

## CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SITIO WEB

[WWW.EMERGENTE.COM.CO](http://WWW.EMERGENTE.COM.CO)

Señor usuario:

Al seleccionar la casilla de aceptación de nuestros términos de uso, usted acepta y acuerda cumplir y quedar obligado de conformidad con los términos y condiciones de uso, políticas de privacidad y derechos de autor de este sitio web, los cuales pueden ser modificados sin previo aviso en cualquier momento por EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. Si usted está navegando o celebrando algún contrato a través de este sitio web en representación de una compañía u otra persona jurídica, usted declara que posee las facultades para obligar a dicha entidad de conformidad con los términos y condiciones de este sitio web y, en ese caso, “usted” y “su”, tal como se utilizan en estas condiciones, se referirán a dicha entidad. Si usted no posee tales facultades, o bien si usted no acepta que está navegando o celebrando algún contrato en representación de una compañía u otra persona jurídica, usted no podrá utilizar los servicios de este portal y deberá suspender inmediatamente su navegación abandonando este sitio web. Por lo tanto, su permanencia en el indica su aceptación a la anterior condición.

Las presentes Condiciones Generales de Uso se aplican al Sitio Web cuyo titular es EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S y cuya URL es <http://www.emergente.com.co>, (en adelante el “Sitio Web” y a todos sus subdominios, incluyendo además y eventualmente todo otro Sitio Web que, por cualquier causa, se encuentre expresamente adherido a los servicios prestados desde y/o a través este Sitio Web y/o a estas Condiciones Generales de Uso.

EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S pone a disposición de los “Usuarios” que lo visitan este Sitio Web y por tanto la utilización del Sitio Web supone la aceptación plena por el Usuario de todas las Condiciones Generales de Uso del Sitio Web vigentes en cada momento en que el Usuario acceda al mismo, por lo

que, si éste no está de acuerdo con cualquiera de las condiciones aquí establecidas, no deberá usar este Sitio Web y por tanto abandonarlo de inmediato.

EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Uso del Sitio Web, así como cualesquiera otras condiciones generales o particulares, reglamentos de uso, instrucciones o avisos que resulten de aplicación. Asimismo, EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S se reserva el derecho de suspender, interrumpir o dejar de operar el Sitio Web en cualquier momento sin dar ninguna explicación y sin que usted o su empresa tengan derecho a pedir compensación alguna por ningún concepto.

EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos personales o los de su empresa, así como el derecho para la suspensión temporal o definitiva a aquellos usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.

Los servicios ofrecidos por EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S se dirigen exclusivamente a personas naturales o jurídicas con actividad comercial en Colombia. Todas aquellas personas físicas o jurídicas residentes o domiciliadas en otros países deberán asegurarse que el acceso y uso del Sitio Web y/o de su contenido les está permitido de conformidad con su propia legislación. En cualquier caso, el acceso y uso del Sitio Web por parte de un Usuario que no cumpla con el requisito de residencia en Colombia se entenderá realizado bajo su exclusiva responsabilidad, exonerando a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S de cualquier responsabilidad en la medida en que así lo permita la legislación aplicable.

Cualquier consulta o duda que tenga con relación a estas Condiciones Generales de Uso sírvase comunicarla a la casilla de correo [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co) la cual será contestada a la mayor brevedad posible.



## Contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	4
2. DEFINICIONES.....	5
3. USO AUTORIZADO DEL SITIO WEB Y SUS CONTENIDOS.....	6
4. PROHIBICIONES GENERALES.....	8
5. REGISTRO DE CUENTAS Y USUARIOS.....	11
6. REGLAS SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES EN EL SITIO WEB.....	11
7. AUSENCIA DE GARANTÍAS Y LIMITACIONES Y/O EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD.....	13
8. DERECHOS DE AUTOR.....	15
9. AUTORIZACIÓN DE USO DATOS DE REGISTRO.....	16
10. CONDICIONES DE PAGO.....	18
11. PRECIOS.....	19
12. PROMOCIONES, OFERTAS Y DESCUENTOS.....	20
13. DISPONIBILIDAD DE INVENTARIO.....	21
14. ENVIO Y ENTREGA.....	22
15. DERECHO DE RETRACTO.....	24
16. REVERSION DEL PAGO.....	25
17. POLITICA DE CAMBIOS.....	26
18. GARANTÍAS.....	26
19. COOKIES.....	28
20. INDEMNIZACIÓN.....	28
21. FALLA EN EL SERVICIO.....	30
22. DERECHO A MODIFICAR EL SITIO WEB Y LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES.....	30
23. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBSIDIARIO DE ESTAS CONDICIONES GENERALES.....	31
24. CALIDAD LEGAL DE ESTAS CONDICIONES GENERALES.....	32
25. COMUNICACIONES.....	32
26. JURISDICCIÓN APLICABLE, DOMICILIO Y PRÓRROGA DE COMPETENCIA.....	33
27. VERSIÓN Y ENTRADA EN VIGENCIA DE LAS CONDICIONES GENERALES.....	34
28. INTERRUPCIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO.....	34

## 1. DESCRIPCIÓN GENERAL.

---

- 1.1 [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co) es un Sitio Web mantenido por y de propiedad de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, sociedad comercial, creada mediante documento privado del 14 de septiembre de 2015, debidamente inscrita en la Cámara de comercio de Aburrá Sur en el libro IX bajo el No 106528, con matrícula mercantil 184120 identificada con NIT 900891104-4, todo lo cual consta en el Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de comercio, y quien en adelante e indistintamente se llamará como “EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S”
- 1.2 El diseño, contenido, imágenes, gráficos, textos, códigos computacionales, sea HTML u otro, CGI Scripts, API's, códigos, Java Script y cualquier otro, el o los Nombres de Dominio, de cualquier nivel, bajo los cuales opera este Sitio Web, y el Nombre y Marca “EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE®” son propiedades de EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S o han sido válidamente licenciadas a ella.
- 1.3 Cualquier otra marca, nombre comercial, diseño, imagen, logo y/o código computacional que aparezca actualmente o en el futuro en este sitio o sea usado en, a través o desde él, se presumirá ser de propiedad de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S y o en defecto, de terceros, pero EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S cuenta con la debida autorización de uso.
- 1.4 En caso de que se advierta sobre el uso de alguna obra, marca, invención o desarrollo protegido por la propiedad intelectual o industrial, sírvase comunicarlo a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, por los medios formales establecidos para el efecto en estos términos de uso a fin evaluar la situación y corregirla si hay lugar a ello, dando el correspondiente crédito o removiendo la causa que origina la inconsistencia de nuestro Sitio Web. Si usted notifica por correo electrónico, deberá guardar el mensaje que reciba de [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co) como única constancia valida de que usted notificó a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S de una posible violación a los derechos de Propiedad intelectual. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S dispondrá de 30 días calendario a partir de la recepción de la notificación para responder a cualquier queja relacionada con derechos de propiedad intelectual.

- 1.5 Sin perjuicio de lo anterior, en este sitio puede encontrarse material y contenido suministrado por terceros, quienes son y se reputan ser los dueños y titulares de tales y frente a los cuales no se infringe derecho alguno.

