

TAM

Tecnología a Tus Manos
Sistema Integral Multiplataforma

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Módulo Web

Versión 1.0 · Vigente desde julio de 2026
Cali, Valle del Cauca, Colombia

1. Introducción y Aceptación

El presente documento establece los Términos y Condiciones de uso del módulo web de TAM — Tecnología a Tus Manos, Sistema Integral Multiplataforma (en adelante, "TAM", "la Plataforma" o "el sistema"). El acceso, registro o utilización del sitio web de TAM implica la lectura, comprensión y aceptación íntegra, expresa e inequívoca de las disposiciones aquí contenidas, así como de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de TAM, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes.

Estos Términos y Condiciones aplican de manera específica al módulo web de la plataforma. En caso de que el usuario también utilice el módulo móvil de TAM, dicho uso se regirá por los Términos y Condiciones propios de ese canal, los cuales podrán consultarse dentro de la aplicación móvil.

Si el usuario no está de acuerdo con alguna de las disposiciones de este documento, deberá abstenerse de registrarse y de utilizar el módulo web de TAM.

■ **Advertencia importante:** TAM se encuentra en una fase de desarrollo funcional. Algunas herramientas del módulo web — en particular la pasarela de pagos y el formulario de atención al cliente — operan actualmente en modo de simulación o alcance limitado, según se describe en las secciones 9 y 11 de este documento. El usuario declara conocer y aceptar expresamente dichas condiciones.

2. Definiciones

Para los efectos de este documento se entenderá por:

- **TAM:** Tecnología a Tus Manos, Sistema Integral Multiplataforma, plataforma de comercio electrónico de productos tecnológicos.
- **Módulo Web o Plataforma:** El sitio web de TAM accesible mediante navegador desde computadores de escritorio y dispositivos móviles.
- **Usuario o Cliente:** Persona natural mayor de 18 años y menor de 100 años que accede y utiliza el módulo web de TAM.
- **Cuenta:** Perfil personal creado por el usuario para acceder a los servicios del módulo web.
- **Credenciales:** Nombre de usuario y contraseña utilizados para autenticarse en la plataforma.
- **Carrito de Compras:** Herramienta que permite al usuario seleccionar productos de interés antes de realizar el proceso de pago.
- **Lista de Favoritos:** Herramienta de almacenamiento local del navegador que permite guardar productos de interés sin agregarlos al carrito.
- **Pasarela de Pago Simulada:** Módulo de procesamiento de transacciones que replica el flujo de un pago electrónico sin conexión a un proveedor de pago real.
- **Pedido:** Transacción generada una vez confirmado el pago, identificada con un número de pedido y un código de factura únicos.
- **Datos Personales:** Información que identifica o hace identificable al usuario, según la Ley 1581 de 2012.

3. Registro de Usuarios y Gestión de Cuenta

3.1 Requisitos de Registro

Para acceder a los servicios del módulo web, el usuario deberá crear una cuenta proporcionando de forma obligatoria:

- Nombre completo
- Número de identificación (cédula o DNI)
- Correo electrónico válido
- Fecha de nacimiento
- Nombre de usuario
- Contraseña y su confirmación

El registro no será completado hasta que se verifique el cumplimiento de todos los campos obligatorios y hasta que el usuario acepte expresamente estos Términos y Condiciones y la Política de Privacidad. En caso de omitir o diligenciar incorrectamente cualquiera de los campos obligatorios, el sistema no permitirá la creación de la cuenta y notificará al usuario el error correspondiente.

3.2 Verificación de Correo Electrónico

Una vez completado el formulario de registro, el sistema enviará automáticamente al correo electrónico ingresado un código de verificación de uso único, el cual:

- Tendrá una validez de 3 (tres) minutos desde su emisión.
- Podrá intentarse ingresar máximo 5 (cinco) veces. Superado este límite, el sistema bloqueará temporalmente nuevos intentos durante 5 (cinco) minutos.
- Podrá ser reenviado manualmente por el usuario una vez el código vigente haya expirado, hasta un máximo de 3 (tres) códigos enviados por proceso de registro.

