



## Términos y Condiciones - 10ACCESS

### 1. Introducción

¡Hola, bienvenido a 10ACCESS! A continuación, encuentras nuestros Términos y Condiciones (o "T&C") de uso de los servicios de 10ACCESS (en adelante "10ACCESS") a través de la Plataforma propiedad de IDEAXPLORE SAS., identificada con NIT. 901107085-5 (la "Sociedad" o "Nosotros"), los cuales son prestados a través de nuestra plataforma (en adelante el "Sitio" o la "Plataforma") Estos Términos y Condiciones, en conjunto con la Política de Tratamiento de Datos disponible en el Sitio Web de 10ACCESS vinculantes y componen el contrato entre la Sociedad y los Usuarios.

Antes de usar nuestros Servicios debes leer cuidadosamente estos Términos y Condiciones y los demás documentos vinculantes, por lo que, **si no estás de acuerdo con alguno de estos documentos o con cualquier parte de los mismos, debes abstenerte de usar nuestros servicios.**

Al realizar el proceso para crear una cuenta con nosotros o al usar los Servicios prestados por 10ACCESS en nuestro Sitio y/o en nuestra plataforma, incluyendo la aceptación expresa de estos T&C, **estás aceptando las condiciones descritas en este documento. Al registrarte en 10ACCESS declaras expresamente que tienes capacidad para aceptar y obligarte por estos Términos y Condiciones. Nosotros podremos realizar verificaciones de identidad y/o edad conforme al consentimiento previo, expreso e informado que otorgas a 10ACCESS al autorizar el Tratamiento de tus datos personales en los términos dispuestos en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales.**

La Sociedad podrá modificar de manera unilateral y en cualquier momento estos Términos y Condiciones. En todo caso, te informaremos sobre los cambios a los documentos por medio de la publicación del documento modificado o por medio de una notificación a través de los canales de información razonables, y pondremos a tu disposición información sobre la entrada en vigencia de los mismos. Es importante que revises constantemente estos Términos y Condiciones, pues al usar nuestros Servicios tras alguna modificación de este documento, estarás sujeto a los términos modificados.

En cumplimiento del deber de información, 10ACCESS pone a disposición de sus Usuarios los siguientes Términos y Condiciones, y no será responsable frente a ti, como Usuario o frente a terceros por la adquisición y/o uso de los Servicios, realizados sin haber consultado previamente el contenido de los siguientes lineamientos.

### 2. ¿Quiénes somos y qué te ofrecemos?

Somos un grupo de médicos, consultores y negociadores con más de 5 años de experiencia creando insumos y estrategias exitosas de acceso en el sector salud y farmacéutico. Hemos cerrado acuerdos exitosos con más de 20 multinacionales farmacéuticas, aseguradores y prestadores para prestar entrenamientos de educación informal.

Nuestros entrenamientos se componen de aprendizajes autodirigidos con una intensidad horaria sugerida de 45 minutos diarios que permiten flexibilidad en el tiempo y el lugar en que se requieran tomar. Gracias a nuestros desarrollos, al adquirir uno de nuestros entrenamientos,

como Usuario, puedes acceder a los contenidos desde tus dispositivos electrónicos, según tu preferencia.

### 3. Contacto

En caso de que necesites comunicarte con Nosotros, la siguiente es la información de contacto:

**Domicilio:** [carrera 21ª # 124 – 55 oficina 407]

**Correo electrónico:** asistencia@ideaxplore.com

Recuerda que, para facilidad en la respuesta a tus solicitudes, al momento de contactarnos, es importante que nos indiques tu nombre, una dirección (física o electrónica) de contacto y nos proporciones los soportes de la solicitud que tengas.

### 4. Definiciones

A continuación, encontrarás definiciones importantes para comprender los Términos y Condiciones. Estas definiciones las encuentras con mayúscula y serán aplicables aun cuando se refieran en singular y/o plural. Las definiciones se entenderán modificadas cuando las normas aplicables, así como las interpretaciones de las autoridades competentes, las modifiquen o sustituyan. En caso de discrepancia entre una definición de estos T&C y la legislación colombiana, prevalecerá esta última siempre que sea imperativa.

