



DOCUMENTO LEGAL

Términos y Condiciones de Uso

Reglas para usar Negos, el marketplace donde los vendedores crean su tienda virtual y venden a compradores de todo el país.

PLATAFORMA

Negos · Tu negocio en línea

VERSIÓN

1.0

VIGENTE DESDE

Septiembre de 2026

Contenido

1.	Aceptación y objeto	12.	Contenido de los Usuarios, reseñas y preguntas
2.	Definiciones	13.	Propiedad intelectual
3.	Naturaleza del servicio	14.	Usos no permitidos
4.	Registro y cuentas de usuario	15.	Productos y servicios prohibidos
5.	Planes, suscripción y tarifas para Vendedores	16.	Limitación de responsabilidad
6.	Funcionalidades de la Plataforma	17.	Indemnidad
7.	Obligaciones del Vendedor	18.	Suspensión y terminación
8.	Obligaciones del Comprador	19.	Protección de datos personales y cookies
9.	Pagos de las compras	20.	Modificaciones de los Términos
10.	Envíos y entregas	21.	Cesión
11.	Retracto, devoluciones y garantías	22.	Ley aplicable y solución de controversias
		23.	Contacto

1 Aceptación y objeto

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los “Términos”) regulan el acceso y la utilización de **Negos** (en adelante, “Negos” o “la Plataforma”), un marketplace de comercio electrónico que permite a personas naturales y jurídicas crear y administrar su tienda virtual, publicar productos y servicios en una vitrina común y vender a compradores de todo el país, de forma similar a los grandes mercados en línea.

Al registrarse, acceder o usar la Plataforma, sus aplicaciones móviles o cualquiera de sus funcionalidades, el Usuario declara haber leído, entendido y aceptado estos Términos, así como la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Negos**, que forma parte integral de este documento. Si el Usuario no está de acuerdo con ellos, deberá abstenerse de usar la Plataforma.

Algunas funcionalidades pueden estar sujetas a condiciones particulares adicionales, que se informarán en el momento de su uso y que complementan estos Términos.

2 Definiciones

Para efectos de estos Términos, las siguientes expresiones tendrán el significado que se indica:

Negos o la Plataforma

Solución tecnológica de comercio electrónico, disponible en ambiente web y en aplicaciones móviles, que integra tiendas virtuales, una vitrina o marketplace común, herramientas de gestión y servicios de apoyo a la venta en línea.

Usuario

Toda persona que accede o se registra en la Plataforma, sea en calidad de Vendedor o de Comprador.

Vendedor

Persona natural o jurídica que, mediante una suscripción activa, crea una tienda virtual en Negos para ofrecer y vender productos y/o servicios.

Comprador

Persona que navega, consulta, pregunta o adquiere productos o servicios ofrecidos por los Vendedores a través de la Plataforma.

Tienda virtual

Espacio en línea asignado a cada Vendedor, con dirección web propia (subdominio), catálogo, carrito de compras, medios de pago, métodos de envío y canales de atención.

Vitrina o Marketplace

Espacio común de Negos en el que se exhiben los productos y servicios publicados por todas las tiendas activas, con buscador, filtros, reseñas y promociones.

Suscripción o Plan

Modalidad de pago periódico que el Vendedor asume para mantener su tienda virtual activa y visible y para acceder a las funcionalidades incluidas en el plan contratado.

Contenido

Textos, imágenes, videos, precios, descripciones, reseñas, preguntas, respuestas, logotipos y cualquier otra información publicada en la Plataforma.

Pasarela de pago

Proveedor externo autorizado que procesa los pagos de las compras realizadas en la Plataforma (tarjetas, PSE, billeteras digitales, pagos en efectivo u otros).

Credenciales

Usuario, contraseña y demás mecanismos de autenticación que permiten el ingreso a la cuenta.