3.3 Identificación Única

El sistema validará que el número de identificación (cédula o DNI) ingresado sea único dentro de la plataforma. No se permiten registros duplicados asociados a un mismo número de identificación. El incumplimiento de este requisito impedirá el registro y el usuario será notificado del error específico.

3.4 Correo Electrónico

El sistema aceptará cualquier dirección de correo electrónico que cumpla con un formato válido, verificando que no se encuentre previamente registrada en la plataforma. No se permite el registro de un mismo correo electrónico más de una vez.

3.5 Nombre de Usuario

El sistema aceptará como nombre de usuario cualquier texto de hasta 100 (cien) caracteres, siempre que sea único dentro de la plataforma. TAM se reserva el derecho de rechazar o eliminar nombres de usuario que contengan palabras vulgares, ofensivas o que atenten contra la dignidad de terceros, así como aquellos que infrinjan derechos de propiedad intelectual de terceros o de TAM.

3.6 Restricción de Edad

El módulo web de TAM está destinado exclusivamente a personas mayores de 18 (dieciocho) años. El sistema no aceptará el registro de usuarios cuya fecha de nacimiento indique que son menores de 18 años o mayores de 100 años. El usuario declara bajo su responsabilidad que la fecha de nacimiento ingresada es verídica, exonerando a

TAM de cualquier responsabilidad derivada de la inexactitud de dicha información.

3.7 Contraseña

La contraseña establecida por el usuario deberá cumplir los siguientes requisitos mínimos de seguridad:

- Mínimo 8 (ocho) caracteres de longitud.
- Al menos 1 (una) letra mayúscula.
- Al menos 1 (un) carácter especial (por ejemplo: @, #, \$, %, &).
- La contraseña y su confirmación deben ser idénticas.

TAM no almacena contraseñas en texto plano. Las contraseñas se guardan mediante algoritmos de hashing seguros. El usuario es el único responsable de la confidencialidad de su contraseña y de cualquier actividad realizada desde su cuenta.

4. Acceso, Autenticación y Seguridad

4.1 Inicio de Sesión

El acceso al módulo web se realiza mediante el nombre de usuario y la contraseña registrados. El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales y de todas las actividades realizadas desde su cuenta. Ante cualquier uso no autorizado, el usuario deberá notificarlo de inmediato a TAM a través de los canales de soporte disponibles.

4.2 Error en el Inicio de Sesión

En caso de que el usuario ingrese incorrectamente su nombre de usuario o contraseña, el sistema notificará el error mediante un mensaje y permitirá reintentar el inicio de sesión las veces que sea necesario, sin perjuicio de las medidas de seguridad que TAM pueda implementar frente a intentos de acceso sospechosos o reiterados.

4.3 Recuperación de Contraseña

El módulo web habilita la opción de recuperar la contraseña en caso de olvido. Para ello, el usuario deberá ingresar su correo electrónico registrado, al cual se enviará un código de 6 (seis) dígitos, válido por 5 (cinco) minutos y de uso único, sujeto a los mismos parámetros de reintentos aplicables al inicio de sesión. Una vez validado el código, el usuario podrá definir y confirmar una nueva contraseña.

El correo electrónico ingresado para la recuperación debe corresponder a uno previamente registrado en el sistema; en caso contrario, se notificará al usuario para que ingrese un correo válido. La nueva contraseña deberá cumplir los parámetros mínimos de seguridad establecidos en el numeral 3.7, su confirmación deberá coincidir exactamente, y en ningún caso podrá ser igual a la contraseña actual del usuario.

4.4 Roles y Funciones

El módulo web de TAM es de uso exclusivo para clientes. Todas las funcionalidades disponibles en el sistema corresponden únicamente al perfil de cliente. No se otorga acceso a funciones administrativas, de inventario ni de gestión interna a través de este canal.