- **“10ACCESS” o los “Servicios”:** Se refiere a los servicios de entrenamientos en modalidad online autodirigidos en términos de tiempo y lugar, que son prestados por Nosotros, descritos en estos T&C.
- **La “Sociedad” o “Nosotros”:** Se refiere a IDEAXPLORE SAS., identificada con NIT. 901107085-5, administradora del Sitio Web <https://10access.co/> y de la Plataforma electrónica.
- **El “Sitio Web”, el “Sitio” o la “Plataforma”:** Se refiere al conjunto de plataformas y la página web desde la cual se prestan los servicios de entrenamientos descritos en estos T&C.
- **“Certificación”:** Se refiere a la constancia de terminación de todos los requisitos necesarios, que acreditan que se ha completado uno de los entrenamientos prestados por Nosotros. Estas certificaciones están avaladas por nuestro equipo y no se encuentran asociadas a una entidad diferente a Nosotros. La Certificación no es una constancia de cumplimiento de un programa de educación superior o similares.
- **Usuarios o Tú:** Se refiere a las personas que acceden o navegan en nuestro Sitio Web y/o que adquieran, disfruten, utilicen o reciban los Servicios de 10ACCESS.
- **Cuenta 10ACCESS:** Se refiere a la Cuenta creada por nosotros para acceder desde el Sitio Web a los Servicios de 10ACCESS. Al crear una Cuenta 10ACCESS, el Usuario contará con un Nombre y una Clave de Ingreso, mediante la cual podrá acceder a la interfaz de 10ACCESS para hacer uso de los Servicios.
- **Nombre de Ingreso:** Es el nombre que identifica el sistema (Usuario) y que junto con una clave de ingreso le permite acceder a su Cuenta 10ACCESS y a los servicios del Sitio.

- **Clave de Ingreso:** Es la clave que permite al Usuario acceder a su Cuenta y a los Servicios del Sitio de 10ACCESS. Una vez recibes el link de ingreso, deberás cambiar la clave de ingreso para continuar con los servicios.

## 5. Alcance

El presente documento regula y describe las políticas y condiciones aplicables al uso del Sitio Web. Así mismo, regula el uso, acceso, alcance y prestación de los Servicios. A continuación, se indican las condiciones específicas que aplican para los Usuarios de los Servicios.

### 5.1. Descripción de la Plataforma y Nuestros Servicios

Al adquirir los servicios de 10ACCESS, contratas una licencia de acceso a favor del Usuario sobre nuestro entrenamiento *10access plus*, que reúne el contenido de nuestros entrenamientos de Negociador10x y 10access por un periodo de cuatro (4) meses. Este entrenamiento, está dividido en varios módulos y provee herramientas de negocio para profesionales de la industria farmacéutica, de tal forma que puedan profundizar su conocimiento de la industria y de técnicas avanzadas para el crecimiento de sus negocios. En consecuencia, los Usuarios comprenden que este entrenamiento está dirigido a profesionales de la industria farmacéutica. Conforme a lo descrito en la página <https://10access.co/> y por lo tanto, previo a la adquisición del entrenamiento, cada Usuario contará con la preparación suficiente para efectos de tomar este tipo de entrenamientos.

El perfil profesional de los mentores que imparten el entrenamiento podrá consultarse en: <https://10access.co/>. Al tomar el servicio, como Usuario declaras conocer el perfil profesional de las personas que imparten los entrenamientos y declaras que los consideras idóneo para el cumplimiento de tus intereses.

El entrenamiento se encuentra disponible en formato virtual y es autodirigido en términos de tiempo y lugar. El entrenamiento está diseñado para ser culminado en un periodo de 4 meses. En los eventos en que, por razones ajenas al Usuario, éste requiera una extensión deberá enviar una comunicación con los soportes correspondientes, mediante el proceso descrito en el numeral 18 “*Peticiones Quejas Y Reclamos*” de estos T&C. En esos casos, podrá extenderse la licencia de acceso por uno (1) o dos (2) meses a discrecionalidad de 10ACCESS. No obstante, el Usuario comprende que la licencia en ningún caso será extendida a un periodo superior a **seis (6) meses** sin importar las causas que impidieron que el Usuario culminara satisfactoriamente todos los requisitos del entrenamiento.