3 Naturaleza del servicio

Negos actúa exclusivamente como **proveedor de la plataforma tecnológica e intermediario** que facilita el encuentro entre la oferta de los Vendedores y la demanda de los Compradores. Negos no es productor,

fabricante, importador, distribuidor, expendedor ni propietario de los productos o servicios que los Vendedores publican, y no participa en la negociación, fijación de precios ni perfeccionamiento de las ventas.

La relación de consumo se perfecciona directamente entre el Vendedor y el Comprador. En consecuencia, el Vendedor es el responsable, frente al Comprador y frente a las autoridades, por la calidad, idoneidad, seguridad, legalidad, garantía, información, entrega y facturación de lo que ofrece, en los términos de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y demás normas aplicables.

Negos no garantiza resultados comerciales específicos. El uso de la Plataforma y de sus herramientas puede fortalecer la presencia digital del Vendedor, pero las ventas dependen de su oferta, precios, gestión y atención al cliente.

4 Registro y cuentas de usuario

4.1. Requisitos

- Ser mayor de edad y tener capacidad legal para contratar, o actuar en nombre de una persona jurídica legalmente constituida con facultades suficientes para obligarla.
- Suministrar información verdadera, completa, exacta y actualizada, y mantenerla así durante toda la relación.
- Aceptar estos Términos y la Política de Tratamiento de Datos Personales.

4.2. Tipos de cuenta

Comprador: permite comprar, guardar productos en listas de deseos, gestionar direcciones, hacer seguimiento de pedidos, calificar compras, hacer preguntas a las tiendas y recibir notificaciones.

Vendedor: permite crear y administrar una tienda virtual. Para habilitarla, Negos podrá solicitar documentos de identificación, RUT, certificado de existencia y representación legal, certificación bancaria u otros soportes, y verificarlos antes de activar la tienda o la dispersión de pagos.

4.3. Custodia de credenciales y seguridad

Las Credenciales son personales, confidenciales e intransferibles. El Usuario es el único responsable de su custodia y de toda operación realizada con ellas, incluidas publicaciones, cambios de precios, gestión de inventario, pedidos y comunicaciones, las cuales se entenderán realizadas por él con plenos efectos.

El Usuario se obliga a mantener activas las medidas de seguridad que Negos disponga (por ejemplo, verificación por correo, doble factor de autenticación o actualizaciones obligatorias), a no evadirlas ni desactivarlas, y a notificar de inmediato por los canales oficiales cualquier uso no autorizado o sospecha de vulneración de su cuenta. Negos no será responsable por pérdidas o suplantaciones derivadas de la negligencia del Usuario en el manejo de sus Credenciales.

Negos podrá rechazar solicitudes de registro, o cancelar cuentas duplicadas o creadas con información falsa, sin que ello genere indemnización alguna.

5 Planes, suscripción y tarifas para Vendedores

El registro y la navegación como Comprador son gratuitos. Para **crear y mantener activa una tienda virtual**, el Vendedor debe pagar la suscripción correspondiente al plan que elija, de acuerdo con las condiciones publicadas en la Plataforma al momento de la contratación.

5.1. Condiciones de la suscripción

- **Tarifas y alcance:** el valor, la periodicidad (mensual, anual u otra), las funcionalidades y los límites de cada plan se informan en la Plataforma antes del pago. Los valores incluyen o discriminan los impuestos aplicables según la ley.
- **Renovación:** la suscripción se renueva por períodos iguales mientras el Vendedor no la cancele. Cuando se haya autorizado el cobro recurrente, este se realizará al medio de pago registrado.
- **Falta de pago:** si la suscripción no se paga en la fecha de vencimiento, Negos podrá suspender la tienda: dejará de mostrarse en la vitrina, no podrá recibir nuevos pedidos y el acceso al panel de administración podrá quedar limitado. La tienda se reactivará cuando se ponga al día el pago.
- **Conservación de la información:** durante la suspensión, Negos conservará la configuración, el catálogo y el historial de la tienda por un período razonable informado en la Plataforma. Vencido ese plazo sin reactivación, la tienda podrá ser dada de baja, sin perjuicio de que el Vendedor solicite antes una copia de su información.
- **Cambios de tarifas:** Negos podrá modificar las tarifas o las condiciones de los planes, informando al Vendedor con al menos treinta (30) días calendario de anticipación. Los cambios se aplicarán a partir de la siguiente renovación. Si el Vendedor no está de acuerdo, podrá cancelar su suscripción antes de esa fecha.
- **Cancelación:** el Vendedor puede cancelar su suscripción en cualquier momento. La cancelación tendrá efecto al finalizar el período ya pagado. Salvo disposición legal en contrario, no habrá reembolsos proporcionales por períodos parcialmente usados.
- **Servicios adicionales:** Negos podrá ofrecer servicios opcionales con costo (por ejemplo, destacados en la vitrina, campañas o herramientas avanzadas), cuyo precio y condiciones se informarán antes de contratarlos.