4.5 Control de Acceso

El sistema valida que el usuario haya iniciado sesión para acceder a funcionalidades protegidas, incluyendo el carrito de compras, el proceso de pago (checkout), el perfil y el historial de pedidos, restringiendo el acceso a usuarios no autenticados. El intento de acceder a recursos no autorizados podrá derivar en la suspensión temporal o permanente de la cuenta.

5. Perfil de Usuario y Datos Personales

5.1 Actualización de Perfil

El usuario podrá actualizar desde su cuenta, con sesión activa, la siguiente información:

- Nombre completo (nombres y apellidos)
- Nombre de usuario
- Fotografía de perfil
- Contraseña
- Dirección de envío

Cualquier modificación estará sujeta a los mismos parámetros de validación aplicados durante el registro.

5.2 Tratamiento de Datos Personales

Los datos personales recopilados durante el registro y uso del módulo web serán tratados conforme a la Política de Privacidad de TAM y en cumplimiento de:

- Ley 1581 de 2012 — Protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013 — Reglamentación parcial de la Ley 1581.
- Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor.

Los datos serán utilizados para: gestión de la cuenta, procesamiento de pedidos, cálculo y gestión de envíos, comunicaciones transaccionales y mejora del servicio. TAM no vende ni cede datos personales a terceros con fines propios.

■ **Advertencia importante:** El sistema recomienda su despliegue bajo protocolo HTTPS para proteger la información transmitida entre el navegador del usuario y el servidor. La copia de seguridad de la información almacenada es responsabilidad del proveedor de hosting o de base de datos utilizado para el despliegue del sistema.

6. Catálogo, Productos y Disponibilidad

6.1 Organización del Catálogo

Los productos disponibles en el módulo web se organizan en categorías y subcategorías para facilitar la navegación del usuario. TAM se reserva el derecho de modificar, agregar o eliminar categorías sin previo aviso.

6.2 Disponibilidad de Productos

El sistema muestra en la ficha de cada producto la cantidad disponible en inventario, permitiendo al usuario conocer si el producto puede ser adquirido. La disponibilidad mostrada es referencial y puede cambiar entre el momento de consulta y la confirmación del pedido. TAM no garantiza la reserva de un producto hasta que el proceso de pago se complete exitosamente.

6.3 Búsqueda y Filtros

La plataforma dispone de una barra de búsqueda que permite encontrar productos mediante palabras clave relacionadas con su nombre. Adicionalmente, el usuario podrá aplicar filtros avanzados de precio, categoría, subcategoría o marca para refinar los resultados. Tanto los resultados de búsqueda como los filtros son orientativos y dependen de la disponibilidad actual del catálogo.

6.4 Comparación de Productos

El usuario podrá seleccionar hasta 4 (cuatro) productos de la misma categoría para comparar sus atributos simultáneamente. El sistema mostrará una tabla comparativa con precio, características técnicas y disponibilidad actual de cada producto.

Bajo la tabla comparativa, el sistema podrá indicar mediante texto cuál de los productos comparados es recomendado, con base en una heurística interna sobre las características evaluadas. Esta recomendación tiene un propósito exclusivamente orientativo, no constituye asesoría técnica ni comercial personalizada, y no compromete a TAM respecto de la idoneidad del producto para las necesidades específicas del usuario.

6.5 Calificaciones de Productos

El sistema permite a los usuarios calificar productos previamente comprados, mediante una puntuación de 1 a 5 estrellas, mostrando el promedio y la distribución de valoraciones en el catálogo, la ficha del producto y el comparador. El usuario se compromete a emitir calificaciones y comentarios veraces, respetuosos y ajustados a su experiencia real con el producto. TAM podrá remover calificaciones que resulten ofensivas, fraudulentas o contrarias a la ley.

7. Carrito de Compras

7.1 Inicio de Sesión Obligatorio

El sistema exigirá al usuario iniciar sesión o registrarse desde el momento en que intente agregar el primer producto al carrito de compras, y no únicamente al momento del pago.

