

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. ORIGEN DE INGRESOS

El cliente, al consentir cualquiera de los acuerdos que se establezcan al realizar transacciones en www.grupoitsupport.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 IT SUPPORT SERVICES S.A.S., 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 www.grupoitsupport.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.

2. DECLARACIÓN DEL USUARIO

El cliente, al consentir cualquiera de los acuerdos que se establezcan al realizar transacciones en www.grupoitsupport.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. IT SUPPORT SERVICES

No se hace 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. IT SUPPORT SERVICES podrá efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones en la presentación y configuración de la página, así como en los contenidos y servicios de ésta. Por lo tanto, IT SUPPORT SERVICES podrá cambiar de manera unilateral y sin previo aviso estos términos y condiciones.

www.grupoitsupport.com, advierte que la información del sitio puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, www.grupoitsupport.com, se reserva el derecho de corregir cualquier error, omisión o inexactitud, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso.

IT SUPPORT SERVICES tiene la posibilidad de obtener registros magnéticos con el fin de tener pruebas de las operaciones y/o transacciones realizadas por el “usuario”.

IT SUPPORT SERVICES se reserva la posibilidad de hacer verificaciones posteriores a toda transacción realizada por el “usuario”, como también de solicitar la confirmación por parte del usuario de la transacción. Así mismo, IT SUPPORT SERVICES está en capacidad de rechazar las compras hechas por el cliente, ya sea parcial o totalmente, de cualquier oferta que se presente en la página. En caso en que se haya realizado un cobro por alguna de las transacciones rechazadas, IT SUPPORT SERVICES reconocerá el dinero que corresponda al valor de la transacción.

Es importante tener en cuenta que IT SUPPORT asume que, si el usuario está facturando a nombre de determinada empresa, es porque está en total capacidad y autorización de hacerlo.

4. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En ninguna circunstancia y de ningún modo, IT SUPPORT SERVICES 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, www.grupoitsupport.com, 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.

5. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de propiedad intelectual de la página son propiedad de IT SUPPORT SERVICES por lo que queda rotundamente prohibido la divulgación, reproducción, distribución, o comunicación total o parcial de cualquier parte de esta herramienta sin autorización previa y escrita por parte de IT SUPPORT SERVICES. Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos (en adelante “los Contenidos”), puestos a disposición de Los Usuarios en el Sitio son de propiedad exclusiva de IT SUPPORT SERVICES S.A.S., o de terceros que han autorizado su uso y/o explotación. Igualmente, el uso de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la Ley y están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los Contenidos, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo, mas no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de IT SUPPORT SERVICES o del titular de los derechos de autor.

En ningún caso los presentes Términos y Condiciones confieren derechos, licencias y/o autorizaciones para realizar los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los contenidos constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes sobre marcas, derechos de autor y/u otras normas de propiedad intelectual tanto nacionales e internacionales aplicables y dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.



El contenido que se presenta en la página, entiéndase por esto el material informativo, fotográfico, multimedia y publicitario, es de propiedad exclusiva de IT SUPPORT SERVICES S.A.S., el uso de la información contenida en ésta solo le corresponde a IT SUPPORT SERVICES o a terceros expresamente autorizados, por lo que las personas que no estén autorizadas deberán abstenerse de extraer o reutilizar dicha información.

6. CONDICIONES DE ENTREGA DE LA ORDEN

Todas las transacciones realizadas en www.grupoitsupport.com, están sujetas a un proceso de validación de inventario, medio de pago y datos personales. Aquellas ordenes que no pasen satisfactoriamente alguno de los factores anteriormente mencionados serán rechazadas por el sistema. El resultado de la validación será informado al cliente vía correo electrónico y en caso de haberse debitado dinero se realizará la devolución al mismo medio de pago (En el caso de pagos en efectivo, la devolución será consignada en una cuenta bancaria indicada por el cliente).

La entrega de los pedidos se realiza dentro de ciudades, regiones y/o zonas consideradas como seguras para la operación del transporte, esto se realizará bajo el criterio del transportista; en caso de que el transportista considere que la zona de despacho es una zona no segura, se procederá a realizar una devolución por la transacción realizada.

7. CONDICIONES DE ANULACIÓN DE ÓRDENES

Si el cliente desea realizar la anulación de su compra, debe solicitarla durante las 24 horas siguientes a realizada la compra. Si la anulación es realizada el mismo día que se realiza la compra, no existirán cargos adicionales. En caso de que el pedido se haya enviado a la dirección suministrada por el cliente, la anulación se hará efectiva con un descuento al monto de la compra correspondiente a los gastos de preparación y de envío del producto

Es importante tener en cuenta que al anular la compra, el dinero será reintegrado al cliente mediante el mismo medio de pago en los siguientes treinta (30) días calendario posteriores a la solicitud de anulación.

No es posible realizar la anulación de una compra si el producto ha sido recibido por el cliente; en estos casos, se deberá realizar una devolución (Ver “Condiciones de Devolución”).



Para realizar el proceso de anulación de compra, el cliente debe comunicarse con alguno de los canales de atención al cliente dentro de los horarios de atención establecidos para tal fin.