6 Funcionalidades de la Plataforma

Según el plan contratado, Negos pone a disposición de los Usuarios, entre otras, las siguientes funcionalidades, que podrán ampliarse, modificarse o retirarse para mejorar el servicio:

Funcionalidad	Descripción
Tienda virtual	Sitio propio con subdominio, plantillas y personalización visual, categorías, páginas informativas, preguntas frecuentes y políticas de la tienda.
Catálogo e inventario	Carga de productos y servicios con fotos, variantes (talla, color, etc.), precios, stock, alertas de inventario y cargue masivo mediante plantillas.
Herramientas de inteligencia artificial	Asistentes para crear descripciones, organizar catálogos y agilizar la configuración de la tienda. Los resultados deben ser revisados por el Vendedor antes de publicarse.
Vitrina / Marketplace	Exhibición de los productos y servicios de todas las tiendas activas, con buscador, filtros por categoría, ubicación y precio, ofertas y enlaces a cada tienda.
Compra y pago	Carrito de compras, cupones y promociones, y pagos procesados por pasarelas autorizadas (tarjetas, PSE, billeteras digitales como Nequi y DaviPlata, pagos en efectivo, entre otros).
Envíos	Configuración de zonas de entrega, costos de envío, retiro en tienda y domicilios propios, con seguimiento del estado del pedido.
Interacción con compradores	Módulo de preguntas y respuestas, reseñas y calificaciones, listas de deseos, notificaciones y contacto por WhatsApp o chatbot de la tienda.
Gestión y reportes	Administración de pedidos, devoluciones, clientes, reportes de ventas y analítica de la tienda.
Soporte	Centro de ayuda, preguntas frecuentes y módulo de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).

Los Usuarios pueden gestionar sus preferencias de notificación y elegir los canales por los que desean recibirlas (correo electrónico, WhatsApp, mensajes de texto o ninguno), salvo aquellas comunicaciones transaccionales necesarias para la prestación del servicio.

7 Obligaciones del Vendedor

El Vendedor se obliga a:

1. Ofrecer únicamente productos y servicios de lícita procedencia y comercio legal, y garantizar que sus recursos no están vinculados con lavado de activos, financiación del terrorismo u otras actividades ilícitas.
2. Publicar información veraz, suficiente, clara y actualizada sobre sus productos y servicios, incluyendo precio total con impuestos, características, condiciones, disponibilidad, tiempos y costos de envío, fotografías

reales y opciones de variantes cuando aplique.

3. Contar con los registros, permisos, licencias y autorizaciones que exija su actividad o categoría (por ejemplo, registros sanitarios, normas de etiquetado, permisos de importación o restricciones de edad), y exhibirlos a Negos cuando le sean solicitados.
4. Cumplir sus obligaciones tributarias, incluida la expedición de factura electrónica cuando esté obligado a ello.
5. Respetar los precios y condiciones anunciados, despachar los pedidos en los tiempos informados y mantener actualizado su inventario.
6. Atender las garantías legales, el derecho de retracto, la reversión del pago y las devoluciones en los términos de la Ley 1480 de 2011, y publicar de forma visible su política de cambios y devoluciones y sus datos de contacto.
7. Responder oportunamente las preguntas, peticiones, quejas y reclamos de los Compradores.
8. Tratar los datos personales de los Compradores a los que tenga acceso solo para gestionar sus pedidos y conforme a la Ley 1581 de 2012.
9. Usar imágenes, marcas y contenidos sobre los cuales tenga derechos o autorización, y responder por cualquier infracción a derechos de terceros.
10. Pagar oportunamente la suscripción y los servicios adicionales que contrate.