Al contratar un entrenamiento de 10ACCESS, se otorga una licencia de acceso a los módulos disponibles al momento de adquisición de los servicios. En los eventos en que Nosotros decidamos incluir un módulo adicional a un entrenamiento que ya hayas culminado y requieras acceder al contenido del módulo adicional, deberás pagar el nuevo módulo de forma separada, por lo que reconoces que la adquisición de un entrenamiento de 10ACCESS no comprende acceso a módulos desarrollados o implementados de forma posterior a la culminación del entrenamiento. En los eventos en que el módulo adicional sea lanzado a la venta durante el periodo en que se encuentra vigente tu licencia de acceso, siempre y cuando no se te haya otorgado el certificado de culminación del entrenamiento, tendrás derecho a la licencia de acceso sobre el módulo adicional durante el tiempo restante de vigencia del resto del entrenamiento.

Así mismo, otros derechos que tienes al adquirir el entrenamiento de 10ACCESS son:

- Recibir asistencia, servicio y soporte técnico que requieras en relación con el entrenamiento y/o la Plataforma en el horario dispuesto en la página y bajo los términos otorgados por ley para responder.

- La expedición de los certificados para los Usuarios que hayan cursado y finalizado la totalidad del entrenamiento satisfactoriamente.
- Acceso sin costo adicional a las *Masterclass*.

En los eventos en que contrates un módulo individual, aplicarán las mismas reglas descritas en estos T&C respecto a dicho módulo.

## **5.2. Registro, cuentas y deberes del Usuario**

Para hacer uso de nuestros Servicios, deberás acceder al link enviado a tu correo electrónico, el cual cuenta con el nombre de Usuario y las instrucciones para continuar. Posteriormente, deberás cambiar la clave de ingreso a la Cuenta 10ACCESS. Además de proporcionar la información solicitada, la cual debe ser completa, precisa y veraz. Es tu responsabilidad dar información verídica y mantenerla actualizada. Recuerda que eres responsable de cualquier daño o responsabilidad legal que ocurra, ya sea hacia Nosotros o hacia a ti, que se derive de proporcionar información falsa, incompleta o desactualizada.

Cuando accedas a la Cuenta 10ACCESS creada por Nosotros, aceptas lo siguiente:

- Crear una contraseña segura y robusta.
- Ser responsable de mantener la seguridad de tu Cuenta, protegiendo la contraseña y restringiendo el acceso a tu Cuenta a terceros no autorizados.
- Abstenerse de transferir, prestar o ceder tu Cuenta 10ACCESS.
- La Cuenta 10ACCESS es personal, única e intransferible.
- La licencia de acceso a los entrenamientos de 10Access es de carácter personal.
- Debes notificar de inmediato si descubres o sospechas alguna violación de seguridad relacionada con tu Cuenta.
- Debes asumir la responsabilidad de todas las actividades que ocurran en tu Cuenta y aceptar todos los riesgos de cualquier acceso autorizado o no, en la medida permitida por la ley.
- Denunciar al canal [asistencia@ideaxplore.com](mailto:asistencia@ideaxplore.com) cualquier irregularidad o conducta sospechosa de terceros que pueda revestir las características de delito y que se haya presentado en el marco de cualquier servicio prestado por 10ACCESS.

10ACCESS proporcionará de forma integral y responsable a través de personal calificado actualización y mantenimiento de sus canales tecnológicos para la prestación de los Servicios, logrando garantizar en los parámetros de industria y, en la medida que sea posible, actuando de forma diligente, el buen funcionamiento de los Servicios.