## 2. DEFINICIONES.

---

Las definiciones a continuación tendrán el siguiente significado en este contrato:

- 2.1 El término "leyes aplicables" hace referencia a las leyes que se aplican en Colombia para este tipo de contratos o actos.
- 2.2 El término "sitio" ó "sitio web" hace referencia al sitio donde se prestan todos los servicios que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S ofrece, sin tener en cuenta posibles terceros relacionados con EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S.
- 2.3 El término "servicio" o "servicios" hace referencia a el Sitio Web que ofrece EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S en su sitio web y que opera desde el dominio [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co). También hace referencia a el uso de la página web de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S y su centro de soporte.
- 2.4 El Término "EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE", "nosotros", "nuestro(a)" hace referencia a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S y todos sus asociados.
- 2.5 El término "Sistema" hace referencia a la plataforma web usada por EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S para prestar su servicio, incluido el software que usa la plataforma y todos sus contenidos.
- 2.6 El término "Aplicación" hace referencia al software que ofrece EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S como servicio a en su sitio [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co)
- 2.7 El término "titular de la cuenta" hace referencia a la persona natural o jurídica a nombre de quien se habilita el servicio para registrar la cuenta por parte de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S.
- 2.8 El término "usuario" hace referencia a la persona que visita y usa el sitio web de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S y su aplicación, sea o no "titular de cuenta"



### 3. USO AUTORIZADO DEL SITIO WEB Y SUS CONTENIDOS.

---

- 3.1** El Usuario se compromete a hacer un uso adecuado y lícito del Sitio Web y de los Contenidos, de conformidad con la legislación aplicable, las presentes Condiciones Generales de Uso del Sitio Web, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público.
- 3.2** El Usuario deberá abstenerse de:
- a. Hacer un uso no autorizado o fraudulento del Sitio Web y/o de los Contenidos;
  - b. Acceder o intentar acceder a recursos o áreas restringidas del Sitio Web, sin cumplir las condiciones exigidas para dicho acceso;
  - c. Utilizar el Sitio Web y/o los Contenidos con fines o efectos ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en las presentes Condiciones Generales, a la buena fe y al orden público, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar o sobrecargar el Sitio Web o impedir la normal utilización o disfrute del Sitio Web;
  - d. Introducir o difundir en la red virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en los sistemas físicos o lógicos de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, de sus proveedores o de terceros,
  - e. Intentar acceder, utilizar y/o manipular los datos de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, terceros proveedores y otros usuarios;
  - f. Reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido;
  - g. Suprimir, ocultar o manipular las notas sobre derechos de propiedad intelectual o industrial y demás datos identificativos de los derechos de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S o de terceros incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección o cualesquiera mecanismos de información que puedan insertarse en los Contenidos;
  - h. Obtener e intentar obtener los Contenidos empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, según los casos, se hayan puesto a su

disposición a este efecto o se hayan indicado expresamente en las páginas web donde se encuentren los Contenidos o, en general, de los que se empleen habitualmente en Internet por no entrañar un riesgo de daño o inutilización del Sitio Web y/o de los Contenidos.

- 3.3 Seguridad de la Cuenta: EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S vela por la seguridad de la contraseña que provea el titular de cuenta y los usuarios a la hora de registrar una cuenta. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S garantiza que esta contraseña no será vista por terceros, más no puede evitar que por la estructura del software, funcionarios de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S lleguen a tener conocimiento de la misma al interior de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S y exclusivamente para fines de operación de la plataforma, aunque la misma tendrá los mecanismos informáticos tendientes a que solo quienes tengan por sus funciones acceso a ella, sean quienes la conozcan, procurando en todo caso que las mismas no puedan ser conocidas y mucho más, divulgadas. Por otro lado, EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no se responsabiliza por el mal uso de la contraseña por parte del usuario ni por el uso de contraseñas que sean fáciles de descifrar, asumiendo que siempre que se acceda al sistema, lo hace el usuario directamente.
- 3.4 El usuario se compromete a notificar a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S en forma inmediata y por medio de nuestro formulario de contacto u otro medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a su cuenta.
- 3.5 El usuario adquiere una licencia no-exclusiva e intransferible para usar las aplicaciones alojadas en el Sitio Web, así como las fichas técnicas y los manuales según las presentes condiciones, pero en ningún momento adquiere propiedad sobre la plataforma.
- 3.6 El servicio de EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S se inicia al momento de registrar una cuenta en el sitio web de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, tras haber aceptado las condiciones expresadas en este documento. El servicio consiste en el uso de las aplicaciones disponible en [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co) consistentes en la adquisición de productos o servicios o en el uso de aplicativos alojados en el Sitio Web.
- 3.7 El usuario se hace conocedor de los servicios que ofrece la plataforma. En todos los casos EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no se hace responsable por errores cometidos por el usuario al momento de digitar o

ingresar su información tanto personal como de la operación y marcha de su actividad empresarial ni tampoco de la clasificación que realice de la misma lo que afectará irremediablemente los resultados arrojados por las aplicaciones alojadas en el Sitio Web.

- 3.8** EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no se hace responsable de la información que maneja un usuario en su cuenta y da por entendido que el titular de la cuenta y los usuarios conocen cualquier cambio que se haga en la configuración de ésta, así como que realizará los cambios que considere pertinentes.
- 3.9** EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S vela por mantener la información de los usuarios, segura y toma las precauciones a su juicio necesarias para ello, más no se responsabiliza por actos mal intencionados de terceros y las consecuencias de ello frente al usuario o frente a terceros tales como ciberdelitos, delitos informáticos, hackeado, etc. . Así mismo, no se hace responsable por el tipo de información ingresada por cada usuario en su cuenta ni por los resultados inadecuados si la misma se ingresó de manera adecuada de acuerdo con los parámetros contables y fiscales aplicables a la materia en cada caso. Se da a entender que el usuario, al usar los servicios de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, hará un uso sano y legal de todas las herramientas que se ponen a su disposición y esto exonera a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S de cualquier uso indebido de su información por parte de cualquier usuario, entendiéndose por ello el usar información para evadir obligaciones tributarias, entre otras.

## 4. PROHIBICIONES GENERALES.

---

- 4.1** Está prohibido, sin previa autorización expresa de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, el uso, reproducción, copia, edición, resumen, compilación, recopilación, distribución y comercialización del contenido del Sitio Web y de las páginas o secciones que contenga, el y/o los nombres y marcas usadas, su diseño, logos, textos, imágenes, gráficos, código HTML, CGI Scripts, código Java, Java Script y cualquier otro componente o elemento contenido en dicho Sitio Web, en todo o en parte.
- 4.2** Se prohíbe expresamente la creación de obras derivadas a partir de dicho contenido y su traducción a cualquier idioma y a lenguaje humano, tratándose



del código existente, salvo que exista autorización previa y expresa de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S la cual deberá solicitarse a través de [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co).

- 4.3 Excepcional, expresa y eventualmente, todas o algunas de las acciones señaladas en el Párrafo anterior podrán autorizarse a quienes tengan la calidad de Usuario, sin perjuicio de otras condiciones y requisitos que señale EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S a dicho efecto, caso en el cual los derechos y facultades de dichas personas, la extensión de esos derechos y facultades y las obligaciones y prohibiciones a que se encuentren sujetas, se regularán en el o los contratos respectivos que se extiendan o puedan extenderse para dichos efectos.
- 4.4 Se prohíbe todo uso del Sitio Web, su contenido, información y servicios, que sea contrario a la Ley o que sea destinado el Sitio Web, su contenido, información y servicios, a fines ilegales o que supongan propósitos ilegales, obre o no ello en conocimiento del Usuario o Visitante.
- 4.5 Para estos efectos se entiende que el usuario declara conocer a plenitud la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales y demás leyes que regulan la materia. Para conocer y aceptar los términos de la política de protección de datos personales: [https://www.emergente.com.co/politica manejo informacion datos personales.pdf](https://www.emergente.com.co/politica_manejo_informacion_datos_personales.pdf)
- 4.6 Aquellos Usuarios que deseen establecer un hipervínculo, enlace o link entre su sitio web y el [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co) deberán obtener la autorización previa de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, presentando una solicitud a la siguiente dirección de correo electrónico [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co), quedando sujeto al cumplimiento de las siguientes obligaciones:
  - a. El link únicamente permitirá el acceso al Sitio Web, pero no podrá reproducirlo de ninguna forma;
  - b. No se creará un frame ni un border environment sobre el Sitio Web;
  - c. No se realizarán manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre el Sitio Web;
  - d. No se declarará ni dará a entender que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S ha supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o anunciados en el sitio web en el que se establece el Link;