8 Obligaciones del Comprador

1. Suministrar datos verdaderos de identificación, contacto, facturación y entrega.
2. Pagar el precio de lo adquirido por los medios habilitados en la Plataforma.
3. Revisar la información del producto o servicio, las condiciones del Vendedor y los costos de envío antes de confirmar la compra.
4. Recibir los pedidos en la dirección y en los tiempos acordados, y verificar su estado al momento de la entrega.
5. Publicar reseñas y calificaciones honestas, basadas en experiencias reales de compra.
6. Abstenerse de realizar compras fraudulentas, desconocimientos de pago injustificados o cualquier conducta que afecte a los Vendedores o a la Plataforma.

9 Pagos de las compras

Los pagos de las compras realizadas en la Plataforma son procesados por pasarelas de pago externas debidamente autorizadas. **Negos no almacena los datos completos de tarjetas débito o crédito.** Cada pasarela aplica sus propios términos, políticas de privacidad y estándares de seguridad (por ejemplo, PCI DSS), que el Usuario debe consultar.

- El dinero recaudado por las ventas se dispersa al Vendedor en la cuenta registrada y verificada, de acuerdo con los plazos y condiciones de la pasarela correspondiente, descontando los costos de transacción que esta aplique.
- Cuando proceda la reversión del pago conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, los Usuarios deberán seguir el procedimiento establecido por la pasarela y el emisor del medio de pago.
- Negos o la pasarela podrán retener temporalmente o bloquear transacciones cuando existan indicios razonables de fraude, suplantación, contracargos o actividades ilícitas, mientras se realizan las verificaciones del caso.

10 Envíos y entregas

La entrega de los productos es responsabilidad del Vendedor, quien podrá usar sus propios medios, ofrecer retiro en su punto de venta o contratar por su cuenta el servicio de envío que considere. Negos no presta servicios de transporte ni es parte del contrato de transporte, por lo que no responde por pérdidas, daños o demoras en la entrega.

El Vendedor deberá informar de manera visible su cobertura (nacional o zonas específicas), los tiempos estimados y los costos de envío, y mantener actualizado el estado del pedido para que el Comprador pueda hacerle seguimiento. Ante contingencias como extravíos o demoras, el Vendedor gestionará la solución y mantendrá informado al Comprador.

11 Retracto, devoluciones y garantías

- **Derecho de retracto:** en las ventas a distancia, el Comprador podrá retractarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto o a la celebración del contrato de servicios, en los casos y con las excepciones previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.
- **Garantía legal:** el Vendedor responde por la calidad, idoneidad y seguridad de lo vendido durante el término de garantía legal o el ofrecido, si es mayor.
- **Solicitudes de devolución:** la Plataforma dispone de un módulo para que el Comprador presente solicitudes de devolución, que serán gestionadas por el Vendedor conforme a su política publicada y a la ley.

Negos podrá apoyar la comunicación entre las partes, pero la decisión y el cumplimiento de las devoluciones, cambios y garantías corresponden al Vendedor.

12 Contenido de los Usuarios, reseñas y preguntas

El Usuario es responsable del Contenido que publique. Al publicarlo, otorga a Negos una licencia gratuita, no exclusiva y por el tiempo de su publicación, para alojarlo, reproducirlo, adaptarlo en formato y mostrarlo en la

Plataforma, en sus aplicaciones y en acciones de promoción de la vitrina, sin que ello implique transferencia de la titularidad.

