

**TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO Y/O PRODUCTOS DE CONVERSACIONES PARA EL ALMA  
S.A.S.**

**ÍNDICE.**

- I. Introducción.
- II. Condiciones generales.
- III. Inscripción, capacidad, verificación y responsabilidad del usuario en el sitio web.
- IV. Derechos de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**
- V. Limitación de responsabilidad.
- VI. Exención de responsabilidad en el sitio web.
- VII. Renuncia, divisibilidad y acuerdo completo.
- VIII. Medios digitales de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**
- IX. Productos de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**
- X. Disponibilidad de los productos.
- XI. Promociones.
- XII. Perfeccionamiento y transferencia de la propiedad.
- XIII. Condiciones de pago.
- XIV. Información para pagos.
- XV. Cargos por envío e impuestos.
- XVI. Condiciones del envío de productos.
- XVII. Tiempos y condiciones de entrega.
- XVIII. Riesgo de pérdida.
- XIX. Condiciones de entrega de productos (servicios).
- XX. Garantías de los productos.
- XXI. Derecho de retracto.
- XXII. De las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- XXIII. Aviso de vulneración de propiedad intelectual o de datos personales.
- XXIV. Privacidad y protección de datos.
- XXV. Anexos.
- XXVI. Notificaciones.

## I. INTRODUCCION

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** es una sociedad comercial constituida bajo la figura de acciones simplificadas en Colombia, domiciliada en la República de Colombia, con número de identificación tributaria (NIT) **900.746.863-6**, y cuya página web es <https://mercevillegas.com/>.

Los Usuarios que decidan acceder a <https://mercevillegas.com/> desde otros países lo harán bajo su propia iniciativa y responsabilidad, sometiéndose a las leyes y normativas colombianas que sean aplicables. En todos los casos, los productos físicos serán entregados exclusivamente dentro del territorio colombiano, a la dirección proporcionada por el usuario.

Cualquier reclamo relacionado con el uso del Sitio web y el material contenido en él estará regulado por las leyes colombianas.

Al ingresar a <https://mercevillegas.com/>, el Usuario confirma haber leído y entendido los Términos y Condiciones, y, por consiguiente, se compromete a respetar su contenido, la política de privacidad, las notificaciones legales y todas las cláusulas de exención de responsabilidad incluidas en el mismo.

Al adquirir cualquiera de los productos de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, o al utilizar cualquiera de los servicios o crear una cuenta en **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, el Usuario acepta regirse por los siguientes Términos y Condiciones.

Los productos y servicios ofrecidos por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** incluyen, principalmente, talleres, meditaciones, retiros espirituales, membresías, libros y cursos relacionados con el crecimiento personal y espiritual.

Es importante señalar que los productos y servicios ofrecidos por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** podrán ser ampliados, modificados o reducidos según la libre voluntad de la empresa.

Cualquier función, herramienta, servicio o producto que se añada a los productos actuales también estará sujeta a los Términos y Condiciones. **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** se reserva el derecho de actualizar y modificar los Términos y Condiciones mediante la publicación de actualizaciones en el sitio web de la empresa. Se recomienda consultar los Términos y Condiciones periódicamente para mantenerse informado sobre cualquier cambio que pueda afectarlo. En caso de no aceptar dichos cambios, el Usuario deberá abstenerse de adquirir productos o utilizar los servicios.

Es imprescindible leer, comprender y aceptar todos los términos y condiciones expresamente mencionados en este documento, incluyendo la política de tratamiento de datos personales y privacidad, la política de garantías y devoluciones y cualquier otro anexo emitido y publicado por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, antes de usar cualquier servicio o adquirir productos.

**SUGERENCIA:** Se recomienda leer detenidamente este documento antes de utilizar cualquiera de los servicios. El desconocimiento de las condiciones no exime de la aplicación de estas. En caso de no estar de acuerdo con las condiciones en su totalidad, se solicita amablemente al Usuario abstenerse de utilizar el servicio, dado que la prestación de los servicios está limitada a aquellas personas que acepten los términos establecidos.