## **5.3. Edad Mínima y Verificación**

Para usar nuestros Servicios y el Sitio web debes ser mayor de edad. En caso de que seas menor de edad, debes abstenerse de usar nuestros Servicios. En caso de que identifiquemos que la cuenta fue creada por una persona que no cumpla con este requisito, eliminaremos esta información de forma inmediata, en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales aplicable en Colombia.

## **6. Reserva del derecho a pedir información**

10ACCESS se reserva el derecho a pedirte información en cualquier momento. Lo anterior, para la prevención de cualquier delito o infracción de estos T&C. En caso de encontrar o sospechar alguna actividad inadecuada, relacionada con operaciones sospechosas o inusuales indicadoras de una infracción de estos T&C o un posible delito, 10ACCESS podrá solicitar información adicional al usuario.

En caso de encontrarse evidencia suficiente de una posible operación sospechosa o inusual, o en el evento en que exista renuencia por parte del usuario en el suministro de información, 10ACCESS podrá limitar el acceso a la Cuenta y suspender el uso de los contenidos, hasta que se proporcione la información requerida. Así mismo, podrá presentar reportes, denuncias y peticiones de investigación a las autoridades públicas competentes.

## 7. Uso adecuado

Tienes prohibido usar nuestros Servicios para compartir contenido que:

- Sea ilegal o promueva actividades ilegales.
- Contenga amenazas o implique actos de violencia física o psicológica.
- Genere un riesgo real de lesiones físicas o daños, que amenace, organice o fomente el daño o violencia.
- Promueva servicios de terceros sin previa autorización expresa por parte de Nosotros.
- Acose a terceros.
- Sea difamatorio.
- Viole la propiedad intelectual, la privacidad u otros derechos. También incluye contenido que no tenga derecho a compartir.
- Sea spam.
- Involucre personal necesario para acceder a la Cuenta, tal como la Clave de Ingreso.
- Utilice nuestros Servicios para distribuir malware.
- Usar nuestros Servicios o cualquier funcionalidad de la plataforma 10ACCESS para cualquier otra cosa que no sea para completar entrenamientos en línea o con fines pedagógicos.
- Suplantar o tergiversar tu afiliación con cualquier persona o entidad. Anime o ayude a cualquier persona a hacer cualquiera de las cosas en esta lista.
- Enlaces a páginas web de terceros sin expresa autorización de parte de Nosotros.

Así mismo, no está permitido que realices las siguientes actividades al utilizar nuestros Servicios:

- Acceder o intentar acceder a la cuenta de cualquier otro Usuario.
- **Reproducir, transferir, ceder, vender, revender, los contenidos o materiales de los entrenamientos a menos que esté específicamente autorizado para hacerlo.**
- Manipular o utilizar áreas no públicas de nuestros sistemas, a menos que esté expresamente autorizado por Nosotros para hacerlo.
- Vulnerar o eludir nuestras medidas de autenticación o seguridad de nuestros sistemas o redes.
- Aplicar o intentar aplicar ingeniería inversa a cualquier parte de nuestros Servicios.
- Interferir con el uso adecuado de nuestros Servicios por parte de cualquier otro usuario.
- Enviar a nuestro equipo a terceros cualquier archivo o equivalente que incluya un virus, malware, spyware, ransomware o similares. Esta prohibición aplicará incluso en los casos en que el Usuario desconozca que el archivo o equivalente contiene este tipo de material, por lo que se recomienda no enviar ni compartir ningún contenido del que no se tenga certeza de estar libre de alguno de estos tipos de archivos infectados.

## 8. Métodos de pago

El Usuario podrá pagar directamente la totalidad del entrenamiento que planea tomar por nuestros canales habilitados, según las instrucciones disponibles en nuestra Plataforma y la información proporcionada por representantes de Nosotros, debidamente identificados por los canales oficiales de la Sociedad.

En algunos casos, hemos habilitado la posibilidad de que separes un cupo de nuestros entrenamientos, abonando parte del mismo. Ese abono será descontado del precio total del entrenamiento que adquieras. Así mismo, ten en cuenta que ese abono está sujeto a las políticas de Devolución y Retracto descritas más adelante en estos T&C.

