

Titular de la Plataforma:	Jesús Andrés Marzal Barboza	Domicilio Principal:	Cartagena de Indias, Bolívar, Colombia
Canal Oficial de Contacto:	awa@awacol.com	Línea de Atención al Cliente:	+57 300 382 2408
Dirección Web Oficial:	https://awacol.com		

Ámbito de Aplicación y Consentimiento Vinculante: El presente documento constituye un contrato de adhesión vinculante entre cualquier persona que acceda, navegue o utilice los servicios digitales de AWA (en adelante “el Usuario”, bien sea en calidad de “Comprador” o de “Emprendedor/Vendedor”) y el titular de la plataforma. La navegación, registro o formalización de transacciones implica la aceptación plena e incondicional de estas disposiciones.

1. Naturaleza Jurídica del Servicio (Marketplace Intermediario)

AWA opera exclusivamente como una plataforma tecnológica de intermediación digital (marketplace multivendedor). Su finalidad consiste en habilitar un canal digital que conecte de manera eficiente a micro, pequeños y medianos comerciantes y productores independientes radicados en Colombia (“Emprendedores”) con el público consumidor (“Compradores”).

AWA no es el fabricante, importador, distribuidor ni vendedor directo de los productos exhibidos por las tiendas de los Emprendedores. El contrato de compraventa y la relación de consumo se perfeccionan de manera autónoma, directa y exclusiva entre el Comprador y el Emprendedor seleccionado. En consecuencia, el Emprendedor es el directo obligado frente a la veracidad de las características del bien, su precio, stock, embalaje, idoneidad, factura comercial y garantía legal conforme a la Ley 1480 de 2011.

2. Registro de Cuentas y Procedimiento de Vinculación

2.1. Cuentas de Compradores

Para formular órdenes, el Comprador debe ingresar información veraz, precisa y completa: nombres, apellidos, correo, teléfono y dirección física de entrega. El usuario asume custodia personal e intransferible de sus credenciales de acceso.

2.2. Registro de Emprendedores (Tiendas)

Los Emprendedores activan su tienda mediante formulario web suministrando nombre, correo, línea celular y cuenta bancaria de abono. No se exige la radicación obligatoria inicial de RUT o Cédula como barrera de entrada al ecosistema.

La no exigencia previa de RUT o copia documental física no exonera al Emprendedor de su responsabilidad legal, civil, penal, contable y tributaria. Al aperturar su tienda, declara bajo la gravedad de juramento operar dentro de la legalidad, comercializar artículos lícitos y responder personalmente por sus declaraciones tributarias ante la DIAN y autoridades municipales. AWA se reserva la facultad de dar de baja tiendas que generen riesgos al consumidor.

3. Régimen Económico: Comisión de Intermediación y Desembolso de Fondos

- Comisión de Plataforma:** AWA aplica una tarifa de intermediación del diez por ciento (10%) calculada sobre el valor bruto del producto efectivamente comercializado en el Sitio.

