

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA

C&G COLOMBIA S.A.S. — Centro de Ingeniería, Seguridad y Gestión Industrial

BORRADOR PARA REVISIÓN LEGAL — Este documento es una propuesta elaborada a partir del análisis de la plataforma y de la Política de Tratamiento de Datos Personales de C&G Colombia SAS. No constituye asesoría legal y debe ser revisado y aprobado por un abogado antes de su publicación.

1. OBJETO Y ACEPTACIÓN

El presente documento establece los términos y condiciones que regulan el acceso y uso de la plataforma digital de formación para trabajo seguro en alturas de **C&G COLOMBIA S.A.S.**, identificada comercialmente como "C&G Academy" (en adelante, la "Plataforma"), a través de la cual se ofrecen cursos de formación, evaluaciones en línea, emisión y verificación de certificados digitales, y servicios de atención por medio de chatbot de WhatsApp.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones se da por el simple hecho de:

1. Crear una cuenta en la Plataforma.
2. Realizar una inscripción o pago de un curso.
3. Presentar un examen en línea.
4. Descargar o verificar un certificado.
5. Utilizar el chatbot de WhatsApp.
6. Acceder o utilizar cualquiera de los servicios de la Plataforma.

Quien acepte estos términos será denominado el "Usuario". Si el Usuario no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

- **Razón social:** Centro de Ingeniería, Seguridad y Gestión Industrial C&G COLOMBIA S.A.S.
- **NIT:** 901.659.749-5
- **Domicilio:** Carrera 7A # 11-82, Barrio La Floresta, San Martín, Cesar, Colombia.
- **Correo electrónico:** gerencia@cygcolombia.com.co
- **Teléfono:** +57 316 876 62 31
- **Sitio web:** www.cygcolombia.com.co
- **Autorización del Ministerio de Trabajo:** No. 08SE2024220000000022781.

3. SERVICIOS DE LA PLATAFORMA

La Plataforma ofrece a los Usuarios los siguientes servicios:

1. **Formación virtual:** cursos de formación y reentrenamiento para trabajo seguro en alturas y otras temáticas afines, con material de estudio en formato PDF y contenido de apoyo, de conformidad con la autorización otorgada por el Ministerio de Trabajo.
2. **Cursos con asistencia presencial:** algunos cursos requieren asistencia física obligatoria, según se indique en la ficha de cada curso. En estos casos, el Usuario deberá cumplir con el requisito de presencialidad para completar su formación.
3. **Evaluación en línea:** exámenes con preguntas de selección múltiple, respuesta múltiple y verdadero/falso, con un tiempo límite y una nota mínima de aprobación definidos por curso.
4. **Emisión de certificados:** certificados digitales con código único de verificación, código QR y fecha de vencimiento, calculada según la vigencia del curso.
5. **Verificación de certificados:** cualquier tercero podrá verificar la autenticidad de un certificado mediante su código de verificación.

6. **Renovación de certificados:** los Usuarios podrán renovar sus certificados vencidos o próximos a vencer.
7. **Chatbot de WhatsApp:** canal de información, consulta y comercialización de cursos, con confirmación explícita del Usuario para cualquier compra o renovación.

La descripción, precio, duración, vigencia, requisitos y demás características de cada curso se encuentran publicadas en la Plataforma y forman parte integral de estos Términos y Condiciones.

4. REGISTRO Y CUENTAS DE USUARIO

4.1. Requisitos de registro

Para acceder a los servicios de la Plataforma, el Usuario debe:

1. Ser mayor de edad (mayor de 18 años), de conformidad con la legislación colombiana.
2. Suministrar información veraz, completa y actualizada: nombres y apellidos, documento de identidad (CC, CE, NIT, PP, TI, DNI u otro), correo electrónico y número de teléfono.
3. Aceptar estos Términos y Condiciones y la Política de Tratamiento de Datos Personales.

El nombre de usuario se genera por defecto a partir del número de documento de identidad. El correo electrónico deberá ser válido y de uso personal, ya que a través de este se enviarán las credenciales de acceso y las comunicaciones oficiales de la Plataforma.

4.2. Responsabilidad sobre la cuenta

1. Las cuentas son **personales e intransferibles**. El Usuario es el único responsable del uso de su cuenta, su nombre de usuario y su contraseña.
2. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de sus credenciales y a notificar de inmediato a C&G Colombia SAS cualquier uso no autorizado de su cuenta.
3. C&G Colombia SAS no será responsable por el uso indebido de una cuenta cuando se demuestre negligencia del Usuario en el resguardo de sus credenciales.
4. C&G Colombia SAS podrá suspender o cancelar cuentas cuando detecte actividad fraudulenta, suplantación de identidad o incumplimiento de estos Términos y Condiciones.