- e. El sitio web en el que se establezca el Link no contendrá ninguna marca, nombre comercial, rótulo de establecimiento, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S y/o a terceros, sin su autorización;
  - f. El sitio web en el que se establezca el Link no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público, o contrarios a cualesquiera derechos de terceros
  - g. El establecimiento del Link no supone en ningún caso la existencia de relación alguna entre EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S y el propietario y/u operador del sitio web en el que se establezca, ni el conocimiento, aceptación y/o aprobación por parte de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S de sus contenidos y/o servicios. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S en ningún caso responderá de las consecuencias que pudieran derivarse de la introducción de Links por parte de terceros, ni de los contenidos, información y/o servicios ofrecidos en los sitios web en los que se haya establecido el Link.
- 4.7 El usuario no podrá aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el software, ni realizar cualquier otra operación que tienda a descubrir el código fuente. Además, queda prohibida la separación de los componentes. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S autoriza el uso del software como un producto único. Las partes que lo componen no se podrán separar para utilizarlas de manera independiente o dentro de otro software cualquiera que sea su naturaleza.
- 4.8 El usuario está obligado a no publicar en este sitio web ni enviar o compartir, por correo electrónico o de otra manera hacer disponible el contenido que:
- a. Viole cualquier ley;
  - b. Este protegido bajo derecho de autor o secretos industriales o de otra manera sujeta a derechos propietarios de terceros, incluyendo derechos de privacidad y publicidad, a menos que usted sea el dueño de dichos derechos o tenga permiso o una licencia de su dueño legítimo para poner el material y para conceder a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S todos los derechos de licencia asignados en la presente;
  - c. Que sea dañino, abusivo, ilegal, amenazante, hostigante, difamatorio, pornográfico, calumniante, invasor de la privacidad o derechos de otros,

o que dañe o pueda dañar a persona natural o jurídica en cualquier manera.

- 4.9 El usuario está de acuerdo en no enviar repetidas veces el mismo contenido o similar, o de otra manera imponer grandes cargas desproporcionadas o sin razón a nuestros servidores y otra infraestructura.

## 5. REGISTRO DE CUENTAS Y USUARIOS

---

- 5.1 EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S presta un servicio de software que se accede a través de su sitio web [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co). Los usuarios que accedan a este servicio o a servicios similares deberán registrar una cuenta y brindar la información solicitada en los formularios que se habilitan a la hora de registrar una cuenta. Para los servicios de navegación no se requiere registro. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S da por entendido que cualquier información ingresada en estos formularios es hecha bajo juramento y por lo tanto exonera a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S de poseer información falsa sobre cualquier usuario.
- 5.2 EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S permite únicamente el ingreso de usuarios que el usuario titular de la cuenta haya creado desde su panel administrativo. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no permite, en ninguna circunstancia, que estos usuarios no sean aquellos que el titular de la cuenta haya decidido habilitar como usuarios para el uso de la plataforma y estos no podrán ser reemplazados por otras personas que conozcan las credenciales para ingresar a la plataforma. De suceder una situación como ésta, EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no se hace responsable por el uso pernicioso de la información de la cuenta en contra del titular de la misma ni frente al usuario ni frente a terceros.

## 6. REGLAS SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS DISPONIBLES EN EL SITIO WEB.

---

- 6.1 En ningún caso podrán usarse los Servicios que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. provee en, desde y/o a través de su Sitio Web para transmitir mensajes cuyo contenido, forma y/o demás particularidades:

- a. Exalten, inciten y/o promuevan toda y cualquier forma de fobias u odiosidades o atenten o se entiendan atentatorias a la dignidad de una persona determinada o de un grupo de personas, o exalten la superioridad de personas o grupos de personas sobre otra u otras. Particularmente, caen dentro de estas designaciones los contenidos xenófobos y/o misóginos.
  - b. Constituya, suponga o contenga amenazas, provocaciones, defenestraciones y ofensas a persona o personas determinadas o innominadas.
  - c. En general, constituya, suponga o contenga la transmisión y/o comunicación de material ilegal.
  - d. Infrinja o viole o se reputé infringir o violar los derechos de terceros, particularmente los de propiedad intelectual, Copyrights, propiedad industrial o cualquier otra especie de propiedades especiales o que supongan los medios o la información para infringir o violar dichos derechos o que inciten a dichas infracciones o violaciones.
  - e. Corresponda o contenga programas o rutinas computacionales que puedan, siquiera potencialmente, causar daño a terceros, particularmente el caso de virus computacionales, que afecten de cualquier forma a sistemas y/o programas, cualquiera sea su denominación o funcionalidad particular, o que enseñen o instruyan sobre el desarrollo de esos programas y rutinas o que inciten a su desarrollo y/o propagación. Corresponda o contenga publicidad de cualquier tipo, sin excepción alguna y sea que la conducta suponga o no spamming, incluyéndose, pero no limitándose a, toda forma de marketing directo, cadenas y pirámides, oferta de bienes y servicios, apuestas y juegos de azar y, en general, cualquier y toda otra forma de publicidad y promoción.
  - f. Se encuentre, en todo o parte, encriptado o sellado, en términos que sólo pueda ser descifrado -leído, utilizado o que sólo por ese medio pueda prestar su funcionalidad- mediante el Sitio Web de tratamientos analógicos y/o digitales, por quienes participen del método o sistema de encriptación.
- 6.2 Como regla general, no se considerará para efectos de categorizar los mensajes en cualquiera de las especies vistas, el formato del mensaje o si el contenido trasgresor está constituido sólo por texto o sólo por imágenes o por la combinación de unos u otros elementos, o si se encuentra encriptado o deba ser objeto de alguna forma de tratamiento analógico y/o digital a fin de poder tener acceso a dicho contenido.

6.3 Todo lo dicho precedentemente se aplicará, sin restricción alguna a los archivos que se adjunten o acompañen a los mensajes despachados y/o recibidos a través de los sistemas de la Empresa, en cuanto el Sitio Web proporcione esa función.

## 7. AUSENCIA DE GARANTÍAS Y LIMITACIONES Y/O EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD.

---

7.1 EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no será responsable, en ningún caso, de los perjuicios que se irroguen al Usuario o Visitante a consecuencia de, pero no limitándose a, los siguientes hechos:

- a. La visita a este sitio Web, sus páginas y secciones, su carga, su vínculo, la descarga de los archivos o información dispuesta para dichos efectos, si acaso aplicable, el uso de la información contenida en este sitio Web y de los archivos dispuestos para ser bajados, en cuanto procedente, el uso de los servicios generales abiertos a toda persona que se prestan o puedan prestarse en el Sitio Web y, específicamente, los mensajes y contenidos que sean transmitidos y/o recibidos por Usuarios, Visitantes y terceros;
- b. La ejecución, voluntaria o no y/o necesaria o no para la funcionalidad del Sitio Web, de los programas, subprogramas, rutinas y/o códigos ejecutables o potencialmente ejecutables contenidos en él, y que pueden o deben ejecutarse por el solo hecho de acceder al Sitio Web, cualquiera que sea el lenguaje o código utilizado, y/o;
- c. La contratación de los servicios que se prestan a través del Sitio Web, y en general todo otro hecho, cualquiera que sea su naturaleza, entidad o calidad.

7.2 No garantizamos que [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co) opere libre de errores o que el web site y su servidor se encuentre libre de virus de computadores u otros mecanismos dañinos. Si el uso del web site o del material resulta en la necesidad de prestar servicio de reparación o mantenimiento a sus equipos o información o de reemplazar sus equipos o información, usted será el único responsable y usted asumirá completamente los costos que ello implique.