- **Acreditación de Balance:** Una vez efectuada una venta y recibido el correspondiente pago a través de los medios habilitados en la plataforma, el importe neto que corresponda al Emprendedor, después de la aplicación de la comisión de intermediación y de los ajustes que legal u operativamente resulten procedentes, se reflejará en el panel administrativo de su tienda bajo el estado de “Saldo en Retención”.
- **Periodo de Retención de Fondos:** Los recursos correspondientes a cada venta permanecerán temporalmente en estado de “Saldo en Retención” como medida de protección frente a solicitudes de retracto, garantía, reversión de pago, reclamaciones u otros eventos relacionados con la operación, hasta que el pedido correspondiente alcance el estado de “Completado”, conforme a las reglas establecidas en estos Términos.
- **Confirmación de Recepción y Liberación de Fondos:** El pedido alcanza el estado “Completado” (i) cuando el Comprador confirme expresamente la recepción a través del botón “Confirmar recepción del pedido” disponible en su panel de Mi Cuenta, o (ii) de forma automática, si el Comprador no se pronuncia, una vez transcurra el plazo aplicable según el canal de envío registrado por el Emprendedor, contado desde que este marque el pedido como “Enviado”: doce (12) días hábiles para envíos por transportadora nacional; cinco (5) días hábiles para entregas mediante plataformas de domicilio (tipo Rappi, inDriver o similares); y cinco (5) días hábiles para entregas mediante mensajero informal. Para los pedidos de recogida en tienda, el pedido permanece en el estado “Esperando recogida” hasta que el Comprador confirme la recepción; AWA no aplica actualmente un plazo de confirmación automática para esta modalidad y se reserva la facultad de establecerlo mediante una futura actualización de estos Términos. Una vez el pedido alcanza el estado “Completado”, el importe neto de la venta se libera de inmediato al “Saldo Disponible” del Emprendedor, siempre que no exista otra circunstancia que legal u operativamente justifique su retención. La confirmación de recepción, sea manual o automática, tiene efectos exclusivamente administrativos para la liberación de fondos entre AWA y el Emprendedor, y no extingue, limita ni sustituye el derecho del Comprador a la garantía legal de calidad e idoneidad prevista en la Sección 8 de este documento. La visualización de recursos como “Saldo Disponible” representa un valor liquidado a favor del Emprendedor y habilitado para solicitar su desembolso, pero no implica que la transferencia bancaria correspondiente ya haya sido ejecutada.
- **Solicitud de Desembolso:** Una vez que los fondos se encuentren en “Saldo Disponible”, el Emprendedor podrá solicitar su desembolso directamente desde la plataforma, ya sea por la totalidad del saldo disponible o mediante un retiro parcial, sin que esté obligado a retirar la totalidad del monto disponible en cada solicitud. Los desembolsos se realizarán exclusivamente a la cuenta bancaria registrada y certificada por el Emprendedor dentro de la plataforma.
- **Vinculación entre el Estado del Pedido y la Disponibilidad para Retiro:** La solicitud de desembolso solamente podrá realizarse sobre fondos efectivamente disponibles y provenientes de pedidos cuyo estado sea “Completado”. En consecuencia, los pedidos pendientes o cuyos fondos se encuentren en estado de “Saldo en Retención” no serán retirables; únicamente los fondos correspondientes a pedidos “Completados”, una vez trasladados al “Saldo Disponible”, podrán incluirse en una solicitud de desembolso.
- **Procesamiento y Plazo de Desembolso:** Las solicitudes de desembolso correctamente radicadas serán gestionadas en días hábiles. Una vez verificados los fondos y la información bancaria correspondiente, AWA efectuará el procesamiento respectivo y gestionará la transferencia a la cuenta bancaria registrada y certificada por el Emprendedor, dentro de un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas calendario contadas desde la correcta radicación de la solicitud. El desembolso procurará efectuarse durante horas nocturnas y, en todo caso, dentro del plazo máximo antes indicado.
- **Condiciones y Restricciones para el Desembolso:** AWA podrá suspender, rechazar o solicitar la corrección de una solicitud de desembolso cuando exista: saldo insuficiente; errores o inconsistencias en la información bancaria; imposibilidad de transferir a la cuenta registrada; reembolsos o reversiones de pago pendientes; reclamaciones que puedan afectar el saldo; controles de seguridad o de prevención de fraude; o validaciones necesarias para ejecutar la transferencia. Cuando una solicitud sea rechazada o suspendida por alguna de estas circunstancias, el plazo de cuarenta y ocho (48) horas calendario se contará desde la correcta radicación de una nueva solicitud o desde la subsanación de la circunstancia que haya impedido su procesamiento, según corresponda.

- **Ajustes Posteriores al Desembolso:** La realización de un desembolso no impedirá que AWA efectúe posteriormente los ajustes correspondientes cuando exista reembolso, reversión del pago, reclamación, garantía, error de liquidación o cualquier otro ajuste que afecte la operación. Cuando estos ajustes generen un saldo negativo, se aplicarán las disposiciones de la Sección 9.

4. Medios y Procesamiento de Pagos Electrónicos

El recaudo de valores originados en las transacciones se gestiona a través de pasarelas de servicios de pago aliadas (como Wompi, redes autorizadas de adquirencia, transferencias PSE, tarjetas de débito y crédito). AWA no almacena, captura ni administra directamente los números de instrumentos financieros, códigos de seguridad (CVV) o claves bancarias de los Usuarios. La custodia de dichos datos recae en las pasarelas bajo estándares de seguridad PCI-DSS.

