uso de los sitios web, aplicaciones móviles, procesos de compra y venta, garantías, devoluciones, soporte técnico, licencias de software, y cualquier otro servicio relacionado con la comercialización de tecnología. Asimismo, se extiende a las transacciones realizadas tanto en territorio nacional como internacional, siempre que estén vinculadas a la operación comercial de la empresa.

2. Marco Normativo

- **Ley 1480 de 2011:** Estatuto del Consumidor, establece el derecho de retracto, garantías, reversión de pagos y protección al consumidor.
- **Ley 1581 de 2012:** Protección de datos personales – tratamiento, finalidad, derechos del titular y autorización.
- **Decreto 1074 de 2015:** Reglamentación del régimen de protección de datos personales.
- **Ley 23 de 1982:** Derechos de autor, define la protección de obras literarias, artísticas y científicas.
- **Ley 1915 de 2018:** Modificación de la Ley 23 de 1982 para la adecuación de los derechos de autor al entorno digital.
- **Ley 527 de 1999:** Comercio electrónico y validez jurídica de los mensajes de datos.
- **Ley 1273 de 2009:** Delitos informáticos y protección de la información y de los datos.

- **Ley 190 de 1995 y normativa de SARLAFT:** Prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.

3. Política

3.1. Identificación del proveedor

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, CONVIEST S.A.S. como responsable de la comercialización de productos y/o servicios a través del sitio web www.conviest.com, identificada con NIT 900.915.742-9, con domicilio principal en Carrera 16 # 93 – 11 oficina 801, correo electrónico de atención info@conviest.com y teléfono de contacto 601 7257720.

Esta información se dispone con el fin de garantizar transparencia frente al usuario, facilitar los canales de comunicación y fortalecer las buenas prácticas en materia de comercio electrónico y protección al consumidor.

3.2. Origen lícito de los recursos

El cliente, al consentir cualquiera de los acuerdos que se establezcan al realizar transacciones en <https://conviest.com>, declara bajo la gravedad de juramento que sus ingresos provienen de actividades lícitas, así como también que el cliente no se encuentra con registro negativo en los listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales, obligándose así a responder frente a CONVIEST SAS por todos y cada uno de los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de esta afirmación. En igual sentido responderá ante terceros.

De igual manera, declara que sus conductas se ajustan a la ley y a la ética y, en consecuencia, se obliga a implementar las medidas tendientes para evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas con o sin su consentimiento y conocimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a estas actividades.

Por último, se compromete a actuar dentro del marco legal vigente en Colombia, dando cumplimiento a todos los procedimientos, trámites y obligaciones contemplados en la ley y demás normas pertinentes y que cualquier evidencia de que estos principios no se cumplen o puedan estar en entredicho será causal suficiente para disolver, a criterio de la parte cumplida, el acuerdo que resulte de su aceptación.

En caso de que <https://conviest.com> detecte que los ingresos provienen de actividades ilícitas, la organización está en potestad de realizar la denuncia de dicha transacción ante las entidades competentes.

3.3. Declaración del usuario

El cliente, al consentir cualquiera de los acuerdos que se establezcan al realizar transacciones en <https://conviest.com> declara bajo la gravedad de juramento que es mayor de edad y está en plena capacidad para realizar transacciones a su nombre o a nombre de la empresa que representa.

3.4. Responsabilidad por el uso del sitio

Conviest S.A.S no se será responsable de los daños y perjuicios derivados del mal uso de la información de la página, pues el usuario comprende y acepta que el acceso a esta herramienta, así como el uso que pueda hacerse de los servicios e información contenida en la misma, son de la exclusiva responsabilidad del "usuario" que los realiza.

3.5. Modificaciones a los términos y condiciones

Conviest S.A.S. podrá modificar en cualquier momento la presentación, configuración, contenidos y servicios del sitio web, así como los presentes Términos y Condiciones.

Toda modificación será publicada en el sitio web con su respectiva fecha de actualización. El uso continuado del sitio con posterioridad a la publicación de los cambios constituye aceptación de los términos modificados.

Cuando la modificación implique un cambio sustancial en la finalidad del tratamiento de los datos personales, Conviest S.A.S. solicitará una nueva autorización expresa al titular, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015. En ningún caso los cambios podrán aplicarse retroactivamente en perjuicio de derechos ya adquiridos por el usuario.

3.6. Limitación de responsabilidad

- En ninguna circunstancia y de ningún modo, Conviest SAS será responsable por el contenido que los usuarios pueden llegar a incorporar en esta herramienta.

- Se advierte que la información del sitio puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, Conviest S.A.S. se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso.
- No asume ninguna responsabilidad al no recibir a tiempo notificación por parte del usuario en caso de existir violación de la información personal en su cuenta.

3.7. Propiedad Intelectual

Los derechos de propiedad intelectual sobre el sitio web y sus contenidos pertenecen a Conviest S.A.S. En consecuencia, queda prohibida la divulgación, reproducción, distribución o comunicación total o parcial de cualquier parte de esta plataforma sin autorización previa y escrita de Conviest S.A.S.

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, multimedia, audiovisual y de diseño, así como los contenidos, textos y bases de datos puestos a disposición de los usuarios en el sitio (en adelante, «los Contenidos»), son de propiedad exclusiva de Conviest S.A.S. o de terceros que han autorizado su uso o explotación.