7.3 Se deja constancia que dicha información y los servicios que se proporcionan en, desde y/o a través de este Sitio Web son entregados en el estado en que se encuentran, “tal como son”, “tal como están disponibles” y “en la fecha en

que están disponibles”, sujetándose aquellos Usuarios o Visitantes que hagan uso de los servicios generales que se entregan en el Sitio Web y/o que se suscriban al o a los Servicios ofrecidos por EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S., a las prescripciones contenidas en estas Condiciones Generales y/o en el o los contratos existentes o que existan para dichos efectos.

- 7.4 Así mismo, EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. no será responsable de los perjuicios que pueda causar al Visitante la recolección y el uso de la información obtenida en este Sitio Web. Se deja especial constancia que dichas materias se regulan específicamente en la Política de Privacidad del Sitio Web.
- 7.5 De los mensajes, su contenido y archivos transmitidos o recibidos por los Usuarios, Visitantes y terceros, a consecuencia del uso por tales personas de los servicios generales que se proporcionan en este Sitio Web, y de los daños y perjuicios, actuales o potenciales, sufridos o que puedan sufrir los Usuarios, Visitantes y terceros a consecuencia del uso de dichos servicios, serán exclusivamente responsables los autores de dichos mensajes, contenidos y/o archivos, limitándose la responsabilidad de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. a remover, en cuanto sea advertida por comunicación a ella despachada en los términos descritos en estos Términos de uso, el mensaje, contenido y/o archivo trasgresor, quedando en todo caso entregado al juicio privativo de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. la consideración de haber infringido un mensaje, contenido y/o archivo las normas contenidas en estas Condiciones Generales.
- 7.6 Se deja especial constancia que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. no se encuentra obligada a monitorear y/o interceptar los mensajes, contenidos y/o archivos que sean despachados y/o recibidos a través de sus sistemas, como tampoco tiene la obligación de editarlos previo a su posteo o despacho.
- 7.7 El Usuario o Visitante renuncia, de la manera más amplia posible, a toda acción y/o excepción que tenga o pueda tener por objeto, directa o indirectamente, hacer o pretender hacer efectiva responsabilidad atribuible o que pueda atribuirse a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, sus empleados, o vinculados, reclamar de los eventuales daños y perjuicios, sean patrimoniales o extrapatrimoniales, que las situaciones y hechos en este Párrafo descritos – o cualquiera otros- le cause o provoque, y/o exigir o pretender el pago de indemnizaciones por dichos perjuicios, sean presentes o futuros, actuales o

potenciales. En consecuencia, EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no asume ninguna responsabilidad por dichos perjuicios, sean patrimoniales o extrapatrimoniales, directos o indirectos, previstos o imprevistos y menos aún por aquellos derivados de fuerza mayor o caso fortuito.

7.8 EL Usuario reconoce y está de acuerdo que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no tiene responsabilidad ni tiene que responder por el borrado o falla en almacenamiento de cualquier contenido mantenido o transmitido por el sitio web o el servicio.

7.9 En ningún momento EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, sus oficiales, directores, empleados o agentes, serán responsables por daños directos, indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales, o ejemplares (incluso si EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S ha sido notificado de la posibilidad de dichos daños), resultantes de cualquier aspecto del uso del sitio web o del servicio, incluyendo pero sin limitación si los daños se originaron por uso o el mal uso del sitio web o el servicio, por la inhabilidad para usar el sitio web o el servicio, o la interrupción, suspensión, modificación, alteración o terminación del sitio web o el servicio, dicha limitación de responsabilidad se deberá aplicar también con respecto a los daños incurridos por razón de otros servicios o productos recibidos a través o anunciados en relación con el sitio web o el servicio o cualquier liga en el sitio web, al igual que por razón de cualquier información, opiniones o consejo recibido a través o anunciado en relación con el sitio web o el servicio, o cualquier vínculo en el sitio de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S.

7.10 Estas limitaciones deberán aplicarse hasta lo máximo posible permitido por la ley.

## 8. DERECHOS DE AUTOR

---

8.1. De conformidad con las disposiciones legales vigentes (Ley 23 de 1982 y Decisión 351 del Acuerdo de Cartagena y demás que puedan considerarse complementarias), los diseños, redacciones y contenidos de cada uno de los documentos e información aquí presentados, están protegidos por las leyes de derechos de autor, según las cuales, salvo licencia o autorización de su titular, no pueden ser fotocopiadas,

reproducidas digital o físicamente, modificadas total o parcialmente o comunicadas públicamente, so pena de ser responsable civil y penalmente de infracción de derechos patrimoniales y/o morales de autor.

- 8.2. Así mismo, los contenidos que el usuario realice en la herramienta de la red de conocimiento o demás redes sociales de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S son de su exclusiva propiedad.

## 9. AUTORIZACIÓN DE USO DATOS DE REGISTRO

---

- 9.1. El usuario acepta que los datos personales aportados en el momento de su registro, o cualquier otro facilitado a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S para su acceso a algunos de los servicios de [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co) y demás sitios de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, sean utilizados con la finalidad de facilitar la prestación de los servicios solicitados, para la correcta identificación de los usuarios que solicitan servicios, para la realización de estudios estadísticos de los usuarios que permitan diseñar mejoras en los servicios prestados, para la gestión de tareas básicas de administración, así como para mantenerle informado, bien por correo electrónico bien por cualquier otro medio de novedades, productos y servicios relacionados con EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, o para ser comercializados a terceros.
- 9.2. En el caso de comunicaciones comerciales a través de correo electrónico o medio equivalente, al momento de registrarse en [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co) y todos los sitios EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S el USUARIO acepta prestar su consentimiento expreso para el envío de publicidad a través de dicho medio. Así mismo, al registrarse en [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co) y demás sitios de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S el USUARIO acepta que sus datos de registro puedan ser proporcionados a otras terceras personas para marketing, publicidad u otros usos. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S utilizará los correos electrónicos o cualquier otra información personal para contactar a los usuarios, y podrá dirigirlos con fines específicos.
- 9.3. La información de identificación personal podrá transferirse como parte de los activos de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S en caso de que



la compañía o partes del negocio fuesen vendidas, fusionadas o adquiridas por terceros.

- 9.4. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S se compromete a cumplir con su obligación de mantener en secreto los datos de carácter privado, así como su deber de tratarlos con confidencialidad, y asume las medidas de índole técnica, organizativa y de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la ley y en los tratados internacionales suscritos por Colombia que rigen la materia
- 9.5. El usuario responderá, en cualquier caso, por la veracidad de los datos facilitados. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S podrá excluir de los servicios registrados a todo usuario que haya facilitado datos falsos, sin perjuicio de las demás acciones que procedan.
- 9.6. Cualquier usuario registrado puede solicitar la cancelación de sus datos o ejercer el derecho a acceder o rectificar estos, mediante correo electrónico enviado a [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co)

#### **TEXTO DE AUTORIZACIÓN**

*De conformidad con la ley 1581 de 2012 (Ley de protección de datos personales) por medio de este documento, autorizo a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S para la recolección, almacenamiento y tratamiento de mis datos personales en cumplimiento de la ley y de acuerdo con las siguientes finalidades de uso:*

- 1. Para el cumplimiento de las obligaciones y/o compromisos derivados de las relaciones, contractuales o no, existentes con sus grupos de interés.*
- 2. Para el cumplimiento de las obligaciones legales que involucren datos personales de sus grupos de interés.*
- 3. Para la gestión comercial y relacionamiento con sus grupos de interés.*
- 4. Para el análisis prospectivo sobre tendencias y preferencias de sus grupos de interés en relación con sus bienes y/o servicios.*
- 5. Para conocer de manera prospectiva las necesidades de sus grupos de interés con el fin de innovar y satisfacer estas.*
- 6. Para comunicar a sus grupos de interés información sobre sus bienes, servicios, publicaciones, eventos de capacitación, actividades empresariales y publicidad asociada a su actividad empresarial, trátense de bienes y/o servicios.*
- 7. Para desplegar hacia sus grupos de interés actividades de responsabilidad social empresarial.*
- 8. Para ser vendidos, comercializados o transferidos gratuita u onerosamente a terceros.*