## II. CONDICIONES GENERALES

1. La persona que adquiera cualquier producto comercializado por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, debe leer, estar de acuerdo y aceptar todos los términos y condiciones contenidos en los presentes Términos y condiciones y sus anexos, los cuales acepta con la permanencia en el sitio web o uso de las aplicaciones que puedan ser asociadas, así mismo, quien desee tener un perfil, deberá completar el registro, el suministro de información y documentación, con la posterior verificación de identidad.
2. Solo podrán adquirir productos de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** quienes tengan edad legal acorde a la jurisdicción donde se encuentren domiciliados o tengan 18 años.
3. Usted reconoce y acepta que **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** puede enmendar los presentes Términos y condiciones en cualquier momento al publicar los correspondientes Términos y condiciones s modificados y reformulados en la plataforma de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, disponible en <https://mercevillegas.com/> y que dichas enmiendas a los Términos y condiciones entrarán en vigor a partir de la fecha de publicación. El adquirir un producto o dar uso continuo a un servicio después de la publicación de los Términos y condiciones enmendados en la página web de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** constituye su acuerdo y aceptación de los Términos y condiciones enmendados. Si no acepta alguno de los cambios realizados a los Términos y condiciones, no continúe adquiriendo productos y/o usando el Servicio.
4. No puede utilizar los medios digitales de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** para ningún propósito ilegal o no autorizado, ni puede, al hacer uso del Servicio, violar las leyes de su jurisdicción (incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, las leyes de derechos de autor, propiedad industrial, competencia, derecho del consumidor, tratamiento de datos personales, comercio electrónico). Usted cumplirá con todas las leyes, normas y regulaciones aplicables al adquirir los productos y servicios de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** y con sus obligaciones según los Términos y condiciones.
5. Usted reconoce y acepta que la adquisición de productos o el uso de los servicios, incluyendo la información que transmita a **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** o que **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** almacene, se rige según la Política de Privacidad de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** disponible en su página web.
6. Los Términos y condiciones pueden estar disponibles en otros idiomas además del español. En el caso de cualquier discrepancia o conflicto entre los Términos y condiciones en español y la versión de los Términos y condiciones de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** disponibles en otros idiomas, la versión más actualizada en español de dichos Términos y condiciones prevalecerá.
7. Todos los términos y disposiciones tendrán un carácter vinculante y beneficiarán a las partes de estos Términos y a sus respectivos legatarios, sucesores, causahabientes autorizados y representantes legales. **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** podrá ceder estos Términos y condiciones sin su preaviso o consentimiento. Usted no tendrá derecho a ceder o transferir estos Términos y condiciones, o cualquiera de sus derechos u obligaciones en virtud de estos, a terceras partes sin el consentimiento previo y por escrito de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, el cual **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** otorgará o rechazará a su propia discreción.

8. Si alguna disposición, o una parte de la misma, contemplada en estos Términos y condiciones, por cualquier motivo, se considerase inválida, ilegal o inejecutable en cualquier aspecto, dicha nulidad, ilegalidad o inaplicabilidad no afectará a ninguna otra disposición (ni a la parte no afectada de la disposición) de los Términos y condiciones, y los Términos y condiciones se interpretarán como si dicha disposición no válida, ilegal o no exigible, o parte de la disposición, nunca hubiera estado incluida en los Términos y condiciones.
9. Los Términos y condiciones se regirán y se interpretarán de acuerdo con las leyes de Colombia, sin tener en cuenta los principios de conflicto de leyes. La Convención de las Naciones Unidas sobre Contratos para la venta internacional de bienes no se aplicará a estos Términos y condiciones y se excluye expresamente de este documento.
10. Usted acepta, irrevocable e incondicionalmente, someterse a la jurisdicción ordinaria de Colombia, en las especialidades que correspondan, que tienen jurisdicción para resolver cualquier disputa que pueda surgir de o en relación con la validez, el efecto, la interpretación o el cumplimiento de los presentes Términos y condiciones, sus anexos y acuerdos individuales, y de igual manera usted renuncia de manera irrevocable e incondicional a hacer objeción a cualquier reclamo presentado en forma de demanda, acción o procedimiento por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** en cualquier otra jurisdicción.
11. Usted no realizara ningún uso indebido de cualquiera de los medios digitales de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, tales como: (I) Utilizar “spiders”, “site copiers” o cualquier otro dispositivo, programa, algoritmo o método para acceder, adquirir, copiar o monitorear cualquier parte o Contenido de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** (II) Intentar obtener acceso privilegiado a medio digital de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, servidores o redes mediante 'haking', 'password mining' o cualquier método. (III) Utilizar cualquier dispositivo, software o rutina para interferir con el adecuado funcionamiento del Sitio Web o cualquier medio digital de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** (IV) Intentar manipular cualquier información transmitida hacia o desde el Sitio Web o cualquier medio digital de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** para suplantar a otra persona o a **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** (V) Utilizar cualquier medio digital de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, para fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros o que vayan en contra de estos Términos y Condiciones, así como la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público.

