

## OBJETIVO

---

Establecer lineamientos para el proceso de compra y prestación de servicios empresariales, que se presta de forma virtual o presencial en plataformas y/o sedes propias o de nuestros aliados y están ofertados en el portal <https://.comfama.com/>.

## DEFINICIONES

---

- **Plataforma comercio electrónico:** es el sistema tecnológico que permite que Comfama ofrezca y venda los productos y servicios hacia otras empresas.
- **Orden de compra:** es un documento que emite el comprador.

## TABLA DE CONTENIDO

---

OBJETIVO .....	1
DEFINICIONES .....	1
DESCRIPCIÓN DE LA NORMA.....	1
Confirmación de la compra .....	3
Modificación a la compra .....	3
Entrega del servicio a la empresa .....	4
Facturación .....	5
Consideraciones específicas .....	5
CONTROL DE VERSIONES.....	6
CONTROL DE LEGALIZACIÓN .....	6
ANEXOS.....	7

## DESCRIPCIÓN DE LA NORMA

---

Las presentes políticas son aplicables en el proceso de compra y prestación de servicios empresariales, ofertados en el portal <https://tiendacomfama.com/>. Estos servicios se pueden prestar de forma virtual o presencial en plataformas y/o sedes propias o de nuestros aliados.

### Configuración y acceso a la plataforma

- La empresa compradora del producto (s) debe definir un administrador de la plataforma, quien será el encargado de realizar la gestión de compra, las autorizaciones internas y la asignación de permisos a usuarios delegados. Este administrador se hace responsable del ingreso y retiro de las personas autorizadas para la gestión de compra en la plataforma. Igualmente esta persona administradora, deberá estar autenticada en el portal individual de personas. En el momento en que el Administrador de la cuenta de la empresa compradora no este o sea retirado de la

	Norma 114	Versión: 1
	Políticas Comerciales Empresas Portal Comercio Electrónico	Fecha de publicación: 2021/04/19

empresa, esta deberá informar a Comfama contactando al Asesor de negocio y así solicitar nuevos accesos a la plataforma y retirar los accesos actuales a la misma.

### Selección y compra de productos

- Los servicios ofertados pueden ser para grupos exclusivos con tarifa grupal o grupo exclusivo con tarifa individual, de acuerdo con la categoría de afiliación de cada participante y los cupos individuales en grupos multiempresariales (Varias empresas compran cupos en un mismo grupo).
- En casos de negociaciones que requieran pólizas o retenciones adicionales, se deberá activar a través del asesor de negocio asignado a la empresa.
- La oferta es dinámica y puede tener cambios de condiciones del servicio, horarios, fechas, tarifas y otros, según su disponibilidad.
- Al momento de realizar la compra, la empresa puede visualizar la disponibilidad de la oferta de los servicios y condiciones de estos.
- Para la venta de servicios con categorización individual, se debe anexar en el momento de la compra, el listado de los participantes con la información de tipo y número de documento de identidad. De no contar con este, se asignará el valor acorde a la categoría empresarial. Posteriormente, la empresa será contactada por el equipo de soporte empresarial para solicitar este listado.
- Una vez realizada la compra, se garantizan las tarifas publicadas según la categoría de afiliación de la empresa en los sistemas de información de Comfama.
- La empresa debe informar los datos obligatorios en la plataforma para finalizar con éxito la compra.
- Si desea realizar alguna modificación al servicio solicitado, podrá comunicarse con su asesor de negocio llamar al 3607080, opción 2-3 para el Valle de Aburrá o al 01 8000415455 para otras regiones de Antioquia. También podrá contactarnos a través del enlace que aparece en la parte inferior de la plataforma.
- Para toda venta realizada en la plataforma, el pago y recibo de facturación se cargará al NIT de cada empresa que se encuentra autenticado. En el caso de venta asistida, la factura será notificada a la persona que autoriza la compra.
- Es responsabilidad de la empresa revisar el buzón de correo electrónico para la activación de la prestación del servicio. La no lectura de este no dará lugar a reclamaciones para devolución de dinero, ni a ajustes de facturación.
- Todos los datos proporcionados por la empresa y/o el trabajador para la realización de la compra, serán manejados acorde a nuestra política de protección de datos <https://www.comfama.com/webinicio/habeasdata.htm>

### Confirmación de la compra

- La reserva de los productos en el carrito de compras tendrá una vigencia de 24 horas hasta que se efectúe el pago electrónico, Baloto o Efecty.
- La confirmación del producto o servicio será efectiva al momento del pago.
- Si la empresa requiere orden de compra, debe diligenciar el número de esta, en el campo habilitado antes de realizar el pago.
- Comfama se comunicará con la empresa, a través de los medios autorizados, antes de la prestación del servicio para coordinar y acordar las condiciones.