Las reseñas, calificaciones, preguntas y respuestas deben ser respetuosas, veraces y relacionadas con la compra o el producto. Negos podrá moderar, ocultar o retirar Contenido que infrinja estos Términos, la ley o derechos de terceros, sin previo aviso.

13 Propiedad intelectual

La Plataforma, su software, diseño, interfaces, bases de datos, marcas, logotipos, textos, gráficos y demás elementos propios son de titularidad de Negos o de sus licenciantes, y están protegidos por las normas de propiedad intelectual e industrial nacionales y los tratados internacionales de los que Colombia es parte. Está prohibida su reproducción, modificación, distribución o uso sin autorización previa y escrita.

Lo anterior no afecta los derechos de los Vendedores sobre sus propias marcas, productos, fotografías y contenidos cargados en la Plataforma. Las marcas de terceros que aparecen en la Plataforma pertenecen a sus respectivos titulares y se usan solo para fines de referencia.

14 Usos no permitidos

El Usuario se obliga a no realizar, directamente o por medio de terceros, ninguna de las siguientes conductas:

1. Usar la Plataforma para fines ilícitos o no autorizados, o contrarios al orden público y las buenas costumbres.
2. Interferir, sobrecargar o interrumpir el funcionamiento de la Plataforma, sus servidores o redes, o intentar explorar vulnerabilidades o evadir sus medidas de seguridad.
3. Copiar, modificar, descompilar, realizar ingeniería inversa, extraer datos de forma masiva (*scraping*), enmarcar (*framing*) o crear interfaces sobre la Plataforma sin autorización.
4. Utilizar robots, scripts u otros medios automatizados para manipular publicaciones, reseñas, precios o el posicionamiento en la vitrina.
5. Publicar Contenido abusivo, amenazante, obsceno, difamatorio, discriminatorio, engañoso o que infrinja derechos de terceros.
6. Suplantar la identidad de otra persona o tergiversar su vinculación con cualquier persona o entidad.
7. Publicar información falsa, precios engañosos o productos que no se tienen disponibles con el fin de desviar compradores.
8. Enviar comunicaciones masivas no solicitadas (*spam*), cadenas o esquemas piramidales.
9. Desviar las transacciones fuera de la Plataforma para evadir los mecanismos de pago o de protección de los Usuarios.
10. Transmitir virus, malware u otro código malicioso.

11. Vender, ceder o compartir su cuenta, o usar indebidamente los logos y emblemas de Negos.

15 Productos y servicios prohibidos

Está prohibido ofrecer en la Plataforma, entre otros:

- Productos ilegales, robados, de contrabando, falsificados o réplicas que infrinjan derechos de propiedad intelectual.
- Armas, municiones, explosivos y sus partes; sustancias psicoactivas ilícitas y sus precursores.
- Medicamentos, productos de salud o alimentos sin el registro sanitario exigido.
- Especies de fauna y flora silvestre protegidas y productos derivados.
- Contenido sexual explícito o que involucre a menores de edad.
- Bases de datos personales, documentos de identidad, cuentas o credenciales.
- Cualquier producto o servicio cuya comercialización esté prohibida o restringida por la ley colombiana.

Negos podrá retirar las publicaciones que infrinjan esta sección y, cuando corresponda, informar a las autoridades competentes.

16 Limitación de responsabilidad

Negos pone todos los esfuerzos razonables para mantener la Plataforma disponible y segura, pero no garantiza que funcione de manera ininterrumpida o libre de errores. Podrán presentarse suspensiones por mantenimiento, actualizaciones o fallas de terceros proveedores.