### III. INSCRIPCIÓN, CAPACIDAD, VERIFICACIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO EN EL SITIO WEB

Los usuarios que decidan realizar una inscripción de los productos ofrecidos por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** y, por consiguiente, una inscripción y creación de cuenta en la página web de <https://mercevillegas.com/> deberán cumplir con los siguiente:

#### A. Inscripción del Usuario en El Sitio

En el proceso de inscripción se recopilará la siguiente información:

Información de contacto, incluyendo nombre, número de identificación, fecha de nacimiento, dirección, número de teléfono y correo electrónico.

Al momento de realizar el pago, se podrá solicitar el número de tarjeta de crédito e información de facturación o de envío; número de identificación; información relacionada con intereses personales y preferencias de productos, entre otros.

#### **B. Capacidad del Usuario**

Los servicios de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** están disponibles solo para aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar, según lo dispuesto por la legislación colombiana vigente. Si el Usuario carece de dicha capacidad legal no podrá realizar transacciones con **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**

#### **C. Verificación del Usuario e Impedimento de uso**

Al ingresar a <https://mercevillegas.com/> el Usuario adquiere el compromiso de suministrar información correcta y verdadera para los productos adquiridos.

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** examinará la solicitud presentada por el Usuario y se reservará la facultad de verificar los datos comunicados. De constatar una inconsistencia en la información del Usuario al momento de la inscripción, o si omite notificar algún cambio, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** podrá proceder con la cancelación del pedido y la terminación inmediata de la cuenta del Usuario en cuestión.

#### **D. Responsabilidad del usuario**

El Usuario se obliga a notificar oportunamente a la entidad correspondiente del sector financiero o cooperativo la pérdida o robo de su tarjeta de crédito y demás instrumentos facilitados por las mismas para realizar transacciones, tales como tarjetas débito, claves personales, etc., con el fin de que tales instrumentos sean inhabilitados por la entidad correspondiente.

Se le prohíbe al Usuario transmitir o enviar desde <https://mercevillegas.com/> cualquier material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico y/o cualquier otro material que pudiera dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la Ley. Así mismo, el Usuario acepta no utilizar ningún dispositivo, software, entre otros, para obstruir el funcionamiento correcto del Sitio y de sus contenidos y de las actividades realizadas en el mismo.

### **IV. DERECHOS DE CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**

1. Modificar o de discontinuar los productos por cualquier motivo, sin previo aviso y en cualquier momento.
2. Rechazar prestar un servicio o vender un producto a cualquier persona por cualquier motivo en cualquier momento.

### **V. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

1. Usted entiende y acepta expresamente que, en la medida en que lo permitan las leyes aplicables, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** no será responsable de ningún daño directo, indirecto, incidental, especial, consecuente o ejemplar.
2. En la medida en que lo permitan las leyes aplicables, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, no serán responsables en ningún caso por la pérdida de beneficios o cualquier daño especial, incidental o consecuente que surja de o que esté relacionado con nuestro sitio, nuestros Servicios o estos Términos y condiciones (aunque surjan de la negligencia).
3. El uso de los servicios y/o adquisición de productos es a su riesgo y ventura. Los servicios y productos se proporcionan "tal cual" y "según disponibilidad" sin ninguna garantía o condición, expresa, implícita o legal diferente a la pactada en estos términos y condiciones.
4. **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** no será responsable de las demoras, daños o pérdidas ocasionadas por la empresa transportadora en los productos que deban ser enviados.
5. **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** solo responderá por la garantía de los productos y/o servicios conforme a lo estipulado en estos términos y condiciones y a lo que se estipule en la **POLITICA DE GARANTIAS, DEVOLUCIONES Y REVERSIONES EN EL PAGO.**

## VI. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD EN EL SITIO WEB

Al ingresar a <https://mercevillegas.com/>, el Usuario y/o cliente acepta en forma expresa que su uso se realiza bajo su exclusiva responsabilidad y riesgo.