9. *Para el envío de información sobre las novedades, de manera enunciativa pero no limitativa, cambios y/o modificaciones en sus productos y/o servicios Para el envío de información promocional, publicitaria, de mercadeo y administrativa de los productos y/o servicios, así como de actividades y eventos.*

*Así mismo manifiesto que toda la información que le ha suministrado a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, es correcta y refleja la verdad, y que autorizo para que se dé uso comercial legal a mis datos, salvaguardando como propios los datos privados suministrados y demás derechos que de ello se desprenden de conformidad con la Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.*

*La captura de la información de los menores de edad es de naturaleza pública y el tratamiento de la misma se hace, para responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y además asegurar el respeto de sus derechos fundamentales. Estas políticas se fijan de conformidad con la Ley 1581 del 2012 y el decreto 1377 del 2013.*

*Datos Representante Legal y/o tutor del menor de edad*

<i>Nombre completo*</i>	<i>Número de cédula*</i>	<i>Teléfono de contacto</i>
-------------------------	--------------------------	-----------------------------

*Autorizo como Representante Legal y/o tutor del menor de edad, a que sus datos personales e información sea almacenada y usada de acuerdo a las políticas de tratamiento de la información, para el envío de comunicaciones relacionadas con las actividades comerciales de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, sus productos, ofertas, novedades, invitaciones a eventos, ofertas de empleo, noticias, uso comercial e información útil para mi ejercicio profesional.*

## 10. CONDICIONES DE PAGO.

- 10.1. El Cliente/Usuario de manera previa a efectuar el pago, deberá haber seleccionado y verificado los datos requeridos para el envío del o de los productos que desea adquirir. Cumplido esto, procederá a efectuar el pago únicamente por los medios autorizados y puestos a disposición por EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S.
- 10.2. Para hacer la compra, el Cliente/Usuario podrá usar los siguientes medios de pago: tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS y CREDENCIAL, PSE, así como las tarjetas débito amparadas por entidades financieras de Colombia,

o cualquier otra moneda o método de pago avalado por el comercio internacional. En ningún evento EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S será responsable de la aprobación o negación del pago de la compra hecha con tarjeta crédito o débito.

- 10.3. El Cliente/Usuario declara entender y aceptar que en el evento que use la pasarela de pagos WOMPI o similares aplicarán los términos y condiciones generales de uso para compradores los cuales podrán ser validados en la página [www.emergente.com.co](http://www.emergente.com.co) y que ésta entidad no es recaudadora sino facilitadora de la transacción de pago.
- 10.4. En caso de utilizarse las tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio web, están sujetos al contrato existente entre el Cliente/Usuario y el Banco emisor, sin que EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S tenga responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos. Asimismo, la información sobre los datos de sus cuentas bancarias, tarjetas de crédito y tarjetas débito son administrados exclusivamente por el Usuario y/o cualquier tercero que brinde este servicio o uno similar que se indique en el Portal o en cualquiera de los medios de contacto de EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S como chat o línea de atención al cliente, sin que EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S tenga ningún tipo de responsabilidad en la administración de los mismos. En consecuencia, cualquier reclamación sobre estos datos y/o usos de los mismos deberá realizarse directamente ante el banco o el tercero indicado.

## 11. PRECIOS

---

- 11.1. Todos los precios de los productos comercializados serán indicados en pesos colombianos. Eventualmente se podrá escoger la moneda de preferencia. Se indicará el precio unitario de cada producto. En caso de adquirir dos o más productos, al final de la venta se indicará el precio unitario y el precio total de la venta. En el anuncio del precio se incluyen los impuestos, pero no están incluidos otros gastos adicionales como el gasto de envío, los cuales serán adicionados al valor total a pagar. Ningún otro precio será válido para efectos del contrato de compra de bienes y/o servicios.

- 11.2. El anuncio de precios tachados y segundo precio indica que el producto tiene un descuento, de manera tal que el Cliente/Usuario solo está obligado al pago del precio no tachado y en cualquier caso el menor precio anunciado.
- 11.3. El Sitio Web permite la compra de productos agrupados, caso en el cual se anunciará al Cliente/Usuario el precio total de los productos agrupados y el precio unitario y discriminado de cada uno de ellos, incluyendo los impuestos. No están incluidos otros gastos adicionales como el gasto de envío que serán cargados al confirmar la compra.
- 11.4. En términos generales, el precio publicado es vinculante. Sin embargo, el Cliente/Usuario reconoce y acepta que la indicación del precio puede contener errores tipográficos que den lugar a la indicación de un precio incorrecto. En consecuencia, el Cliente/Usuario declara entender y aceptar que en el evento en que lo anterior llegase a ocurrir, EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S le informará tal circunstancia y podrá cancelar la(s) orden(es) de compra que contengan productos cuyos precios sean incorrectos, procediendo a realizar la devolución del dinero por este concepto.
- 11.5. El Cliente/Usuario acuerda y acepta asumir y pagar todos los cargos de impuestos de cualquier tipo, logística, seguros y transporte de los productos comprados en el Sitio Web, así como los cargos que se generen de los intentos de entregas adicionales de los que se hagan, de acuerdo con nuestra política de entrega definida en estos Términos y condiciones. Todos los cargos adicionales serán indicados en la factura de venta.

## 12. PROMOCIONES, OFERTAS Y DESCUENTOS

---

- 12.1. Comunicaciones promocionales o publicitarias. Los Clientes/Usuarios autorizan expresamente a EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S para enviarles a sus dispositivos móviles o correos electrónicos alertas o notificaciones diarias o según lo disponga la administración del Sitio Web sobre ofertas, descuentos o actividades promocionales o publicitarias. Igualmente, autorizan expresamente a EMERGENTE ENERGIA



SOSTENIBLE S.A.S para enviarles al correo electrónico reportado al momento del registro, anuncios publicitarios.

- 12.2. En cualquier caso, el Cliente/Usuario podrá configurar su dispositivo móvil de manera que impida el envío y recepción de material publicitario o promocional y también podrá revocar la presente autorización de envío de material publicitario mediante correo electrónico a [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co), en la que se indique su decisión. También podrá suspender el envío de material publicitario y promocional al correo electrónico haciendo clic en el botón de “cancelación de suscripción” que se encuentra en la parte inferior de cada uno de los correos electrónicos.
- 12.3. Condiciones de las promociones, ofertas y descuentos. Los productos podrán ser ofertados con precios de oferta o con descuento. Las ofertas y/o Promociones tendrán la vigencia indicada y comunicada al Cliente/Usuario en el Sitio Web, de lo contrario se entenderá que la promoción se extiende hasta agotar el inventario destinado para esa oferta. Si la oferta tiene una fecha y hora de expiración, se entenderá para la hora legal colombiana, sin que tenga relevancia la hora local del país o ciudad del Cliente/Usuario.
- 12.4. En cada oferta se indicará claramente el producto ofertado, el porcentaje del descuento o el precio final y en general las promociones, ofertas y/o descuentos no son acumulables con otras promociones, ofertas o descuentos a menos de que en el Sitio web se especifique que sí opera y en qué condiciones.
- 12.5. En caso tal de que se oferte un producto al que se le indican dos precios diferentes el Cliente/Usuario solo estará obligado al pago del menor precio publicado.