7.2 Agregar Productos al Carrito

El usuario podrá agregar productos y especificar cantidades en su carrito de compras, siempre que el producto cuente con stock disponible en el momento de agregarlo. Si el producto no tiene stock disponible, el sistema no permitirá agregarlo y notificará al usuario.

El sistema no permitirá agregar ni actualizar en el carrito una cantidad de producto que supere el stock disponible; en caso de intentarlo, se notificará al usuario para que ajuste la cantidad solicitada.

7.3 Edición del Carrito

Antes de proceder al pago, el usuario podrá gestionar libremente el contenido de su carrito:

- Agregar nuevos productos.
- Eliminar productos seleccionados.
- Modificar las cantidades de cada producto.

7.4 Persistencia del Carrito

Los productos añadidos al carrito se conservarán aunque el usuario cierre sesión. Esta información se almacena de forma segura y estará disponible cuando el usuario vuelva a iniciar sesión. TAM no se responsabiliza por cambios en precio o disponibilidad de productos que permanezcan en el carrito sin ser procesados. Se recomienda al usuario revisar el contenido del carrito antes de cada compra.

8. Lista de Favoritos

El módulo web permite al usuario añadir productos a una lista de favoritos mediante almacenamiento local del navegador, sin necesidad de ingresarlos al carrito de compras.

■ **Advertencia importante:** La lista de favoritos NO se almacena en los servidores de TAM ni queda asociada de forma permanente a la cuenta del usuario. Dicha lista depende exclusivamente del navegador y del dispositivo utilizado, por lo que podrá perderse al cambiar de navegador, de dispositivo, al borrar los datos de navegación o al utilizar el modo de navegación privada. TAM no será responsable por la pérdida de la información contenida en la lista de favoritos.

9. Proceso de Compra y Medios de Pago

9.1 Pasarela de Pago Simulada

■ **Advertencia importante:** El módulo web de TAM integra un simulador de pasarela de pago con fines demostrativos y de prueba funcional del sistema. Las transacciones se procesan de manera simulada, SIN conexión a un proveedor de pago real, entidad bancaria o franquicia de tarjetas. En consecuencia, ningún cargo, débito o movimiento financiero real es efectuado sobre los medios de pago ingresados por el usuario a través de esta funcionalidad, y ningún producto será enviado ni entregado físicamente como resultado de una transacción simulada. El usuario declara conocer y aceptar esta condición antes de utilizar el módulo de pagos.

9.2 Métodos de Pago

El sistema permite seleccionar, de forma simulada, los siguientes métodos de pago:

- Tarjeta (crédito o débito).
- PSE (Pagos Seguros en Línea).
- Pago en efectivo (contra entrega).

9.3 Confirmación de Pago

El sistema mostrará una confirmación en pantalla al usuario una vez el pago simulado sea aprobado, indicando el estado exitoso de la transacción dentro del entorno de prueba.

9.4 Generación del Pedido

Después de la confirmación del pago, el sistema generará automáticamente un pedido con un identificador y un código de factura únicos, para efectos de seguimiento dentro de la plataforma.

9.5 Estado del Pedido

El usuario podrá visualizar el estado actual de su pedido desde su cuenta, así como el historial de estados por los que ha transitado, dentro del siguiente flujo:

- Pendiente
- Confirmado
- Preparando pedido
- Enviado
- En camino
- Entregado
- Cancelado

9.6 Historial de Compras

El sistema almacenará y mostrará al usuario el listado detallado de sus compras anteriores en orden temporal, de más a menos reciente, incluyendo la fecha, los productos y el estado de cada pedido.

10. Direcciones y Costos de Envío

10.1 Gestión de Dirección de Envío

El usuario podrá registrar y modificar direcciones para la entrega de pedidos desde su perfil. No obstante, cuando un pedido se encuentre activo, este será dirigido a la dirección asignada al momento de su creación y no a cualquier dirección actualizada con posterioridad. Es responsabilidad del usuario verificar que la dirección seleccionada al momento de la compra sea la correcta.