Ni **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** ni sus respectivos empleados y terceros asociados garantizan que el uso del Sitio no sufrirá interrupciones ni contendrá errores.

En ninguna circunstancia **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** ni sus relacionados serán responsables de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar El Sitio, incluidos los daños que surjan a raíz de su confianza en la información obtenida en El Sitio que ocasione errores, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión o cualquier otro tipo de error en su funcionamiento.

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la legislación colombiana aplicable, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** no asume responsabilidad alguna ni responsabilidad derivada de cualquier daño o perjuicio incluyendo, mas no limitado, la pérdida de información o utilidades, existencia de virus, resultados del uso o la incapacidad para usar el material en este Sitio, oportunidades de negocios perdidas o cualquier otro daño, aun cuando el Usuario haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula.

Bajo los términos aquí señalados, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** no asume ninguna responsabilidad por la información que se suministra en la página, incluyendo, pero sin limitarse, a la referente a productos, notas de interés, opiniones, consejos prácticos y solución de inquietudes.

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** no asume responsabilidad alguna por problemas o por la imposibilidad de utilización del Sitio o de alguna de las páginas que lo conforman incluyendo, pero sin

limitarse, eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación, problemas técnicos, entre otros.

En caso de que el uso del material de El Sitio arroje como resultado la necesidad de dar servicio, reparar o corregir el equipo o información, el Usuario deberá asumir cualquier costo derivado de ello. La limitación de responsabilidad precedente se aplicará en toda acción legal, aun cuando el representante autorizado de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** haya sido informado o tuviera previamente conocimiento de dichos daños.

## VII. RENUNCIA, DIVISIBILIDAD Y ACUERDO COMPLETO

El hecho de que **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** no ejerza o haga valer cualquier derecho o disposición de los Términos y condiciones no constituirá una renuncia a tal derecho o disposición. Si un tribunal de jurisdicción competente considera que alguna disposición de los Términos y condiciones, incluidos todos los términos y condiciones y otros documentos que incorpore por referencia, es contraria a la ley, dicha disposición se modificará e interpretará de manera que se cumplan mejor los objetivos de la disposición original en la mayor medida que permita la ley, y la disposición restante de los Términos y condiciones permanecerá en pleno vigor y efecto.

El usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a la adquisición de productos y/o servicios y/o entrega de cualquier dato con cualquier fin. Por lo que los términos y condiciones regularan la relación, derechos y obligaciones de las partes. Si el usuario contrata los servicios o adquiere productos de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** ello implicará la aceptación plena de las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** Por dicha utilización de los servicios y/o adquisición de productos, el cliente se obligará a cumplir expresamente con las mismas, no pudiendo alegar el desconocimiento de tales Términos y Condiciones.

## VIII. MEDIOS DIGITALES DE CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.

Los medios digitales de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** dispuestos para que los clientes o usuarios puedan adquirir los productos de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** son:

- **Página web:** <https://mercevillegas.com/>
- **WhatsApp:** +57 302 6566605 - +57 300 5793882

## IX. PRODUCTOS DE CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** ofrece, principalmente, productos y servicios relacionados con talleres, meditaciones, retiros espirituales, membresías, libros y cursos relacionados con el crecimiento personal y espiritual. La gama de productos puede ampliarse sin restricciones según las necesidades.

La anterior lista solo es enunciativa, por lo que se considerara producto cualquier bien y/o servicio elaborado o comercializado por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, por medio de sus canales digitales, exhibe las imágenes de productos con la mayor nitidez y precisión posible. No obstante, la visualización de los productos dependerá del monitor o pantalla desde el que se acceda a los medios digitales de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**

## **X. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS**

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** se encarga de la actualización de los medios digitales y la revisión constante de los productos que se exhiben en los mismos. No obstante, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** puede modificar y discontinuar los productos en cualquier momento, sin contraer ninguna responsabilidad frente a los usuarios registrados o no de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** puede, a su exclusivo criterio, limitar o cancelar las cantidades compradas por el Cliente. Así mismo, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** se reserva el derecho de rechazar cualquier pedido que el Cliente realice. Dichas restricciones pueden incluir pedidos realizados a partir de la misma cuenta inscrita o no en los medios digitales, pagos realizados con una misma transferencia bancaria o misma cuenta de PayPal y pedidos con la misma dirección de envío o de facturación.