**En los eventos en que hayas realizado un abono y haya transcurrido un periodo de dos (2) meses sin haber pagado el saldo remanente del entrenamiento y haber manifestado la intención de comenzar a utilizar nuestros servicios, Nosotros nos reservamos el derecho de retener dicho abono y entender desistida la intención de adquirir el acceso al entrenamiento.** Trascurrido ese periodo, el dinero del abono no podrá ser tenido en cuenta por el Usuario para adquirir alguno de nuestros Servicios, por lo que, para adquirirlos, deberá pagar el precio completo del entrenamiento que sea aplicable al momento de solicitar de nuevo la adquisición de los servicios.

Salvo por condiciones especiales y a discreción de 10Access, el medio de pago del entrenamiento será realizado a través del *botón de pago* (que puede ser proporcionado por la empresa *PayU*, o una similar, a nuestra discreción) a través del cual el Usuario podrá realizar el pago del anticipo o del valor total del entrenamiento, según se haya acordado con el asesor de ventas representante de 10Access.

## **9. Sobre el Sitio Web**

### **9.1. Notificaciones en dispositivos móviles y computadores**

Si deseas recibir notificaciones automáticas de 10Access, podrás hacerlo en tu teléfono activando las notificaciones de la aplicación que descargaste para hacer uso de 10Access. Al desactivar las notificaciones no estarás desactivando ni dándote de baja de ningún otro canal de comunicación que tengas de 10Access, por lo que podrás seguir recibiendo nuestra información y siendo contactado por medio de los demás canales, siempre y cuando contemos con una autorización vigente para el Tratamiento de tus datos personales.

### **9.2. Actualización**

Los Usuarios son responsables de mantener los dispositivos y aplicaciones que requieran para hacer uso de 10Access. El uso de versiones desactualizadas podría afectar su correcto funcionamiento o el del dispositivo móvil donde se encuentre descargada.

10Access realizará todos los esfuerzos que estén a su alcance para que el funcionamiento de la App no presente errores ni interrupciones, sin embargo, por la calidad de la actividad, depende de otros factores que pueden afectar y no pueden ser controlados por 10Access.

En algunas circunstancias, tu ingreso podría verse suspendido o restringido con el propósito de realizar mejoramientos, mantenimiento, reparaciones o actualizaciones, 10Access no sería responsable por pérdidas que puedan configurarse por lucro cesante o pérdida de oportunidades comerciales, cualquier tipo de daño indirecto o daños que se deriven por temas diferentes al incumplimiento de sus obligaciones.

## 10. Propiedad Intelectual

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos y textos descargables (en adelante los "Contenidos") puestos a tu disposición en la Plataforma son de propiedad exclusiva de Nosotros, o en algunos casos, de terceros que han autorizado su uso y/o explotación.

Igualmente, el uso de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la Ley y están protegidos por las normas sobre derechos de autor, propiedad industrial, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los Contenidos, entre otros. De ninguna manera o por ningún 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 10ACCESS o del titular de los derechos de propiedad industrial.

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

En el evento en que Nosotros desarrollemos material o contenido a partir de los entrenamientos o interacción de los Usuarios en la Plataforma, dichos desarrollos y los derechos de propiedad intelectual o derechos de autor son de propiedad exclusiva de la Sociedad y el Usuario no tiene derecho económico o de cualquier otra clase sobre el mismo.

## 11. Responsabilidad

10ACCESS no se hace responsable de ningún daño, pérdida de beneficios, pérdida de ingresos, pérdida de negocio, pérdida de oportunidades, pérdida de datos, indirectos o consecuenciales, a menos que la pérdida se haya producido por culpa o dolo comprobada judicialmente de 10ACCESS. Es el Usuario quien deberá probar dichas circunstancias ante los tribunales correspondientes.

Como Usuario manifiestas que el uso de los Servicios se ejecuta bajo tu única y exclusiva responsabilidad, así como el manejo de tu información confidencial, cuya custodia recae enteramente en cabeza de cada Usuario.