4.3. Veracidad de la información

El Usuario declara que la información suministrada al momento del registro es veraz y exacta. La falsedad en los datos de identificación (especialmente el documento de identidad) puede invalidar el certificado emitido, dado que dicho documento es el elemento de validez legal del mismo. C&G Colombia SAS podrá solicitar la verificación de identidad por cualquier medio legalmente válido.

5. COMPRAS Y PAGOS

5.1. Precios y moneda

1. Todos los precios están expresados en pesos colombianos (COP) e incluyen los impuestos aplicables, salvo indicación en contrario.
2. El precio de un curso corresponde al publicado al momento de la compra. C&G Colombia SAS podrá modificar los precios en cualquier momento, sin que ello afecte las compras ya realizadas.

5.2. Métodos de pago

La Plataforma acepta los siguientes métodos de pago:

1. Tarjeta de crédito o débito (a través de la pasarela de pagos Wompi).

2. PSE.
3. Nequi.
4. Transferencia bancaria (Bancolombia).
5. Código QR Bancolombia.
6. Cobro Bancolombia.
7. Daviplata.

5.3. Proceso de compra

1. Al iniciar una compra, la Plataforma valida la disponibilidad del curso y el precio vigente.
2. El pago se procesa a través de la pasarela de pagos Wompi (para pagos en línea) o mediante la verificación de pagos manuales por parte de C&G Colombia SAS (Nequi, transferencia, entre otros).
3. La inscripción al curso se activa únicamente cuando el pago ha sido **aprobado y confirmado**.
4. El Usuario recibirá la confirmación de su compra e inscripción por correo electrónico y/o WhatsApp.

5.4. Rechazo o anulación de pagos

1. Si un pago es rechazado, anulado o devuelto, la inscripción correspondiente será cancelada y el acceso al curso y a los certificados derivados de esa compra será suspendido o revocado.
2. C&G Colombia SAS se reserva el derecho de anular transacciones cuando detecte indicios de fraude o cuando el pago no haya sido efectivamente acreditado.

6. DERECHO DE RETRACTO

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Usuario que adquiera un curso a través de la Plataforma goza de un plazo de **cinco (5) días hábiles** contados a partir de la entrega del producto o de la celebración del contrato para ejercer el derecho de retracto, salvo las excepciones previstas en la ley.

NO procede el derecho de retracto en los siguientes casos, de conformidad con el artículo 47 numeral 2 de la Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes:

1. Cuando el servicio haya sido **totalmente ejecutado** o su prestación haya iniciado con el consentimiento expreso del Usuario (p. ej., cuando el Usuario haya accedido al material de estudio o haya iniciado el curso).
2. Cuando el Usuario haya **presentado el examen** del curso.
3. Cuando el certificado haya sido **emitido** a favor del Usuario.
4. Cuando el producto sea de naturaleza personalizada o el servicio haya sido configurado según las especificaciones del Usuario.

En los casos en que proceda el retracto, C&G Colombia SAS reintegrará el valor pagado dentro de los **quince (15) días calendario** siguientes a la solicitud, sin penalidad alguna.

7. INSCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LOS CURSOS

1. El acceso al material de estudio se habilita una vez la inscripción se encuentra en estado activo (pago aprobado).
2. El Usuario podrá consultar el material de estudio y utilizar la herramienta de asistencia por IA (RAG) disponible para resolver dudas sobre el contenido del curso.
3. Cuando el curso requiera **asistencia presencial**, el Usuario deberá cumplirla para poder completar su formación, de acuerdo con los requisitos del curso y las instrucciones de C&G Colombia SAS.
4. El material de estudio es de uso exclusivo del Usuario inscrito y no podrá ser distribuido, reproducido ni comercializado por cualquier medio.

8. EVALUACIÓN EN LÍNEA

1. El examen está disponible únicamente para Usuarios con inscripción activa en el curso correspondiente.
2. Cada examen tiene un **tiempo límite** definido por curso. Al vencerse el tiempo, el examen se marca como expirado y las respuestas no entregadas no serán calificadas.
3. La **nota mínima de aprobación** es del 70%, salvo que el curso establezca un porcentaje diferente, el cual será informado al Usuario.
4. El resultado del examen es **definitivo e inapelable**, salvo error demostrable del sistema.
5. El Usuario que apruebe el examen obtendrá su certificado. El Usuario que no apruebe podrá repetir el proceso conforme a las políticas de la Plataforma.
6. **Está prohibido:**
 - Fraude, copia o colaboración entre examinandos.
 - La suplantación de identidad en la presentación del examen.
 - El uso de herramientas, scripts o cualquier medio automatizado para responder el examen.
 - Cualquier conducta que comprometa la integridad de la evaluación.