Los productos y servicios ofrecidos por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** se limitarán de manera exclusiva a aquellos que estén claramente especificados en la descripción correspondiente del bien o servicio adquirido. En este sentido, no se incluirán ni accesos adicionales, ni servicios adicionales no contratados, ni ningún otro componente que, aunque pudiera considerarse complementario al producto o servicio pactado, no se encuentre expresamente detallado en la descripción del producto adquirido por el cliente y/o usuario.

Cualquier otro servicio, producto o beneficio que no esté explícitamente mencionado en la descripción del bien o servicio no formará parte de la contratación y no será entregado ni prestado en ninguna circunstancia.

## **XI. PROMOCIONES**

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** se reserva el derecho de colocar anuncios publicitarios o presentar ofertas y materiales promocionales en relación con los productos comercializados. Las promociones, ofertas y descuentos estarán sujetos a condiciones específicas señalados en las ofertas o promociones.

La participación en cualquier promoción u oferta estará sujeta a las normas y regulaciones aplicables, incluidas aquellas impuestas por las autoridades competentes en materia de protección al consumidor. En particular, aquellas promociones que incluyan descuentos o beneficios adicionales referente a la obligación de permanencia del servicio.

En los casos en los que el servicio haya sido adquirido mediante una promoción o descuento, el usuario se compromete a cumplir con las condiciones asociadas a la misma o cualquier otro requisito establecido en

las políticas de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** y en las normativas aplicables para evitar cargos adicionales o la pérdida de los beneficios ofrecidos.

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** se compromete a garantizar que todas las promociones sean claras, transparentes y cumplan con las leyes y regulaciones sobre protección al consumidor. El usuario, al aceptar las condiciones de la promoción, reconoce y acepta las limitaciones y restricciones que puedan aplicarse.

## **XII. PERFECCIONAMIENTO Y TRANSFERENCIA DE LA PROPIEDAD**

El perfeccionamiento del Contrato se presenta cuando **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** acepta la oferta de compra presentada por el Cliente. **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** podrá aceptar parcialmente ofertas de compra, en cuyo caso el contrato se perfeccionará solo para los productos aceptados.

## **XIII. CONDICIONES DE PAGO**

El precio que se deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio vigente que tenga **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** para el producto al momento de hacerse el pedido. Antes de la aceptación por parte de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** de cualquier oferta de compra, el Cliente deberá leer y aceptar los términos y condiciones de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**

Una vez que **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** verifique el pago, podrá proceder a la aceptación de la oferta de compra. En todo caso, no obstante haberse verificado el pago, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** podrá denegar la aceptación de una oferta de compra o aceptarla parcialmente, en cuyo caso sólo estará obligado a restituirle al Cliente, sin ningún tipo de interés o rendimiento, el valor cancelado por la oferta de compra no aceptada o el porcentaje correspondiente a la parte no aprobada de una oferta de compra aceptada parcialmente.

Para los pagos correspondientes a las reservas de retiros espirituales o cualquier otro servicio que requiera una reserva anticipada mediante el abono de un pago mínimo, se estará sujeto a la disponibilidad del servicio. No obstante, una vez que la reserva sea aceptada y el cupo para el producto haya sido confirmado, el valor abonado para la reserva no será reembolsable.

Los pagos en pesos colombianos correspondientes a productos vendidos en moneda extranjera (dólares o euros) deberán realizarse de acuerdo con la tasa representativa del mercado (TRM) oficial del día, establecida por el Banco de la República de Colombia, entidad única autorizada para la asignación de divisas. La TRM vigente puede consultarse en la página oficial del Banco de la República.

## **XIV. INFORMACIÓN PARA PAGOS**

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** solo aceptara los siguientes medios de pago para los productos seleccionados y deseados por los clientes:

- Transferencia bancaria a la cuenta que informa **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** al momento del pago.
- Pago por medio de la plataforma de PayPal.
- Pago por medio de tarjeta de crédito.
- Pago por medio de la plataforma Zelle.

Como usuario del servicio, acepta que se realicen cargos a la tarjeta de crédito o débito de la cuenta bancaria por las cuotas correspondientes, así como cualquier impuesto sobre la venta y otros cargos derivados del uso del servicio.

Adicionalmente, el usuario es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta en **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** y será responsable de cualquier cargo realizado por terceros a través de su cuenta. Cualquier comisión bancaria o cargo reflejado en el instrumento de pago proporcionado por la institución financiera o entidad crediticia será de responsabilidad del usuario.