4.1. Costos de Pasarela en Reembolsos y Tratamiento de la Comisión

Las pasarelas de pago aplican tarifas fijas y porcentuales por cada transacción, las cuales no son reembolsadas por la pasarela al anularse o devolverse una compra. En consecuencia:

Cuando proceda un reembolso por retracto legítimo del Comprador sin que medie falla del Emprendedor, AWA anulará su comisión de intermediación del 10% correspondiente a esa venta. Los costos no reembolsables de la pasarela de pago, sin embargo, serán descontados del saldo del Emprendedor.

Cuando el reembolso se origine en una causa atribuible al Emprendedor (falta de stock, despacho incorrecto, defectos de calidad, retraso injustificado), AWA retendrá su comisión del 10% como compensación por los servicios tecnológicos prestados, y descontará adicionalmente del saldo del Emprendedor tanto el valor reembolsado al Comprador como los costos de la pasarela de pago.

5. Logística, Envíos y Plazos de Entrega

La logística de despacho opera bajo el esquema descentralizado del marketplace:

- **Autonomía Logística:** Cada Emprendedor es responsable directo y exclusivo del embalaje, rotulación y entrega de los paquetes a las empresas transportadoras legalmente habilitadas en Colombia.
- **Transparencia de Costos:** La tarifa de envío y los tiempos estimados de entrega son informados al Comprador en la pantalla de liquidación (checkout) antes de que este efectúe el pago.
- **Pedidos Multiproveedor:** Si una compra reúne artículos de distintas tiendas, cada Emprendedor despachará su producto de forma individual y los tiempos de arribo podrán variar independientemente.
- **Responsabilidad en Transporte:** AWA no ejecuta el transporte físico ni responde por siniestros, pérdidas o retrasos imputables a caso fortuito o fuerza mayor de las transportadoras, pero prestará acompañamiento al Comprador a través de la mesa de ayuda.

6. Derecho de Retracto (Ley 1480 de 2011 y Ley 2439 de 2024)

Para todas las compras realizadas a distancia a través de la plataforma AWA, el Comprador goza del derecho indisponible de retracto legal, regulado bajo las siguientes directrices:

Condiciones del Retracto:

1. **Término de Notificación:** El Comprador dispone de cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción física del producto para ejercer el retracto mediante comunicación escrita dirigida a awa@awacol.com o directamente a la tienda vendedora.

2. **Fletes y Costos de Transporte a Cargo del Comprador:** Conforme al mandato expreso del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el consumidor deberá asumir la totalidad de los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien hacia la sede del Emprendedor.
3. **Integridad del Producto:** El bien debe restituirse en perfectas condiciones, sin rastros de uso o alteración, con sus empaques originales completos, sellos intactos, manuales y accesorios.
4. **Reintegro del Dinero en 15 Días Calendario:** Cumplida la devolución material, el valor pagado será reintegrado en su totalidad dentro de un plazo perentorio máximo de quince (15) días calendario, de conformidad con la modificación introducida por la Ley 2439 de 2024.
5. **Excepciones Legales:** Se exceptúan de retracto bienes confeccionados conforme a especificaciones del cliente o personalizados; bienes perecederos; prendas de uso íntimo o artículos de cuidado personal desprecintados; y servicios cuya ejecución haya iniciado. Los productos confeccionados o personalizados conforme a especificaciones del Comprador estarán identificados en la plataforma con la etiqueta “Producto Personalizado — Exceptuado de Retracto conforme al Artículo 47, numeral 3, de la Ley 1480 de 2011”, y el Comprador deberá confirmar esta condición antes de finalizar la compra.

7. Procedimiento de Reversión del Pago (Decreto 587 de 2016)

Cuando la adquisición se haya pagado mediante tarjeta de crédito, débito u otro mecanismo de pago electrónico, el Comprador tiene derecho a solicitar la reversión de los fondos acreditados ante AWA y ante el emisor de su tarjeta o cuenta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a:

- Tener conocimiento de haber sido víctima de una operación fraudulenta o no solicitada.
- La fecha en que debió haber recibido el producto sin que este haya sido entregado.
- La recepción de un producto defectuoso o que no corresponda con las características contratadas.

Para perfeccionar la solicitud, el Comprador enviará correo formal a awa@awacol.com anexando: cédula del titular, radicado de la orden, motivo legal fundamentado, certificación bancaria y constancia de puesta a disposición del producto al Emprendedor (cuando aplique). Asimismo, deberá notificar simultáneamente al emisor del instrumento de pago en los mismos términos.