## 13. DISPONIBILIDAD DE INVENTARIO

---

- 13.1. EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S procura por hacer una diligente oferta de productos, lo que implica establecer controles para establecer que el producto ofertado se encuentre disponible para la compra. Sin embargo, el Cliente/Cliente/Usuario acepta y reconoce que,

por tratarse de compras a distancia, a través de un Sitio web, pueden existir múltiples Clientes/Usuarios adquiriendo el mismo producto lo que puede generar que el producto se agote. Igualmente, el Cliente/Usuario entiende y acepta que la compra que realice a través del Sitio Web y especialmente el pago está sujeto a verificación por parte de EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S y de la entidad bancaria; en consecuencia, acepta y reconoce que entre el momento en que realiza la selección del producto y el momento en el que efectivamente se realiza la aceptación de la transacción por parte de la respectiva entidad financiera, el producto seleccionado se puede agotar, razón por la cual EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S queda facultado para devolver la transacción y en consecuencia devolver el dinero pagado por el producto agotado, en caso en que dicha situación se presente. En razón de lo anterior procederá a informar dicha situación al Cliente/Usuario del portal dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al momento en que se generó la compra, sin que la misma genere ningún tipo de responsabilidad para EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S, ni la facultad de solicitar indemnización de perjuicios por parte del Cliente/Usuario.

## **14. ENVIO Y ENTREGA**

---

- 14.1. La entrega de los productos adquiridos a través del Sitio Web será entrega a la dirección reportada por el Cliente/Usuario al momento de hacer el registro. Tal dirección será confirmada al momento de hacer el pedido, antes del pago, por lo que es de exclusiva responsabilidad del Cliente/Usuario verificar la veracidad de la información diligenciada con respecto a este aspecto.
- 14.2. El valor del producto no incluye envío salvo que el comprador lo solicite. Si no está incluido el comprador deberá pagar a la transportadora al recibir el envío a menos de indicarse lo contrario.
- 14.3. EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S solamente hará entrega de productos dentro del territorio de la República de Colombia, y dentro del área de cobertura definida por la empresa transportadora, en consecuencia, EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S podrá negarse a la venta de un producto cuando identifique que la ubicación del

Cliente/Usuario reportada al momento del registro no está dentro del área de cobertura, a menos de que el Cliente/Usuario indique una dirección de entrega diferente a la registrada y que si esté dentro del área de cobertura.

- 14.4. EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S despachará los productos en días hábiles. La entrega también se efectuará en días hábiles en un horario de 8:00 am a 5:00 pm y solamente se hará entrega a quien se identifique como el Cliente/Usuario que ha ordenado la compra. El Cliente/Usuario podrá autorizar a terceros para la recepción del envío mediante documento escrito, adjuntando copia de su documento de identificación, en la que indique el nombre completo y número de documento de identificación de la persona autorizada para hacer la recepción del envío.
- 14.5. Es responsabilidad de la persona que hace la recepción del envío verificar el estado del paquete y advertir sobre alteraciones, deterioros o mal estado en el mismo; caso en el cual podrá negarse a recibirlo y devolverlo a la empresa transportadora, dejando prueba del estado de la recepción. Si la persona que hace la recepción no advierte de tal circunstancia o no se niega a la recepción, se entiende que el producto fue entregado en perfectas condiciones por lo que EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S no aceptará reclamaciones posteriores por este concepto. Si el Cliente/Usuario rechaza la recepción del pedido por alteraciones, deterioros o mal estado en el mismo, EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S lo contactará por correo electrónico para revisar el pedido y de ser el caso coordinar una nueva entrega o la cancelación del pedido.
- 14.6. El producto será entregado en los horarios y dirección indicadas. Sin embargo, si la empresa transportadora declara la entrega como “fallida” por no haber contado con una persona que reciba el producto y/o porque la dirección resulta errática, EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S notificará por correo electrónico al Cliente/Usuario de tal circunstancia y éste deberá responder indicando la dirección correcta y su deseo de reenvío. En este caso, los envíos adicionales serán por cuenta del Cliente/Usuario.
- 14.7. En caso de que el Cliente/Usuario no se contacte por los medios mencionados para solicitar el reenvío de los productos, EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S podrá desistir del negocio. En estos casos, EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S. estará obligada únicamente a restituir al Cliente/Usuario el valor efectivamente pagado



por los productos, sin intereses ni indemnizaciones de ninguna naturaleza. La devolución se hará solicitando a la entidad financiera del medio de pago utilizado por el Cliente/Usuario la reversión de la transacción. La reversión se hará en los siguientes treinta (30) días calendario. Igualmente se podrá realizar esta devolución mediante transferencia bancaria o a través de entidades de giros y remesas, según el caso.

- 14.8. El tiempo de entrega depende de la ubicación de la dirección de envío del Cliente/Usuario y en todo caso serán las definidas por la empresa transportadora. La orden de entrega solo será efectiva una vez aprobado el proceso de validación de compra y pago exitoso.
- 14.9. Las tarifas por gastos de envío son variables dependiendo del tamaño del producto y su peso, así como del lugar de entrega. El Cliente/Usuario será informado al momento de aceptar la compra del valor del envío para su aceptación.
- 14.10. En el Sitio Web se ha dispuesto un botón de “Mi cuenta” en la que usted podrá verificar el estado de su pedido.

## 15. DERECHO DE RETRACTO

---

- 15.1. EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S garantiza el derecho de retracto a favor del Cliente/Usuario establecido en la normativa vigente. Para su ejercicio, se establecen las siguientes condiciones:
  - a. El derecho de retracto procede para todos los productos adquiridos, salvo aquellos de uso personal, tales como ropa interior, vestidos de baño, fajas, medias, accesorios para el cabello, cosméticos y joyas, para los cuales, según la normativa vigente, no opera el derecho de retracto.
  - b. Para los productos para los cuales sí opera el derecho de retracto el Usuario/Cliente tiene un periodo de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega para su ejercicio. El Usuario deberá notificar el retracto de su compra informándolo al correo electrónico [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co) dentro del plazo antes indicado y solicitando la devolución del dinero. Envíos posteriores a ese periodo no tendrán efectos.



- c. En caso de ejercicio del derecho de retracto, el Cliente/Usuario debe hacer la devolución del producto a la dirección Carrera 44A # 35 sur – 63 de la ciudad de Envigado, asumiendo los gastos de envío
- d. El producto debe encontrarse en perfectas condiciones, nuevo, sin uso ni desgaste, con etiquetas y empaque original; de lo contrario no se considerará como válida la solicitud.
- e. Para EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S surge la obligación de devolver el dinero. Si el pago fue hecho mediante tarjeta débito se reembolsará la totalidad del dinero efectivamente pagado a la cuenta de ahorros que se informe en el correo electrónico y se hará mediante transferencia bancaria; si el pago se realizó con tarjeta de crédito se solicitará la devolución al emisor de la tarjeta para que el Usuario/Cliente reciba ese dinero descontado en su extracto de la tarjeta. En el caso de devoluciones de dinero para compras con tarjeta de crédito los tiempos de reversión dependen directamente del banco emisor de la tarjeta de crédito.

## 16. REVERSION DEL PAGO

---

- 16.1. En los casos en los que a través del Sitio Web se haga un pago mediante tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S deberá reversar los pagos que solicite el Cliente/Usuario cuando éste notifique que la transacción fue objeto de fraude, o que la misma no fue una operación solicitada por él, o cuando notifique que el producto adquirido no ha sido recibido en el tiempo esperado, o en los casos en los que el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. En todos estos casos, el Cliente/Usuario tiene un deber de actuar de buena fe.
- 16.2. Para que proceda lo anterior, el Cliente/Usuario deberá notificarlo por cualquiera de los medios de contacto dispuestos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que 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.

- 16.3. La notificación de las situaciones descritas anteriormente a EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S no lo exime al Cliente/Usuario de la responsabilidad que tiene de notificar la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra.