Al proporcionar la información de su tarjeta de crédito, cuenta bancaria u otro medio de pago a **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, el usuario reconoce y acepta que la empresa puede almacenar dicha información hasta el cierre de la cuenta, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad. En caso de que se desee eliminar la información de la tarjeta de crédito y/o cuenta bancaria, el usuario podrá solicitarlo al servicio de Atención al Cliente, y **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** procederá a eliminarla de acuerdo con los términos establecidos en la Política de Privacidad.

Al proporcionar la información de su instrumento de pago, el usuario se compromete a consultar los términos y condiciones que impone la empresa, especialmente en lo relacionado con los requisitos de notificación y las limitaciones de responsabilidad en caso de pérdida, robo o uso no autorizado del mismo. El usuario acepta que **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** o sus empresas vinculadas no serán responsables por los cargos realizados por terceros no autorizados en su tarjeta de crédito o cuenta bancaria.

#### **XV. CARGOS POR ENVÍO E IMPUESTOS**

El Cliente será responsable de los cargos de envío, manejo y seguro de los productos que adquiera en **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, así como del impuesto sobre la venta, impuestos al valor agregado y demás gravámenes que se ocasionen por cada oferta de compra aceptada. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el Cliente realice su oferta de compra en cualquier de los medios electrónicos de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, y por tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar a favor de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, el cual incluirá todos los conceptos mencionados.

En igual sentido, el cliente será el responsable del envío de los productos físicos adquiridos y cualquier cargo de envío, manejo y seguro de los productos que presente para garantía, cambio o retracto.

#### **XVI. CONDICIONES DEL ENVIO DE PRODUCTOS**

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, envía productos físicos , exclusivamente, dentro del territorio Colombiano, por medio de una entidad que preste los servicios de transporte, por lo que los lugares y zonas de cobertura serán los establecidos por la entidad de transporte de mercancías de acuerdo con su red de distribución, por lo tanto, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio de entrega no se encuentre dentro de las zonas habilitadas por la entidad de transporte seleccionada. Las órdenes que no se aprueben, puesto que están fuera de la cobertura de entrega de la entidad de transporte serán rechazadas. El resultado de la validación será informado al cliente vía correo electrónico o cualquier otro medio electrónico efectivo.

Para la elección de la empresa transportadora, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** es autónomo para elegir la empresa transportadora para hacer el envío de los pedidos; el cliente no podrá exigir que su entrega se haga por una empresa en específico.

#### **XVII. TIEMPOS Y CONDICIONES DE ENTREGA**

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** no será responsable de los tiempos y condiciones de entrega, por lo que, de estos factores, solo será responsable la empresa transportadora elegida por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**

#### **XVIII. RIESGO DE PÉRDIDA**

Todas las compras de productos de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, al ser enviadas conforme a un contrato con una empresa transportadora, eximen del riesgo de pérdida y daño ocasionados por el transportista. Se debe tener en cuenta que la titularidad de esos productos pasa a ser, única y exclusivamente, suyo desde el momento en que los entregamos al transportista.

#### **XIX. CONDICIONES DE ENTREGA DE PRODUCTOS (SERVICIOS)**

En el caso de que el producto adquirido por el usuario y/o cliente sea alguno de los servicios ofrecidos por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, se procederá a validar el pago previo al acceso a los contenidos, informaciones, accesos o al envío de cualquier tipo de información relacionada con el servicio contratado.

#### **XX. GARANTIAS DE LOS PRODUCTOS**

- 1. CONDICIONES DE LAS GARANTIAS.** Las garantías otorgadas por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** respecto de los bienes y servicios ofertados aseguran la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de estos.
- 2. VIGENCIA DE LAS GARANTIAS.** Las garantías otorgadas por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** tendrán, por regla general, la vigencia **un (1) mes** para todos los productos comercializados por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, salvo que expresamente en la oferta se exprese un término diferente.