La violación de estas prohibiciones dará lugar a la anulación del examen, la cancelación de la inscripción y, si el certificado ya fue emitido, su cancelación, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

9. CERTIFICADOS

9.1. Emisión y validez

1. El certificado se emite una vez el Usuario aprueba el examen del curso o cuando se cumplan las condiciones de certificación del curso (incluida la asistencia presencial cuando aplique).
2. Los certificados son emitidos con base en la autorización del Ministerio de Trabajo No. 08SE2024220000000022781 y la resolución vigente del curso correspondiente.
3. Cada certificado contiene un **código único de verificación** y un **código QR** que permiten validar su autenticidad de forma pública y gratuita.

9.2. Vigencia

1. Cada certificado tiene una **vigencia** calculada según el curso (meses de vigencia establecidos en la ficha del curso), contados a partir de la fecha de emisión.
2. C&G Colombia SAS enviará avisos de vencimiento a los correos electrónicos y números de WhatsApp registrados por el Usuario (a los 30, 15 y 7 días previos al vencimiento, y al momento del vencimiento).
3. Es responsabilidad del Usuario mantener actualizados sus datos de contacto para recibir dichas notificaciones.
4. El certificado vencido pierde su validez para efectos de acreditar la formación, y el Usuario deberá realizar el **reentrenamiento o renovación** correspondiente.

9.3. Verificación pública

Cualquier persona podrá verificar la autenticidad y el estado (vigente/cancelado) de un certificado a través de la Plataforma, ingresando el código de verificación o el documento de identidad del titular.

9.4. Cancelación de certificados

C&G Colombia SAS podrá cancelar un certificado en los siguientes casos:

1. Fraude o suplantación de identidad demostrada.
2. Incumplimiento de los requisitos del curso (incluida la asistencia presencial obligatoria).
3. Anulación, rechazo o devolución del pago correspondiente.
4. Orden de autoridad judicial o administrativa competente.

La cancelación será informada al Usuario y a las autoridades que lo requieran. El certificado cancelado dejará de ser válido y su verificación pública reflejará su estado.

10. CHATBOT DE WHATSAPP

1. La Plataforma cuenta con un chatbot de WhatsApp como canal de información y comercialización de cursos, consulta de certificados, descargas de PDF y trámite de compras y renovaciones.
2. El chatbot funciona de manera automatizada con asistencia de inteligencia artificial. Sus respuestas son informativas y **no constituyen asesoría personalizada** en materia técnica, laboral o legal.
3. Cualquier compra, renovación o descarga de certificados a través del chatbot requiere la **confirmación explícita** del Usuario.
4. El Usuario autoriza el envío de comunicaciones comerciales e informativas por WhatsApp, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales.
5. C&G Colombia SAS no garantiza la disponibilidad continua del servicio de WhatsApp, que depende de la plataforma de Meta.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

1. Todos los contenidos de la Plataforma (material de estudio, videos, imágenes, textos, diseño, código, marcas, logotipos y demás elementos) son de propiedad de C&G Colombia SAS o de sus licenciantes y están protegidos por las normas de propiedad intelectual colombianas e internacionales.
2. El Usuario recibe una **licencia de uso personal, intransferible y no comercial** del material de estudio, únicamente para los fines de su formación.
3. **Queda prohibido** al Usuario reproducir, copiar, distribuir, modificar, vender, alquilar o explotar comercialmente cualquier contenido de la Plataforma sin autorización previa y escrita de C&G Colombia SAS.
4. El nombre "C&G Colombia", el logotipo y demás signos distintivos son marcas de C&G Colombia SAS y no podrán ser usados sin autorización.