## **17. POLITICA DE CAMBIOS**

---

- 17.1. No realizarán cambios de ropa Interior, trajes de baño, fajas, medias, cosméticos, accesorios para el cabello ni joyas. Tampoco se realizarán cambios cuando las razones sean atribuibles a gustos o apreciaciones personales.
- 17.2. Para hacer efectivo el cambio del producto comprado por otro, en razón de la referencia, el Cliente/Usuario deberá solicitar dentro de los (30 días calendario siguientes a la recepción del producto) el cambio mediante cualquiera de los medios establecidos como contacto.
- 17.3. Para que proceda el cambio de un producto, el Cliente/Usuario deberá enviar, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la notificación, por su cuenta a la dirección ubicada en Carrera 44A # 35 sur - 63 de la ciudad de Envigado el producto en perfectas condiciones, sin uso, con etiquetas y empaques originales, adjuntando en el envío copia de la factura de compra.
- 17.4. Verificada la solicitud y recibido el producto en las condiciones descritas, EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S procederá a emitir el cambio por el producto correcto, según lo haya indicado el Cliente/Usuario en su notificación de cambio y procederá al envío del nuevo producto a la dirección registrada por el Cliente/Usuario.

## **18. GARANTÍAS**

---

- 18.1. EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S se compromete a otorgar la garantía legal establecida en la normatividad vigente en Colombia de Protección al Consumidor.
- 18.2. El término de la garantía de producto será el establecido en las normas técnicas colombianas vigentes. Se le informa al Cliente/Usuario que, en aplicación de la Ley de Protección al Consumidor vigente en Colombia,

como regla general, la obligación que implica la garantía legal es en primer lugar, la reparación gratuita de los defectos del producto, de no ser posible, opera de sustitución del bien por uno igual o de las mismas características el Cliente/Usuario puede solicitar la devolución del dinero.

- 18.3. Los resultados de los simuladores alojados en el Sitio Web se realizan con valores aproximados y no deben considerarse bajo ninguna circunstancia como una cotización. Estos valores se calculan con base en los costos de los proveedores de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. Es posible que estos valores cambien cuando se haga un diseño detallado del proyecto que considere sombras, inclinación del techo, área efectiva disponible etc. Hay que anotar que cada usuario tiene características específicas y el precio de mercado de la tecnología varía permanentemente. Los costos del transporte están calculados para ciudades capitales y sus áreas metropolitanas de las regiones Andina y Caribe. En caso de solicitar cotización formal, EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. se compromete a enviarla en un plazo máximo de 30 días, sujeto a que el cliente tenga disponibilidad en las siguientes 2 semanas para realizar una visita técnica. Las cotizaciones formales y las instalaciones que de ellas surjan, son responsabilidad exclusiva de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. aunque vengas direccionadas de sitios web de terceros.
- 18.4. En el evento de presentarse defectos en la calidad o idoneidad en los bienes adquiridos a través del Sitio web dentro del término de garantía del respectivo producto, se podrá hacer uso de la garantía legal en los términos estipulados en los presentes Términos y Condiciones. Para que sea procedente realizar cambios por garantía se requiere que el producto se encuentre defectuoso o sea inútil para su normal uso, que tenga deficiencias de fabricación, elaboración, en sus materiales o en caso de que no sea enteramente apto para el uso al que está destinado y que sea solicitado dentro del término de la garantía determinado para el respectivo producto. Con respecto a las líneas de calzado, prendas de vestir y accesorios, no se realizarán cambios cuando las razones sean atribuibles a gustos, apreciaciones personales o mal uso por parte del Cliente. El producto debe estar sin uso, con etiquetas, en perfectas condiciones y debe tener los embalajes originales en el caso en que el defecto del bien

haya podido ser detectado a primera vista, como por ejemplo cuando se trata de un color, modelo o referencia distinta al solicitado.

- 18.5. Para las garantías de producto el Cliente/Usuario puede optar por dirigirse directamente al fabricante por los medios indicados en los documentos de garantía y siguiendo el procedimiento definido por cada uno de ellos.
- 18.6. En caso de que el Cliente/Usuario dirija su solicitud de garantía de producto ante EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S., ésta será tramitada a través del sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) dispuesto en nuestra página web.
- 18.7. El Sitio web cuenta con el servicio de recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), en el que podrá radicar sus solicitudes de garantía de producto entre otros.
- 18.8. Para toda PQR radicada por el Cliente/Usuario, EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S. tendrá un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de radicación para emitir una respuesta.

## 19. COOKIES

---

EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S podrá emplear las "cookies" y "logs" cuando los usuarios naveguen por el Sitio web aunque para acceder y usar ésta no es necesario que permitan la instalación de "cookies". Las "cookies" se asocian únicamente con su ordenador, pero no proporcionan datos que permitan deducir el nombre del usuario, ni pueden leer datos del disco duro del ordenador del usuario ni detectar "cookies" creadas por terceros, pero permiten a EMERGENTE ENERGIA SOSTENIBLE S.A.S reconocer al usuario una vez registrado sin que tenga que registrarse en cada visita para acceder a las informaciones y servicios reservados exclusivamente para usuarios registrados. El usuario tiene la posibilidad de configurar su navegador, de acuerdo con las instrucciones y manuales que le sean de aplicación, para ser avisado en pantalla de la recepción de "cookies" y para impedir la instalación de "cookies" en el disco duro.

## 20. INDEMNIZACIÓN.

---

- 19.1. Usuario está de acuerdo en defender, compensar y amparar a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S a sus oficiales, subsidiarias, filiales, sucesores, asignados, directores, oficiales, agentes, proveedores de servicios, empleados, y a cualquier persona que la represente legítimamente, contra cualquier reclamo, daño, obligación, pérdida, responsabilidad, costo y deuda, y gasto (incluyendo, pero no limitados a los gastos de abogados) que se originen de:
- Su uso y acceso al sitio web y/o el servicio;
  - Su violación de cualquier expresión de los mismos términos;
  - Su violación de cualquier derecho de un tercero, incluyendo, sin limitación de cualquier derecho de autor, marca registrada, secreto comercial u otra propiedad, o derecho de privacidad; o
  - Cualquier reclamo que su contenido cause daño a un tercero. Esta defensa y obligación de indemnización sobrevivirá a la terminación, modificación o expiración de los mismos términos y uso del servicio y del sitio web.
- 19.2. EL Usuario reconoce y está de acuerdo que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no será responsable de sus interacciones con cualquier organización y/o individuos en el sitio web o través del servicio. Estos tratados son únicamente entre usted y dicha organización y/o individuos. Si hay una disputa entre los participantes del sitio web, o entre usuarios y un tercero, entiende y está de acuerdo que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no tiene ninguna obligación de involucrarse en dicha disputa. En el caso que tenga una disputa con uno o más usuarios, por la presente EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S se libera al igual que sus oficiales, empleados, agentes y sucesores de cualquier reclamo, demanda y daño (reales y en consecuencia) de cualquier tipo o naturaleza, conocido o desconocido, sospechoso y no sospechoso, revelado y sin revelar, que se origine o relacionado en cualquier forma con dicha disputa y/o servicio.
- 19.3. Usted como usuario renuncia a considerarse perjudicado y a iniciar procesos judiciales en contra de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S por el cierre temporal o definitivo de este sitio web. Si usted o su empresa han pagado una cuota a EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S por el uso del sitio web, tendrán derecho a que se les reintegre el valor pagado, en proporción al tiempo pagado y dejado de utilizar. Para

tener derecho a la devolución, usted deberá dirigir una comunicación a [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co) solicitando el reintegro, el cual se hará dentro de los 30 días calendario siguientes. Usted no tendrá derecho a reclamar intereses ni multas o sanciones por el cierre temporal o definitivo, independientemente de las causas que hubieran dado lugar a la decisión de cierre o suspensión del portal.