8. PROTECCIÓN AL CLIENTE

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 IT SUPPORT SERVICES, 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: <https://www.sic.gov.co/denuncias-y-demandas-en-materia-de-proteccion-al-consumidor>

9. REVERSIÓN DE PAGOS

Las ventas realizadas a través de la tienda virtual donde se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, podrán ser sujetas a una reversión de los pagos que solicite el cliente cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el cliente deberá presentar queja ante IT SUPPORT SERVICES y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago



electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

En el evento que existiere controversia entre IT SUPPORT SERVICES y el cliente, derivada de una queja y esta fuere resuelta por autoridad judicial o administrativa a favor de IT SUPPORT SERVICES, 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 IT SUPPORT SERVICES. 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 IT SUPPORT SERVICES, 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.

10. CONDICIONES DE GARANTÍAS

Todos y cada uno de los productos que IT SUPPORT SERVICES 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.

11. CONDICIONES DE PAGO

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

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

En el caso de la modalidad de pago on-line, al momento de confirmarse el pedido en el sistema, el usuario será dirigido a la pasarela de pagos para que siga con el proceso de pago. IT SUPPORT SERVICES no almacena información financiera de sus clientes; dicha información es almacenada por la pasarela de pago.



12. MEDIOS DE PAGO

Los medios de pago disponibles serán anunciados en la página principal de la tienda virtual de IT SUPPORT SERVICES.

13. POLÍTICA DE PRIVACIDAD EN LÍNEA

Para IT SUPPORT SERVICES la privacidad es importante para el éxito y el uso de internet. Esta afirmación establece la política de IT SUPPORT SERVICES 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?

IT SUPPORT SERVICES recolecta su información personal al momento de registrarse en nuestra tienda virtual. 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, así como también información para establecer su usuario y contraseña.

¿Cómo revisar y cambiar su información personal?

Si se registró y obtuvo una cuenta para hacer uso de la tienda virtual de IT SUPPORT SERVICES, usted podrá revisar y cambiar su información personal accediendo a su perfil.

¿Para que usamos la información personal que recolectamos en la tienda virtual?

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 Controles" en la sección de Habeas Data

14. USO DE COOKIES

Algunos sub-sitios de la web de IT SUPPORT SERVICES y la tienda virtual, 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.

IT SUPPORT SERVICES hace uso de los servicios de Google Analytics y podrá usar otros servicios similares para reunir y analizar datos estadísticos sobre los visitantes de nuestra página web. Nosotros también hacemos uso de los servicios de pauta paga de Google, incluyendo la función de remarketing, y se podrá hacer uso de servicios similares para dirigirle pautas de IT SUPPORT SERVICES en el momento en que usted visite el sitio web de un tercero. Estos servicios de analítica y pauta no reúnen información identificable. Usted podrá elegir el no portar por el uso de datos no personales identificables por Google Analytics al descargar e instalar un plug-in a su navegador web. Usted podrá encontrar más información sobre como Google Analytics reúne y procesa datos visitando "como Google usa la información cuando usted usa los sitios o apps de nuestros partners" AQUÍ. Usted también puede optar por no ser objeto del servicio de Google Adwords, servicio que nosotros usamos para distribuir nuestros anuncios y que a su vez reúne información no personal, al visitar el sitio de configuración de páginas de anuncios de Google AQUÍ.

15. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

¿Cómo protegemos la información online?

Nosotros le damos la importancia debida a la protección de su información personal. Esto incluye, entre otras cosas, el uso de técnicas estandarizadas de industria como firewalls, encriptación y detección de intrusiones.

IT SUPPORT SERVICES trabaja de forma permanente para garantizar la seguridad de la información suministrada por los usuarios buscando minimizar los efectos nocivos de los riesgos presentes en una transacción electrónica. Además, IT SUPPORT SERVICES limita el acceso a la información personal por parte de los empleados y contratistas de IT SUPPORT SERVICES. Solamente aquellos trabajadores y contratistas con una razón comercial para saber tendrán acceso a esta información.



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.

¿Cómo puede ayudarse a proteger su información?

Si usted está usando el sitio de IT SUPPORT SERVICES para el cual usted se ha registrado obteniendo así un usuario y contraseña, le recomendamos que usted no divulgue su contraseña a nadie. Nunca le preguntaremos por su contraseña a través de una llamada telefónica no solicitada ni por medio de un correo electrónico no solicitado. También recuerde cerrar su sesión y el navegador web cuando haya terminado de usar nuestra página. Esto es para asegurar que otros no puedan acceder a su información personal y de correspondencia en caso de que otros tengan acceso a su computador.

16. LINKS A OTRAS PÁGINAS

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

17. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Cambio	Versión
15/09/2021	Elaboración de documento empresarial de Términos y Condiciones.	1.0

Elaboró	Revisó	Aprobó
Miledys Olvera – Abogada 15/09/2021	Robert Altamar- Gerente de Operaciones 15/09/2021	Ronald Linero – Gerente General 17/19/2021