10.2 Cálculo del Costo de Envío

El sistema calculará automáticamente el costo de envío aplicando una tarifa fija de **\$12.000 COP**. Los pedidos cuyo monto sea igual o superior a **\$200.000 COP** tendrán envío gratuito. TAM se reserva el derecho de modificar estos valores en cualquier momento, sin que ello afecte pedidos ya confirmados y pagados.

11. Atención al Cliente

El módulo web pone a disposición del usuario un formulario de contacto visible, con validación en la interfaz, para indicar el asunto y el mensaje correspondiente a su inquietud, consulta o error.

■ **Advertencia importante:** *En el alcance actual del sistema, el envío del formulario de contacto se limita a una confirmación visual dentro del navegador (frontend) y NO incluye almacenamiento en base de datos ni envío real del mensaje a un canal de soporte. En consecuencia, los mensajes diligenciados a través de este formulario no serán recibidos ni gestionados por TAM. Para requerimientos, quejas o reclamos que requieran atención efectiva, el usuario deberá utilizar los canales de contacto alternos que TAM informe oportunamente en el sitio web, hasta tanto esta funcionalidad sea implementada en su totalidad.*

12. Limitación de Responsabilidad

TAM no será responsable por:

- Interrupciones del servicio derivadas de mantenimiento programado o causas de fuerza mayor.

- Pérdidas ocasionadas por el uso incorrecto de las credenciales de acceso por parte del usuario.
- Cambios en precios o disponibilidad de productos entre el momento de añadirlos al carrito o a la lista de favoritos y la confirmación del pago.
- La pérdida de información contenida en la lista de favoritos por depender del almacenamiento local del navegador.
- Cualquier expectativa de pago, cargo o entrega física real derivada del uso del simulador de pasarela de pago.
- La falta de recepción de mensajes enviados a través del formulario de contacto, mientras dicha funcionalidad se encuentre en fase de implementación.
- Daños directos, indirectos, incidentales o consecuentes derivados del uso o imposibilidad de uso del módulo web.

La responsabilidad máxima de TAM frente al usuario, en cualquier caso derivado de una transacción efectivamente procesada, estará limitada al valor de la transacción específica que originó el reclamo.

13. Propiedad Intelectual

Todos los elementos que componen el módulo web de TAM — incluyendo diseño, logotipos, textos, imágenes, código fuente y funcionalidades — son propiedad exclusiva de TAM o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes colombianas e internacionales de propiedad intelectual.

Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación, ingeniería inversa o cualquier otro uso no autorizado de los elementos del módulo web sin el consentimiento expreso y por escrito de TAM.

14. Modificaciones a los Términos y Condiciones

TAM se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán notificadas al usuario mediante:

- Aviso visible dentro del módulo web al iniciar sesión.
- Correo electrónico a la dirección registrada en la cuenta.

El uso continuado del módulo web tras la notificación de cambios implica la aceptación de los nuevos términos. Si el usuario no acepta las modificaciones, deberá dejar de utilizar la plataforma y podrá solicitar la eliminación de su cuenta.

15. Ley Aplicable y Resolución de Conflictos

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia, en particular:

- Ley 1480 de 2011 — Estatuto del Consumidor.
- Ley 1581 de 2012 — Protección de Datos Personales.
- Ley 527 de 1999 — Comercio Electrónico.

Cualquier controversia derivada de estos Términos y Condiciones se resolverá conforme a la legislación colombiana y será conocida por las autoridades o jueces competentes de la República de Colombia, sin perjuicio del derecho del consumidor a acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para efectos de protección al consumidor.

Documento elaborado con base en los requerimientos funcionales y no funcionales del módulo web y móvil de TAM, y armonizado con los Términos y Condiciones vigentes del módulo móvil, con el fin de garantizar coherencia contractual entre ambos canales de la plataforma.