- 3. CAUSALES DE EXCLUSIÓN DE LAS GARANTIAS. CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de:
1. Fuerza mayor o caso fortuito.
  2. El hecho de un tercero.
  3. El uso indebido del bien o servicio por parte del consumidor.
  4. Que el cliente no atendió las instrucciones y recomendaciones de uso o seguridad indicadas en este manual.
  5. Que el cliente haya proporcionado información inexacta o que un factor proveniente por una condición del lugar de entrega de los productos haya contribuido al defecto, daño o destrucción de los bienes entregados.
  6. La no reclamación por parte del cliente dentro de los **CINCO (5)** hábiles al recibido del producto.
  7. Que el daño del producto sea ocasionado por la empresa transportadora, situación en la que el cliente deberá realizar las reclamaciones ante la empresa transportadora.
  8. Demoras o pérdidas de los paquetes por la empresa transportadora.
  9. Las demás que sean estipuladas en el **POLITICA DE GARANTIAS, DEVOLUCIONES Y REVERSIÓN EN EL PAGO.**

#### **XXI. DERECHO DE RETRACTO**

Conforme al Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011), el cliente podrá ejercer el derecho de retracto del producto adquirido únicamente a través de los canales dispuestos por **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** para la atención al cliente dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la recepción del bien, en caso de productos físicos y siempre y cuando lo permita su naturaleza y el estado del bien y su empaque sea el mismo en el que lo recibió, o 5 días hábiles posteriores a la adquisición del servicio.

El derecho de retracto le da la posibilidad al cliente de realizar la devolución de un producto (Bien o servicios) dentro de los siguientes 5 días hábiles a su recepción o compra y que el dinero pagado sea devuelto. Este derecho se puede ejercer siempre que el producto no haya sido consumido o usado.

**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** contará con un plazo de hasta quince (15) días calendario, desde el momento en que el cliente ejerció el derecho y haya aportado la información requerida, para realizar la devolución del dinero. En ningún caso **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** hará reversiones parciales del valor de un producto.

Se excluye la posibilidad de ejercer el Derecho de retracto en los siguientes casos:

1. En la adquisición de bienes personalizados de acuerdo con las especificaciones del consumidor.

#### **XXII. DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

**CONDICIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE PQRS.** Toda petición, queja, reclamo, sugerencia dirigida por nuestros clientes con destino a ser atendida por parte de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** deberá

ser dirigida a el correo electrónico [entrenadoradevida@mercevillegas.com](mailto:entrenadoradevida@mercevillegas.com) o por medio de la plataforma en dirección electrónica [www.mercevillegas.com](http://www.mercevillegas.com), luego de su recepción los mismos serán respondidos en los términos descritos en la ley y en el presente documento, el cual por regla general será de quince días hábiles (lunes a viernes).

**ATENCIÓN DE RECLAMACIONES.** Cuando **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** sea requerida para hacer efectiva la garantía de los productos entregados, se procederá conforme al siguiente procedimiento:

1. Se verificará que la reclamación por parte del consumidor se haga dentro de la vigencia de la garantía que acompaña el producto o servicio cuya garantía se reclama.
2. Se procederá a realizar una inspección técnica con el objetivo de revisar los defectos denunciados por el consumidor, los cuales deberán ser comparados con el estado del envío del producto en el caso de los productos físicos.
3. En caso de encontrarse mérito para hacer efectiva la garantía, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** expedirá una constancia de recibo e indicará los motivos de la reclamación. Así mismo deberán consignarse en dicha constancia las situaciones adicionales que sean identificadas respecto del estado del producto cuando fue entregado por el consumidor a nuestra empresa.
4. Cuando el producto sea cambiado o reparado en cumplimiento de la garantía, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** entregara al consumidor constancia de reparación o cambio indicando lo siguiente: a. Descripción del cambio o de la reparación efectuada. b. La fecha en que el consumidor hizo entrega del producto, y c. La fecha de devolución o envío del producto.

Por regla general, una vez que **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** encuentre mérito para hacer efectiva la garantía cuya reclamación ha sido efectuada por el consumidor y respondida por nuestra empresa, no podrá tardarse más de **treinta (30) días** para la entrega o envío del producto al cliente o la devolución.

Una vez realizada la inspección técnica por parte de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S. S.A.S.** (siempre y cuando se encuentre vigente la garantía) en caso de no encontrarse mérito para hacer efectiva la misma bien sea por haberse evidenciado que los productos entregados han sido sujetos a golpes, modificaciones o uso inadecuado, o hayan sido intervenidos por terceros no relacionados con **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** o sean producidos u ocasionados por la empresa transportadora, correspondan a daños o defectos que no pueden ser atribuido a defecto de material, fallo de producción, mal acabado a cargo de nuestra empresa como por ejemplo son: información inexacta proporcionada, desgaste natural, almacenamiento deficiente, no respetar las condiciones de funcionamiento, almacenamiento y uso recomendadas, dilataciones o contracciones no dependientes de los productos por exposición a diversas condiciones ambientales y demás razones que supongan una exclusión de responsabilidad e inoperancia de la garantía, se informará al cliente de dichos hechos en el término de **quince (15) días hábiles** posteriores a la ejecución de dicha inspección técnica.