## 12. Exoneración y Garantías

El material contenido en la plataforma, incluyendo sin limitación, textos, gráficos y vínculos (enlaces o links), son suministrados sobre la base de "tal como es" (*As Is*), sin haber de por medio garantías de ningún tipo, ya sea expresas o implícitas.

10ACCESS se soporta en servicios de terceros para ofrecer sus productos, tales como Thinkific (<https://www.thinkific.com/>). En los eventos en que dichos terceros presenten fallas en sus servicios, Nosotros no seremos responsables de la indisponibilidad de nuestros Servicios ni de los daños o perjuicios que se puedan derivar de las fallas de los servicios de dichos terceros. Sin embargo, ejecutaremos las acciones que podamos realizar con el objetivo de disminuir al máximo el periodo de indisponibilidad.

### **13. Rescisión del servicio**

10ACCESS se reserva el derecho, sin previo aviso y a su exclusivo criterio, de rescindir el acceso o uso de los Servicios aquí detallados al Usuario, en cualquier momento y por cualquier motivo. Los Usuarios reconocen y aceptan que 10ACCESS no tendrá ninguna responsabilidad en caso de rescisión, en la mayor medida permitida por la ley aplicable.

### **14. Cesión**

La Cuenta 10ACCESS es personal e intransferible, así mismo las obligaciones que se deriven de la prestación de los Servicios. Por lo anterior, las obligaciones aquí descritas no podrán ser cedidas por los Usuarios sin previo consentimiento de 10ACCESS, el cual deberá constar por escrito. Cualquier intento de cesión o transferencia será nulo.

El uso no autorizado de otras Cuentas 10ACCESS que no sean la propia, resultará, a juicio de 10ACCESS, en la suspensión o cierre inmediato de todas las Cuentas 10ACCESS involucradas, así como de las transacciones pendientes de ejecución. Cualquier intento de uso no autorizado de Cuentas 10ACCESS o de asistir a terceros para realizar dicho uso no autorizado, ya sea distribuyendo instrucciones al efecto, software o herramientas para dicho propósito, resultará, a juicio de 10ACCESS en el cierre inmediato de las Cuentas 10ACCESS respectivas. El cierre de las Cuentas 10ACCESS no es la única acción que 10ACCESS puede tomar como consecuencia de la contravención o violación de lo aquí indicado, así como en otras secciones de los Términos y Condiciones, por lo que 10ACCESS se reserva el derecho de tomar cualquier otra acción en contra de las personas involucradas.

### **15. Datos Personales**

Los datos personales sobre los cuales 10ACCESS obre como Responsable (o Encargado del Tratamiento) serán tratados bajo los estándares de seguridad y confidencialidad exigidos por la ley colombiana y de conformidad con lo dispuesto en la Política de Tratamiento de Datos Personales que puede ser consultada en la página web de 10ACCESS.

Así mismo, te comprometes a no entregar ningún dato personal sin antes haber autorizado su tratamiento de forma expresa y en los términos de la Ley 1581 de 2012 y las normas que le resulten complementarias. Así mismo, te abstienes de compartir con Nosotros ningún dato personal respecto del cual no tengas autorización para compartírnos.

### **16. Cancelación de cuentas**

Nosotros podremos suspender o cerrar Cuentas 10ACCESS de los Usuarios registrados, por alguna de las siguientes razones, las cuales son enunciativas, no taxativas:

- a. Cuando un Usuario intenta acceder sin autorización a la Cuenta 10ACCESS de otro Usuario, o presta ayuda a otros para que terceros lo hagan.
- b. Cuando un Usuario interfiere aspectos de la seguridad del Sitio que afecten o comprometan de algún modo el Sitio, los Servicios o cualquier bien de propiedad de 10ACCESS o de sus Usuarios.
- c. Cuando un Usuario incurre, a criterio de 10ACCESS, en conductas o actos dolosos o fraudulentos.
- d. Cuando un Usuario utiliza el Sitio para realizar o intentar la materialización de actividades ilegales tales como, pero no limitadas a: lavado de activos, financiación del terrorismo o cualquier otra actividad criminal (evasión fiscal, contrabando, corrupción, estafa entre otras), o transgresión a disposiciones cambiarias o tributarias de cualquier país.