### Modificación a la compra

La prestación de los servicios confirmados se realizará conforme a las especificaciones realizadas durante la compra, sin embargo, se pueden realizar las siguientes modificaciones, según disponibilidad:

- Cambio de fecha de prestación del servicio (según temporada y disponibilidad).
- Cambio de hora de la prestación del servicio (según temporada y disponibilidad).

Estos cambios se atienden **hasta tres (3) días hábiles, antes de la fecha de la prestación del servicio**, siempre y cuando el producto este vigente, de acuerdo con las definiciones de Comfama.

### Condiciones de devolución, cambio y cancelación de servicio

Los servicios confirmados pueden cancelarse hasta **con tres (3) días hábiles de anticipación a la prestación (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)**, mediante solicitud a la central de llamadas o a través del enlace de Contáctenos. No tendrán consecuencias ni para Comfama ni para la empresa cuando se encuentre en los términos previamente mencionados.

Para cancelaciones **con menos de tres (3) días hábiles de anticipación a la prestación, la empresa asumirá el 100% del valor del servicio.**

Para los casos asociados a cancelaciones por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, se podrá reprogramar el servicio, entendiendo todo hecho *imprevisto* que impida la ejecución del servicio como:

- a. Situaciones de orden público que impidan a los asistentes inscritos al programa o evento, desplazarse a los lugares previstos para el desarrollo de las actividades.
- b. Acontecimientos relacionados con calamidad que impacte a los participantes inscritos.
- c. Situaciones de emergencia laboral que impidan la asistencia de los participantes

inscritos en el programa.

En caso de no desear una reprogramación del servicio, no habrá devolución del pago realizado.

Para los productos virtuales asincrónicos (aquellos en los que el aprendizaje se da mediante la interacción del participante con contenidos, sin la mediación en vivo de un mentor) licencias y cursos sin mentoría, no se aceptan cancelaciones una vez aceptadas las condiciones del servicio pactadas con la empresa.

### **Entrega del servicio a la empresa**

- Se hará entrega de los servicios confirmados en cantidad, fecha y hora.
- En caso de presentarse daños al espacio físico, y/o pérdidas de muebles o enseres utilizados en la prestación del servicio, ocasionados por los asistentes o invitados a la actividad, estos serán informados a la empresa en el momento de culminar el servicio y se generará un cobro adicional, con el valor vigente en el mercado del artículo.
- Para prestaciones en sede empresa, se deben garantizar las condiciones técnicas, logísticas y de bioseguridad asociadas a los servicios, por parte del responsable de la empresa con anterioridad a la prestación. También es necesario que se informen las condiciones para la prestación en la sede (estado de vías, seguridad, entre otras consideraciones). Adicionalmente, la persona de contacto debe garantizar el oportuno ingreso del personal Comfama a las instalaciones y otros requisitos para la prestación del servicio.
- Se debe garantizar el óptimo estado de salud de las personas que acceden a los servicios que requieren actividades físicas presenciales o virtuales. Comfama no se responsabiliza por las patologías que un usuario pueda adquirir como consecuencia de la ejecución incorrecta de un movimiento.
- Al adquirir nuestros servicios, las empresas tendrán acceso a plataformas y licencias, ya sean propias o de terceros. Estos servicios no dan la titularidad del derecho de propiedad intelectual del contenido al que accede la empresa.
- Comfama respeta los derechos de propiedad intelectual de las organizaciones o personas colaboradoras y aliadas, instructores, gestores y otras terceras partes. Las cuentas que tengan contenidos que engañen o que violen la marca registrada de otros, podrán ser actualizadas, suspendidas, deshabilitadas o canceladas por Comfama.
- Por temas de propiedad intelectual, seguridad de la información y confidencialidad de los participantes, no se permite la grabación de los programas a través de los canales digitales. En caso de que se evidencie que la clase, conferencia o evento fue grabado y que su información fue utilizada de manera indebida, se activarán los procedimientos legales correspondientes.
- Es importante que a las prestaciones asista el número de personas especificadas en la compra y confirmación del servicio, con el fin de garantizar las condiciones técnicas,

con la calidad y experiencia esperada. Estos serán controlados mediante el permiso de acceso a la plataforma virtual y/o asistencia presencial. En caso de existir un número mayor al de la compra, se realizará un cobro adicional por los participantes extra.

## Facturación

De acuerdo con el Decreto 2242 del 24 de noviembre de 2015, Artículo 616-1 del Estatuto Tributario, Resolución DIAN 0010 de 2018, Decreto 358 de marzo 5 de 2020, Resolución DIAN 0042 de 05 de mayo de 2020:

- Comfama generará facturación electrónica para dar cumplimiento a las condiciones establecidas en relación con la expedición (generación y entrega), recibo, rechazo y conservación de facturas.
- En caso de presentarse alguna novedad con la facturada emitida, tendrá **tres (3) días hábiles a partir del día de envío de la facturación electrónica**, para rechazar la factura o solicitar cambios. Se revisará cada caso presentado. Se entenderá recepción a satisfacción de facturación si no se genera dicho trámite.  
Para el caso de reclamación o devolución, se podrá enviar al correo electrónico [devolucionfacturas@comfama.com.co](mailto:devolucionfacturas@comfama.com.co).
- Los pagos deben ser realizados de acuerdo con lo indicado en la factura.