### **XXIII. AVISO DE VULNERACIÓN DE PROPIEDAD INTELECTUAL O DE DATOS PERSONALES**

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos, en adelante “los Contenidos”, puestos a disposición de los Usuarios en el sitio web, son de propiedad exclusiva **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**, o de terceros que han autorizado su uso o explotación a **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**

Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los Contenidos, de cualquiera manera o por cualquier medio, incluyendo mas no limitado a medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** o del titular de los derechos de autor.

En ningún caso los presentes Términos y Condiciones confieren derechos, licencias o autorizaciones para realizar los actos anteriormente descritos. Cualquier uso no autorizado de los contenidos constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes sobre marcas, derechos de autor u otras normas de propiedad intelectual, tanto nacionales e internacionales aplicables, y dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

Si alguien cree que uno de nuestros proveedores, dueños, empleados, contratistas está infringiendo sus derechos de propiedad intelectual o datos personales, puede enviarnos un Aviso de Infracción al correo electrónico: [entrenadoradevida@mercevillegas.com](mailto:entrenadoradevida@mercevillegas.com) Al recibir un Aviso de Infracción podemos eliminar o desactivar o suspender o inhabilitar la comunicación de mensajes o llamadas que sean tratados por nosotros, por los datos personales suministrados.

#### **XXIV. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

En cumplimiento de lo estipulado en la ley 1581 de 2012 y demás normas vigentes, **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** informa a los titulares de datos personas que se encuentren en las bases de datos, que **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** actuando como responsable del tratamiento de datos personales, trata toda la información de nuestros clientes de manera estrictamente confidencial, por lo que al proporcionar sus datos personales, sensibles y datos biométricos, se informa que serán utilizados única y exclusivamente para realizar gestión administrativa, fidelización de clientes, gestión de estadísticas internas, Gestión de cobros y pagos, Gestión de facturación, Gestión económica y contable, Gestión fiscal, marketing, encuestas de opinión, prospección comercial, publicidad propia, segmentación de mercados, venta a distancia, consulta en centrales de riesgo, reporte del cumplimiento o incumplimiento de obligaciones financieras, Cuenta de crédito y/o depósito, remisión de información a los titulares, relacionada con el objeto social de la organización suministrar información acerca de sus operaciones a las centrales de riesgo legalmente establecidas (LEY 1266 del 2008) y transmisión y/o transferencia de datos, desarrollo del objeto social de la empresa y, en general, serán utilizados conforme a lo estipulado en la **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

En igual sentido **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** informa que se pueden ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción, mediante escrito dirigido a **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** a la dirección de correo electrónico [entrenadoradevida@mercevillegas.com](mailto:entrenadoradevida@mercevillegas.com), indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o

mediante correo ordinario remitido a la dirección de la entidad. La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá solicitar o consultar en cualquier momento.

#### **XXV. ANEXOS**

Forman parte integral e inseparable de los Términos y condiciones, los siguientes documentos y/o secciones de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** incorporados por referencia, donde se detallan manuales, procedimientos, protocolos y/o políticas aplicables a los Contratistas prestador de servicios en desarrollo de sus actividades económicas asociadas a nuestra plataforma. Los mismos se podrán consultar dentro del sitio mediante el enlace abajo provisto o accediendo directamente a las páginas correspondientes:

- POLITICA DE GARANTIAS, DEVOLUCIONES Y REVERSIÓN EN EL PAGO
- POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

#### **XXVI. NOTIFICACIONES**

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones o su ejecución, deberá ser notificada por escrito dirigido a **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** a la siguiente dirección electrónica: **entrenadoradevida@mercevillegas.com**

Los presentes Términos y condiciones de **CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.** se expiden el **10 de diciembre de 2025.**

**MERCEDES PATRICIA VILLEGAS SOTO**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**CONVERSACIONES PARA EL ALMA S.A.S.**  
**NIT No. 900.746.863-6**