El uso de contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado conforme a la Ley 23 de 1982, complementada por la Ley 1915 de 2018 para el entorno digital, y se encuentra protegido por las normas nacionales e internacionales sobre derechos de autor y marcas que resulten aplicables.

Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de obras derivadas, venta, distribución o exhibición de los Contenidos, por cualquier medio incluidos, sin limitarse a ellos, los medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado o de grabación sin el permiso previo y escrito de Conviest S.A.S. o del titular de los derechos de autor correspondientes.

Los presentes Términos y Condiciones no confieren en ningún caso derechos, licencias ni autorizaciones para realizar los actos descritos anteriormente. Cualquier uso no autorizado de los Contenidos constituirá una violación a este documento y a la normativa vigente sobre marcas, derechos de autor y propiedad intelectual, y dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

Las personas no autorizadas deberán abstenerse de extraer, reutilizar o explotar de cualquier forma la información contenida en el sitio web.

3.8. Derecho al retracto

Para todos los clientes definidos como consumidores y bajo las condiciones establecidas en la ley 1480 de 2011, y según el artículo 47 del mismo estatuto, se podrá solicitar el retracto cuando se trate de ventas a distancia en donde no se tenga contacto directo previo con el producto como cuando se adquiere un producto o servicio a través de correo, teléfono, catálogo o comercio electrónico. Para ejercer su derecho, usted deberá informar a CONVIEST SAS, asumir los costos de tal devolución (transporte, correspondencia) y devolverlo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la venta o al momento de haberlo recibido, por los mismos medios y en las mismas condiciones en que se recibió.

En cumplimiento a la ley 1480 de 2011, por medio del siguiente enlace se le facilita al usuario el ingreso a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia: <http://www.sic.gov.co/denuncias-y-demandas-en-materia-de-proteccion-al-cliente>

3.9. Reversión de pagos

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

3.10. Condiciones de garantías

Todos y cada uno de los productos que CONVIEST SAS comercializa cuentan con garantía y respaldo de su respectivo fabricante, por lo que, en el caso de requerir alguna garantía, deberá comunicarse directamente con el fabricante.

3.11. Condiciones de pagos

Los pagos serán tramitados según la modalidad escogida. o disponible al momento del pago.

En el caso de la modalidad de pago off-line, para dar trámite del pago por medio de vías tradicionales (Transferencias o depósito bancarios). La confirmación del pago será enviada al correo electrónico del usuario que ha dejado registrado en la plataforma.

3.12. Medios de Pago

Los medios de pago disponibles y usualmente tradicionales son:

- Transferencias o depósito bancarios

3.13. Política de privacidad en línea

Para CONVIEST SAS la privacidad es importante para el éxito y el uso de internet. Esta afirmación establece la política de CONVIEST SAS y describe las prácticas que seguiremos con respecto a la privacidad de la información de los usuarios de este sitio. Los detalles de la política de protección de la información personal podrá conseguirlos en la sección de Habeas Data.

¿Qué información personal recolectamos?

CONVIEST SAS recolecta su información personal en la base de datos interna. Si usted elige registrarse en línea, nosotros solicitaremos que nos brinde información personal limitada como su nombre, teléfono, correo electrónico, empresa en la que labora y cargo, dicha información es administrada con el área RRHH.

¿Para que usamos la información personal que recolectamos en la base de datos interna?

Ver finalidad de tratamiento de los datos personales en la sección de Habeas Data.

¿A quién se puede revelar la información personal?

Ver "Derechos de los usuarios" y "Deberes de Conviest S.A.S." en la sección de Habeas Data

3.14. Uso de cookies

Algunos subsitios de la web de CONVIEST SAS, usan una tecnología estándar llamada cookies o pixeles para reunir información sobre cómo está siendo usado nuestro sitio. Las cookies fueron diseñadas para ayudar a un operador de página web a determinar que un usuario particular ha visitado el sitio anteriormente y así salvar y recordar alguna preferencia que haya sido configurada según su historial de navegación. Nosotros podremos usar las cookies para mantener registro de la información sobre su sesión de navegación web actual que será descartada tan pronto como usted cierre su navegador web. Esta información también nos permitirá monitorear estadísticamente cuantas personas están usando nuestras páginas y con qué propósito. Nosotros también podremos hacer uso de cookies de "persistencia o memoria basada", las cuales permanecen en el disco duro de su computador hasta que usted las borre. El usuario podrá aceptar, rechazar o configurar el uso de cookies mediante el banner dispuesto en el sitio web.

Nosotros capacitamos a nuestros colaboradores sobre la importancia de mantener la confidencialidad de la información de nuestros clientes así mismo nosotros revisamos nuestras disposiciones de seguridad periódicamente.

3.15. Enlaces a sitios alternos

Nosotros queremos proveerle información, servicios y productos de valor a nuestros visitantes. Programas ofrecidos y otros contenidos dentro del sitio de CONVIEST SAS pueden redirigirlo a páginas de terceros. CONVIEST SAS no controla y no se hace responsable por las prácticas de cualquier sitio web de terceros.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Karen Laiton	Comité del SGI	Comité del SGI

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
01	01/09/2025	Creación del Documento
02	29/09/2026	Adición de control de cambios, clasificación de la información y unificación con la PO-006 Política de Propiedad Intelectual.