- e. Cuando un Usuario no ha pagado o pagare indebidamente los montos que se adeudan a la Sociedad.
- f. Cuando un Usuario causa dificultades operacionales en el Sitio.
- g. Cuando el Usuario copia, descarga o infringe de cualquier forma la propiedad intelectual de 10ACCESS (marcas, signos distintivos, software registrado, entre otros).
- h. Cuando no pudiera verificarse la identidad del Usuario o cualquier información proporcionada por este fuere errónea o falsa.
- i. Ante el requerimiento de alguna institución o autoridad judicial, administrativa o de otro orden, tales como: entes de control, Superintendencia de Industria y Comercio, la Policía Nacional, Policía Judicial, Fiscalía, Ministerios, y demás autoridades públicas.
- j. Cuando se violen estos Términos y Condiciones.

## **17. Devolución y Retracto**

Con base en la legislación colombiana aplicable, el Usuario no podrá ejercer el derecho de retracto sobre *servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor*. En consecuencia, teniendo en cuenta que la totalidad del entrenamiento está disponible desde el momento en que se contrata uno de los Servicios de 10ACCESS, una vez se haya accedido a los mismos no aplicará el derecho de retracto del servicio y no habrá lugar a devoluciones.

En los eventos en que el Usuario haya realizado un abono para el entrenamiento, no podrá realizarse retracto sobre el mismo después de los cinco (5) días hábiles siguientes a haber separado el cupo, sin perjuicio de lo dispuesto en la sección “Métodos de Pago” de estos Términos y Condiciones.

## **18. Peticiones Quejas Y Reclamos**

Los Usuarios, sus apoderados y/o representantes podrán presentar peticiones, quejas y reclamos a nuestro correo electrónico [asistencia@ideaxplore.com](mailto:asistencia@ideaxplore.com), indicando nombre, documento de identidad, información de contacto y señalando el motivo de su petición, queja o reclamo. 10ACCESS dará trámite a las mismas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados desde la recepción de la petición, queja o reclamo, excepto en los casos en que legalmente se requiere responder en un plazo menor. Para efectos de Peticiones Quejas Y Reclamos relacionados con el ejercicio de derechos sobre datos personales, por favor remitirse a la Política de Tratamiento de Información disponible en la página web de 10ACCESS.

En caso de que la petición, queja o reclamo no sea clara o falte información, 10ACCESS se contactará con el peticionario en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la petición, queja o reclamo, para que el peticionario pueda subsanarla.

En caso de que el peticionario no subsane o entregue la información faltante necesaria para dar trámite a la petición, queja o reclamo en un término máximo de dos (2) meses, dicha petición, queja o reclamo se entenderá desistido.

## **19. Modificaciones a los Términos y Condiciones o los Servicios**

Se podrá modificar los términos y condiciones aquí descritos en cualquier momento y bajo nuestro propio criterio, en caso tal, se hiciera alguna modificación, se comunicará por medio de la publicación o notificación de todos los canales de información razonables. Es importante la constante revisión de los Términos y Condiciones porque si permaneces recibiendo Servicios aquí descritos después de una modificación, lo anterior implica que el Usuario está indicando que acepta estar sujeto a los términos modificados.

## 20. Derecho aplicable y jurisdicción

Los siguientes Términos y Condiciones y los Servicios acá descritos estarán sujetos y se interpretarán de conformidad con la ley colombiana aplicable. El Usuario acepta que cualquier conflicto que se derive o relacione de este acuerdo será dirimido por el juez competente de la jurisdicción ordinaria.

## 21. Vigencia

Estos Términos y Condiciones rigen a partir de su publicación.

<b>Elaborado por:</b> <b>AGR Abogados S.A.S.</b> <b>BIC</b>		<b>Versión: V1</b> <b>[FECHA</b> <b>DE</b> <b>PUBLICACIÓN:</b> <b>15/03/2023]</b>
---	---	--