12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. C&G Colombia SAS trata los datos personales de los Usuarios de conformidad con la **Ley 1581 de 2012**, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes, de acuerdo con su **Política de Tratamiento de Datos Personales**, la cual hace parte integral de estos Términos y Condiciones y puede consultarse en www.cygcolombia.com.co o solicitarse en gerencia@cygcolombia.com.co.
2. Los datos personales que la Plataforma recolecta y trata incluyen: nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, correo electrónico, teléfono, dirección IP y datos del dispositivo, historial de compras y pagos, resultados de exámenes, certificados emitidos, y las conversaciones mantenidas a través del chatbot.
3. Las **finalidades** del tratamiento son: gestión académica (inscripción, formación, evaluación y certificación), gestión de pagos y facturación, verificación de identidad, control de calidad, comunicaciones informativas y comerciales, cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias, y mejora de los servicios.
4. El Usuario declara que otorga su **autorización previa, expresa e informada** para el tratamiento de sus datos personales conforme a dichas finalidades, autorización que puede ser revocada en cualquier momento de conformidad con la ley, salvo que exista obligación legal o contractual que impida la supresión.
5. El Usuario podrá ejercer sus derechos de **conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar** la autorización, así como solicitar información sobre el uso de sus datos, mediante los canales de atención indicados en la sección 16. Las consultas se atenderán en un plazo máximo de diez (10) días hábiles y los reclamos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, conforme a la ley.
6. C&G Colombia SAS no transferirá los datos personales a terceros distintos de los encargados del tratamiento (procesadores de pago, proveedores de correo, almacenamiento en la nube y similares), quienes están obligados contractualmente a garantizar la confidencialidad y seguridad de la información.

13. CONDUCTA PROHIBIDA DEL USUARIO

Queda prohibido al Usuario, sin limitación:

1. Suministrar información falsa o suplantar la identidad de terceros.
2. Compartir, divulgar o ceder sus credenciales de acceso.
3. Realizar fraude en las evaluaciones o alterar los resultados.
4. Falsificar, alterar o reproducir certificados.
5. Distribuir, reproducir o comercializar el material de estudio.
6. Intentar acceder, vulnerar o interferir con la seguridad de la Plataforma, sus bases de datos o los sistemas de terceros.
7. Realizar pagos con medios de pago ajenos o fraudulentos.
8. Usar la Plataforma para fines ilícitos o contrarios a la ley colombiana.

El incumplimiento de estas prohibiciones dará lugar a la suspensión o cancelación de la cuenta, la anulación de inscripciones, exámenes y certificados, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

1. C&G Colombia SAS no garantiza la disponibilidad ininterrumpida de la Plataforma y no será responsable por interrupciones, suspensiones o fallas del servicio derivadas de causas ajenas a su voluntad (fallas de conectividad, mantenimiento, fuerza mayor o caso fortuito, fallas de terceros proveedores).
2. C&G Colombia SAS no será responsable por los daños derivados del uso indebido de las credenciales del Usuario, del incumplimiento de estos Términos y Condiciones por parte del Usuario, o del uso de la información suministrada por el chatbot con fines distintos a los previstos.
3. El material de estudio y las respuestas del chatbot tienen fines formativos e informativos. El Usuario es responsable del uso que haga de los conocimientos adquiridos en el ejercicio de su actividad profesional.
4. La responsabilidad de C&G Colombia SAS en ningún caso excederá el valor pagado por el Usuario por el curso objeto del reclamo.

15. MODIFICACIONES Y VIGENCIA

1. C&G Colombia SAS podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en la Plataforma y entrarán en vigencia a partir de su publicación.
2. El uso continuado de la Plataforma después de la publicación de las modificaciones constituye aceptación de las mismas.
3. Las compras y certificados ya realizados se registrarán por los Términos y Condiciones vigentes al momento de la operación, salvo disposición legal en contrario.
4. C&G Colombia SAS podrá suspender o dar por terminado el acceso a la Plataforma de cualquier Usuario que incumpla estos Términos y Condiciones.

16. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia. Las controversias que surjan con motivo de su interpretación o ejecución serán sometidas a la jurisdicción ordinaria colombiana, en los juzgados del municipio de San Martín, Cesar, salvo norma de orden público en contrario. Lo anterior, sin perjuicio de la competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor y protección de datos personales.

17. CONTACTO Y CANALES DE ATENCIÓN

Para cualquier consulta, reclamo, ejercicio de derechos de datos personales o notificación, el Usuario podrá contactar a C&G Colombia SAS a través de:

- **Punto de atención personal:** Carrera 7A # 11-82, Barrio La Floresta, San Martín, Cesar.

- Correo electrónico: gerencia@cygcolombia.com.co
- Teléfono: +57 316 876 62 31
- Sitio web: www.cygcolombia.com.co

Documento de referencia: Política de Tratamiento de Datos Personales de C&G Colombia SAS, vigente desde el 30 de noviembre de 2022.