## Consideraciones específicas

- Los espacios alquilados se entregarán con 30 minutos de antelación para la revisión de la logística de prestación del servicio, excepto aquellos que requieren montajes especiales, los cuales serán acordados según la actividad a realizar e informado en la confirmación de forma anticipada. Debe considerarse que en estos espacios está prohibido el expendio y consumo de bebidas alcohólicas o cualquier sustancia estimulante o tóxica para el organismo. Los límites máximos de ruido son de 60 decibeles durante el día y hasta 55 decibeles en la noche. La prestación de servicios en la empresa y otras sedes externas está sujeta al cumplimiento de requisitos legales, de calidad y de seguridad definidos por Comfama y que serán verificados al confirmar el servicio con la empresa.
- Comfama garantiza la idoneidad del talento humano que realiza la prestación de sus servicios, por lo tanto, podrá reemplazar al prestador asignado a un programa, garantizando siempre la continuidad del proceso e informando a la empresa oportunamente. El alcance del talento humano es exclusivamente técnico, no podrá tener un alcance comercial o administrativo. En caso de requerir acompañamiento comercial, debe dirigirse al enlace de Contáctenos en la plataforma.
- Previo a la realización de eventos se debe coordinar el plan de emergencias, con el fin de cumplir con el Decreto 3888 de 2007. Los usuarios Parques/Sedes, deben portar sus documentos de identidad y seguridad social. En Comfama se cuenta con primeros

auxilios básicos para la estabilización de pacientes, en caso de ser remitidos a una IPS, los anteriores documentos son de obligatoria presentación para la atención oportuna; si el paciente no porta estos documentos, Comfama no se hace responsable de su remisión al centro hospitalario.

- Para la venta de servicios virtuales se debe garantizar que los asistentes cuenten con las condiciones técnicas y las herramientas tecnológicas necesarias, además, suministrar la información general de los participantes para el contacto al momento de la prestación del servicio. Para acceder a los contenidos de Aprendizaje Digital Comfama, los empleados deberán ingresar a los sitios web dispuestos iniciando sesión o registrándose como usuario de Comfama, para lo cual es indispensable contar con correo electrónico.
- Para las modalidades de cursos de educación, presenciales y virtuales, se podrá solicitar certificado de asistencia siempre y cuando el participante haya suministrado los datos requeridos y realizado como mínimo el 80% de las actividades de los contenidos propuestos en la plataforma o haber cumplido con al menos el 80% de la asistencia.
- Para informar no conformidades, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones asociadas a la venta empresarial, pueden contactarse a través de su asesor de negocio, nuestro sitio web [www.comfama.com.co](http://www.comfama.com.co), al número telefónico 3607080 si estás en el Valle de Aburrá, o al 01 8000415455 si está en otras regiones de Antioquia. También puede escribir al enlace de Contáctenos que aparece en la plataforma.
- *En caso de no estar de acuerdo con lo descrito en el presente documento, por favor reportarlo a través de su canal de atención (asesor de negocio o centro de atención telefónica 3607080), antes de la ejecución del servicio.*
- *En caso de no darse notificación alguna, se entenderá por parte de Comfama la aceptación a las políticas aquí descritas.*
- *Acepto manejo de datos suministrados a Comfama (habeas data).*
- *No explotaciones menores de edad y trata de personas.*

#### CONTROL DE VERSIONES

Versión Anterior	Descripción

#### CONTROL DE LEGALIZACIÓN

<b>Responsable</b>	Enith Vanessa Tintinago Cespedes	Soporte Empresarial
<b>Elaboración</b>	Eliana Patricia Arias Perez	Venta empresarial

<b>comfama</b>	<b>Norma 114</b>	<b>Versión: 1</b>
	<b>Políticas Comerciales Empresas Portal Comercio Electrónico</b>	<b>Fecha de publicación: 2021/04/19</b>

<b>Revisión</b>	Juan Pablo Córdoba Jaramillo Lina Maria Galeano Valderrama Laura Maria Restrepo Quiroz Maria Del Pilar Correa Zuleta Lina Maria Cadavid Cadavid	Negocio Empresas Mercadeo y Portafolio Diseño Experiencia Seguimiento y Posventa Seguimiento y Posventa
<b>Aprobación</b>	Enith Vanessa Tintinago Cespedes	Soporte Empresarial
<b>Implantación</b>	Eliana Patricia Arias Perez	Venta empresarial

## ANEXOS

No aplica