## 21. FALLA EN EL SERVICIO.

- 20.1. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S hará su mejor esfuerzo para que dentro de lo posible el funcionamiento del Sitio web sea óptima y sin errores, sin embargo, dada la naturaleza del mismo y dado que el mismo funciona en internet, no se garantiza de manera absoluta su funcionamiento libre de errores. En caso de presentarse EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S hará su mayor esfuerzo para corregirlos en el menor tiempo posible. La corrección de errores o fallas del sistema puede dar lugar a la suspensión de los servicios. En consecuencia, EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no se responsabiliza por daños, fallas o suspensiones en la APLICACIÓN que generen daños, pérdidas o perjuicios a los Cliente/Usuarios o a terceros. Tampoco será responsable de daños causados por contenidos maliciosos o que contengan virus.
- 20.2. Para el correcto funcionamiento del Sitio Web, cada Cliente/Usuario deberá garantizar que cuenta con acceso a una red inalámbrica de internet y con un dispositivo móvil que soporte la transmisión de datos.
- 20.3. En caso de que el Cliente/Usuario desee reportar un error pueda hacerlo al correo electrónico [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co)

## 22. DERECHO A MODIFICAR EL SITIO WEB Y LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES.

---

- 21.1. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. se reserva el derecho de modificar, en cualquier tiempo, sin previo aviso y sin expresión de causa, el contenido, información y/o servicios contenidos o proporcionados en,

desde y/o a través del Sitio Web y/o las condiciones en que se prestan o proporcionan dichos contenidos, información y/o servicios.

- 21.2. Así mismo, EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, se reserva el derecho de modificar, en cualquier tiempo, sin previo aviso y sin necesidad de expresión de causa, las presentes Condiciones Generales. Si por cualquier causa, alguna de las prescripciones y/o provisiones contenidas en estas Condiciones Generales fuera declarada nula, inoponible o sujeta a cualquier otra medida de ineficacia jurídica por sentencia ejecutoriada dictada por Tribunales de la República de Colombia, continuarán siendo aplicables aquellas no alcanzadas por dicha declaración.
- 21.3. Usted reconoce y está de acuerdo que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no prefiltra o aprueba cualquier contenido, pero que tiene el derecho, en su único y absoluto albedrío, para rechazar, borrar o modificar cualquier contenido que esté o pueda estar disponible a través del servicio, debido a la violación de los mismos términos o por cualquiera que sea la razón, o bien sin razón alguna. Reconoce y acepta que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S tiene el derecho de no informar a nadie sobre los motivos para eliminar, editar o suspender o eliminar un anuncio o un usuario, y no está obligado a informar a nadie sobre las motivaciones tenidas en cuenta ni las personas que participaron en dicha decisión.

## **23. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBSIDIARIO DE ESTAS CONDICIONES GENERALES.**

---

- 22.1. Los servicios que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S presta en, desde y/o a través del Sitio Web se regularán por las prescripciones particulares de los respectivos contratos que se celebren para dichos efectos, sólo aplicándose las estipulaciones contenidas en estas Condiciones Generales de manera subsidiaria, en defecto de norma expresa contenida en dichos contratos y/o en los casos y materias que no hayan sido expresamente regulados por dichos contratos.



## 24. CALIDAD LEGAL DE ESTAS CONDICIONES GENERALES.

---

- 23.1. Estas Condiciones Generales se aplicarán a todo Usuario o Visitante del Sitio Web, teniendo la calidad de contrato válidamente celebrado entre el Usuario o Visitante del Sitio Web y EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S.
- 23.2. Por el sólo hecho de acceder al Sitio Web y navegar a través de sus páginas, se haga o no uso de su contenido, información y/o servicios, se entenderá por parte del Usuario o Visitante, siempre y en todo caso, la plena e irrestricta aceptación de estas Condiciones Generales y su sujeción a ellas.

## 25. COMUNICACIONES.

---

- 24.1. Las comunicaciones entre el Usuario o Visitante y EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S se harán mediante correo electrónico o correo certificado a la dirección física indicada en estos términos de uso.
- 24.2. Para estos efectos, las comunicaciones de los Usuarios y Visitantes deberán despacharse al correo electrónico: [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co)
- 24.3. El titular de la cuenta y cada usuario de este sitio web, deben suministrar una dirección de email válida y registrar todos aquellos datos que el software le solicite a fin de determinar no solo su identificación, sino aquello que le permita al software procesar la información que el mismo usuario diligencie o ingrese. Al hacer esto, acepta recibir todos los correos que le serán enviados con información sobre el uso de EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S, así como todos aquellos mensajes de correo electrónico con información promocional, procesados o enviados por EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. No obstante, EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S no podrá utilizar en beneficio suyo o de terceros, la información que haya ingresado el usuario de lo que es su actividad empresarial, más podrá utilizar la base de datos de las empresas o usuarias con fines publicitarios o comerciales para sí o para terceros, sin que por ello deba participar de ingreso alguno a los usuarios.





## 26. JURISDICCIÓN APLICABLE, DOMICILIO Y PRÓRROGA DE COMPETENCIA.

---

- 25.1. Para todos los efectos legales, el Sitio Web EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S. se tendrá por domiciliado en la República de Colombia, en la ciudad de Medellín. Así mismo, la información y servicios que se prestan a través de ese sitio se entenderán prestados en el territorio de la República de Colombia.
- 25.2. Las partes declaran que cualquier controversia que pueda surgir de la interpretación o efectos del presente contrato o cualquier diferencia que surja por cuenta de éste, durante su vigencia o a su terminación, será resuelta por un conciliador debidamente nombrado por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia y la asistencia a tal mecanismo será obligatoria para las partes. Todas las comunicaciones y acciones se realizarán en español. En caso de que la conciliación de que trata la presente cláusula fracasare, las partes de común acuerdo convienen que la controversia será resuelta por un Tribunal de Arbitramento, legal, que decidirá en Derecho bajo la legislación colombiana, cuyo domicilio será el Municipio de Medellín, integrado por tres (3) árbitros, Abogados, integrantes de la lista de tal Centro, pero designados en principio por las partes. Si éstas no logran un acuerdo al respecto, en el término de quince (15) días calendario contados a partir de la fecha de la reunión para el nombramiento de los árbitros, a la que convoque el mencionado Centro, el Tribunal será nombrado por éste. Dicho tribunal se regirá por las normas vigentes que regulen la materia. PARÁGRAFO 2: Declaran las partes que la presente cláusula es OBLIGATORIA antes de acceder a una acción de cualquier tipo, como requisito de procedibilidad, pudiendo oponérsele a la parte demandante la excepción de Cláusula Compromisoria
- 25.3. En ningún caso se aplicarán las normas legales, sustantivas o de procedimiento, pertenecientes a otras jurisdicciones diferentes a la colombiana, como tampoco aquellas que resuelvan conflictos de Leyes o de Jurisdicciones, si el Usuario o Visitante es de otra nacionalidad distinta de la colombiana, o si tiene otra nacionalidad además de la colombiana, o

si reside o tiene su domicilio fuera del territorio de la República de Colombia.

## 27. VERSIÓN Y ENTRADA EN VIGENCIA DE LAS CONDICIONES GENERALES.

---

27.1 La versión de las presentes Condiciones Generales es la 1.1 y ha entrado en vigor con fecha 26 de enero de 2024.

## 28. INTERRUPCIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO.

---

27.1. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S se reserva el derecho de terminar el servicio en cualquier momento, tanto de manera permanente como temporal. EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S puede decidir borrar la información de una cuenta de usuario inactivo sin previo aviso, considerándose un usuario inactivo aquel que no ha hecho uso del programa en los últimos 6 meses. Si un usuario no quiere que su información sea borrada debe comunicarse con [administracion@emergente.com.co](mailto:administracion@emergente.com.co) diciendo que estará inactivo pero que desea conservar su información. Tal aviso deberá ser efectuado dentro de los (6) seis meses mencionados, caso en el cual el plazo se prorrogará por seis (6) meses más, pero en ningún momento se entenderá que es a término indefinido y que EMERGENTE ENERGÍA SOSTENIBLE S.A.S por ello se obliga a tener la información para ser consultada en cualquier momento, pues tal indicación solo será vigente por un periodo más de (6) seis meses, contados a partir de la terminación de los últimos seis (6) meses y así sucesivamente.