En la máxima medida permitida por la ley, Negos no será responsable por:

- La calidad, legalidad, seguridad o entrega de los productos y servicios ofrecidos por los Vendedores, ni por la veracidad de la información que estos publiquen.
- Lucro cesante, daño emergente o pérdida de oportunidades comerciales derivados del uso o la imposibilidad de uso de la Plataforma.
- Hechos de terceros, fuerza mayor, caso fortuito, fraudes o suplantaciones ajenas a su control razonable.
- Fallas de las pasarelas de pago, proveedores de mensajería u otros servicios externos.
- El funcionamiento incorrecto de la Plataforma derivado del uso de navegadores o dispositivos desactualizados, conexiones inestables o del bloqueo de cookies estrictamente necesarias por parte del Usuario.

17 Indemnidad

El Usuario mantendrá indemne a Negos, sus socios, directivos, empleados y aliados frente a cualquier reclamación, demanda, sanción, pérdida, costo o gasto (incluidos honorarios de abogados) que se derive de: (i) el uso indebido o contrario a la ley de la Plataforma; (ii) el incumplimiento de estos Términos; (iii) los productos o servicios que ofrezca o adquiera; o (iv) la infracción de derechos de terceros, incluidos derechos de propiedad intelectual, de protección de datos personales o del consumidor.

18 Suspensión y terminación

Negos podrá suspender o cancelar, total o parcialmente, una cuenta o tienda, retirar publicaciones y, cuando exista sospecha fundada de fraude o actividad ilícita, retener preventivamente saldos pendientes de dispersión, en los siguientes casos:

1. Incumplimiento de estos Términos o de las políticas de la Plataforma.
2. Suministro de información falsa, inexacta, desactualizada o incompleta.
3. Falta de pago de la suscripción, en los términos de la sección 5.
4. Violación de la ley o de derechos de terceros.
5. Cuando sea razonablemente necesario para proteger la seguridad de los Usuarios, de terceros o de la Plataforma, o para atender requerimientos de autoridad competente.

El Usuario puede terminar su relación con Negos en cualquier momento, cancelando su suscripción y solicitando la eliminación de su cuenta. La terminación no afecta las obligaciones pendientes con Compradores, Vendedores o con Negos.

19 Protección de datos personales y cookies

El tratamiento de los datos personales de los Usuarios se rige por la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Negos**, disponible en la Plataforma. Negos no vende ni alquila datos personales a terceros con fines publicitarios.

La Plataforma utiliza cookies estrictamente necesarias (sesión, autenticación, carrito y preferencias) y, cuando corresponda, cookies analíticas. El Usuario puede configurar su navegador para restringirlas, pero el bloqueo de las cookies estrictamente necesarias puede impedir el uso de algunas funcionalidades.

20 Modificaciones de los Términos

Negos podrá modificar estos Términos en cualquier momento. Los cambios se publicarán en la Plataforma indicando la fecha de actualización y, cuando sean sustanciales, se informarán a los Usuarios por la Plataforma.

o por correo electrónico con antelación razonable. El uso de la Plataforma después de la entrada en vigencia de los cambios implica su aceptación. Las modificaciones exigidas por la ley podrán tener efecto inmediato.

21 Cesión

El Usuario no podrá ceder su cuenta ni los derechos y obligaciones derivados de estos Términos sin autorización previa y escrita de Negos. Negos podrá ceder su posición a un tercero en caso de reorganización, fusión o transferencia del negocio, informándolo a los Usuarios.

22 Ley aplicable y solución de controversias

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Las diferencias se procurarán resolver de manera directa y amistosa a través de los canales de atención de Negos. Lo anterior no limita el derecho de los consumidores a acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante las autoridades judiciales competentes.

Si alguna disposición de estos Términos llegare a ser declarada inválida, las demás conservarán plena vigencia.

23 Contacto

Para consultas sobre estos Términos, reportar incumplimientos, publicaciones prohibidas o usos indebidos de la Plataforma, el Usuario puede comunicarse con Negos a través de los canales oficiales publicados en la Plataforma: la sección **Contacto**, el **Centro de ayuda** y el módulo de **PQRD** (peticiones, quejas, reclamos y denuncias).



Negos · Tu negocio en línea

Última actualización: Septiembre de 2026