8. Régimen de Garantía Legal de Calidad e Idoneidad

Todo producto comercializado en AWA cuenta con la garantía legal consagrada en el Estatuto del Consumidor:

- **Obligado Directo:** El Emprendedor que publica el artículo es quien responde legalmente por el cumplimiento de la garantía, respondiendo por defectos de fábrica, vicios ocultos o inconsistencias de funcionalidad.
- **Fletes por Garantía:** En los eventos en que prospere una reclamación por defecto atribuible a garantía legal comprobada, la totalidad de los fletes de recogida y nuevo despacho correrán por cuenta exclusiva del Emprendedor.
- **Efectividad:** Procede inicialmente la reparación del bien sin cargo alguno para el consumidor; en caso de no ser susceptible de arreglo o persistir la falla, procederá el cambio por un producto idéntico o la devolución del dinero.

9. Obligaciones y Declaraciones Tributarias del Emprendedor

Al dar de alta su tienda virtual en awacol.com, el Emprendedor asume compromisos vinculantes:

Cláusula de Indemnidad Fiscal y Civil: Cada Emprendedor declara que es un comerciante independiente que actúa a título personal o societario propio. AWA actúa exclusivamente como procesador tecnológico de contacto y no sustituye, consolida ni asume los deberes fiscales de facturación de cada tienda. Es deber exclusivo de cada Emprendedor emitir su propia factura de venta, ticket POS o documento soporte a nombre del Comprador y declarar sus tributos ante la DIAN y entes locales. El Emprendedor mantendrá indemne a AWA frente a cualquier requerimiento sancionatorio tributario originado en sus omisiones contables.

Queda rigurosamente prohibida la comercialización de réplicas no autorizadas, artículos hurtados, estupefacientes, armamento, material pornográfico ilegal, especies de fauna silvestre o cualquier insumo que vulnere la legislación colombiana o derechos de propiedad industrial de terceros.

Gestión de Saldo Negativo: Si tras aplicar un reembolso el Emprendedor no cuenta con fondos suficientes en su balance, su cuenta quedará en “Saldo Negativo”. AWA podrá compensar dicho saldo con los ingresos de ventas futuras del Emprendedor hasta normalizar el balance. Si el saldo negativo persiste por más de cinco (5) días calendario desde su notificación por correo electrónico, AWA podrá suspender la visibilidad de la tienda hasta que se regularice la situación. Este documento, junto con los registros contables y los soportes de la transacción de la pasarela de pago, podrá hacerse valer como prueba de la obligación en cualquier gestión de cobro extrajudicial o judicial que AWA decida adelantar.

10. Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQR)

En concordancia con las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), los usuarios cuentan con un canal permanente de recepción y trámite de PQRs:

- **Canal Oficial de Radicación:** Correo electrónico: awa@awacol.com o línea telefónica / WhatsApp: +57 300 382 2408.
- **Término Máximo de Respuesta:** Toda solicitud formalmente ingresada será analizada y respondida en un plazo máximo e improrrogable de quince (15) días hábiles siguientes a su radicación.
- **Función Mediadora:** En eventos de controversias entre Comprador y Emprendedor, AWA fungirá como facilitador amigable y técnico para instar al cumplimiento de los términos acordados entre las partes.

11. Propiedad Intelectual y Licenciamiento

El nombre comercial “AWA”, el logotipo, dominios web, códigos fuente, interfaces, arquitectura de software y elementos audiovisuales propios del portal corresponden a la titularidad exclusiva de Jesús Andrés Marzal Barboza. Las marcas comerciales, fotos de productos y logotipos cargados por los Emprendedores pertenecen a sus respectivos autores, quienes conceden a AWA una licencia gratuita, no exclusiva y de alcance territorial indefinido para exhibir y promocionar dichos contenidos dentro del marco operativo de awacol.com.

12. Limitación de Responsabilidad, Ley Aplicable y Jurisdicción

AWA provee la plataforma tecnológica bajo la modalidad “tal cual”, realizando sus mayores esfuerzos por mantener la estabilidad y seguridad operativa, sin garantizar disponibilidad ininterrumpida frente a fallas de servidores globales de alojamiento (Hostinger) o telecomunicaciones. Estos términos se rigen íntegramente por las leyes de la República de Colombia. Cualquier diferendo no solventado mediante arreglo directo será sometido a los juzgados de la ciudad de Cartagena de Indias, Bolívar, y a las facultades jurisdiccionales y administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).