CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENTE DESDE
PTH-LEG-01	**v9-2026-11**	**24 de noviembre de 2026**

Adriana Marcela Beltrán Garzón · «Psicotalento Humano» · NIT 1014194968-8 · Matrícula mercantil n.º 03273211 de la Cámara de Comercio de Bogotá · Domicilio: Bogotá D.C., Colombia

Términos y condiciones

Estos términos regulan el uso del sitio web www.psicotalentohumano.com, del asistente virtual Adriana IA y de la compra y prestación de las mentorías y asesorías de empleabilidad de Psicotalento Humano. Léelos con calma: al usar el sitio o contratar un servicio, los aceptas. Si tienes dudas, escríbenos antes de pagar.

Contenido

1. Identificación del prestador
2. Objeto y aceptación
3. Definiciones
4. Naturaleza de los servicios
5. Adriana IA, el asistente virtual
6. Precios
7. Proceso de compra
8. Agendamiento, reprogramación e inasistencia
9. Derecho de retracto
10. Cancelaciones, reembolsos y garantía
11. Obligaciones de la persona usuaria
12. Confidencialidad y grabaciones
13. Propiedad intelectual
14. Comentarios del blog y reglas de convivencia
15. Uso adecuado del sitio
16. Enlaces y servicios de terceros
17. Limitación de responsabilidad
18. Protección al consumidor y PQRS
19. Universidades, empresas y marcas
20. Ley aplicable, solución de controversias y jurisdicción
21. Modificaciones
22. Disposiciones finales
23. Contacto

1. Identificación del prestador

- **Prestadora:** Adriana Marcela Beltrán Garzón, persona natural comerciante que opera con el nombre comercial «Psicotalento Humano» (en adelante, «Psicotalento Humano»).
- **Identificación tributaria:** NIT 1014194968-8[1].
- **Registro mercantil:** matrícula n.º 03273211 de la Cámara de Comercio de Bogotá.
- **Régimen tributario:** no responsable del impuesto sobre las ventas (IVA).
- **Domicilio:** Bogotá D.C., Colombia.
- **Correo para notificaciones y PQRS:** adriana.beltran@psicotalentohumano.com
- **WhatsApp:** +57 313 861 4580
- **Universidades, empresas y marcas:** colab@psicotalentohumano.com
- **Dirección de notificación judicial:** la inscrita en el registro mercantil, consultable en el Registro Único Empresarial y Social (RUES). También se suministra por correo electrónico a la autoridad o a la persona con interés legítimo que la solicite.

Adriana es psicóloga con enfoque organizacional y mentora de empleabilidad, con más de nueve años de experiencia en selección de talento.

2. Objeto y aceptación

- **Qué regulan:** el acceso y uso del sitio, de Adriana IA, del blog y de la biblioteca de recursos, y las condiciones de contratación de los servicios para personas (mentorías, asesorías y paquetes).
- **Aceptación:** usar el sitio implica aceptar estas reglas de uso. Para contratar un servicio, aceptas estos términos al marcar la casilla de aceptación del formulario de compra o al confirmarlo por escrito, y al pagar el valor del resumen de compra que te envía Adriana (ver la sección 7). Esa aceptación electrónica es un mensaje de datos con plena validez y fuerza probatoria[2].
- **Otros documentos:** forman parte de estos términos la política de tratamiento de datos personales y la política de cookies.
- **Términos de cada servicio:** todas las mentorías, asesorías y paquetes comparten unos términos comunes (pagos, agenda, retracto, garantía, datos, acompañamiento por WhatsApp, regalos y comunicaciones) y cada uno tiene además su bloque «Lo exclusivo de este servicio»: sesiones, entregables, plazos y ajustes. Se muestran antes de la compra y, para ese servicio, priman sobre estos términos generales, sin reducir en ningún caso los derechos irrenunciables del consumidor.
- **Información previa:** antes de comprar tienes a tu disposición la información sobre el servicio, su precio total, sus condiciones y estos términos, que puedes descargar en PDF o imprimir[3].
- **Servicios para organizaciones:** los servicios para universidades, empresas y marcas se rigen además por la propuesta o el contrato que se firme (ver la sección 19).

3. Definiciones

- **Persona usuaria o tú:** quien visita el sitio, conversa con Adriana IA, comenta en el blog o contrata un servicio. Cuando contratas un servicio como destinataria final, eres **consumidora** y Psicotalento Humano es **proveedora**, en los términos del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011[4].
- **Servicio:** cada mentoría, asesoría individual o paquete publicado en el sitio, con el alcance descrito en su página.
- **Mentoría:** proceso estructurado de varias sesiones con acompañamiento entre ellas.
- **Asesoría:** sesión puntual de una hora, enfocada en un tema.
- **Arma tu paquete:** la Mentoría de Empleabilidad Arma tu paquete: tres sesiones en un mes, con una opción elegida en cada una (sesión 1: diseño completo o rediseño de la hoja de vida; sesión 2: creación u optimización, o actualización y optimización, de la cuenta de LinkedIn; sesión 3: preparación para entrevista, orientación en portales de empleo u orientación en pruebas psicotécnicas), con un precio total especial según la combinación. Si la combinación es la de la Mentoría Esencial (rediseño de hoja de vida, actualización de LinkedIn y orientación en portales), se compra como esa mentoría, con su precio y sus términos.
- **Persona beneficiaria:** la única persona que recibe un servicio. Puede ser quien lo compra o la persona a quien se lo regala.
- **Entregable:** el documento que resulta de un servicio, como una hoja de vida rediseñada o los textos para LinkedIn.
- **Adriana IA:** el asistente virtual con inteligencia artificial del sitio.

4. Naturaleza de los servicios

Qué son: los servicios de Psicotalento Humano son de **mentoría y asesoría en empleabilidad**: estrategia de búsqueda de empleo, hoja de vida, perfil de LinkedIn, portales de empleo, entrevistas, pruebas psicotécnicas y desarrollo de carrera.

Modalidad: todos se prestan 1 a 1 y 100 % en línea, por Google Meet, con apoyo por WhatsApp y correo electrónico según cada servicio. El contenido, el número de sesiones, la duración y los entregables de cada servicio son los que aparecen en su página al momento de la compra.

Una sola persona por servicio: todo lo incluido en una mentoría, un paquete o una asesoría individual (sesiones, entregables y acompañamiento) se presta a **una sola persona beneficiaria**. No se puede repartir entre varias personas ni tomar una parte una persona y otra parte otra. La persona beneficiaria se define al iniciar el servicio y no cambia a mitad del proceso.

Servicios de regalo: puedes comprar un servicio para regalárselo a otra persona. Al iniciar, ella acepta estos términos y la política de datos, y es quien recibe todo el servicio. En ese caso, el plazo del servicio empieza a contar desde su primera sesión, que debe agendarse dentro de los **3 meses** siguientes a la confirmación del pago. Si no se agenda en ese tiempo, el plazo empieza a contar al vencer esos 3 meses. El derecho de retracto (Ley 1480 de 2011, art. 47) lo ejerce quien compró, en los términos de la sección 9.

Lo que no son:

- **No son atención psicológica clínica**, psicoterapia, evaluación diagnóstica ni tratamiento en salud mental. Aunque Adriana es psicóloga, en estos servicios actúa como mentora de empleabilidad. Si necesitas apoyo emocional o en salud mental, consulta a un profesional de la salud. En una emergencia en Colombia, llama a la Línea 106 (salud mental, las 24 horas) o, en una emergencia, al 123.
- **No garantizan un empleo**, entrevistas, ascensos ni un salario determinado. La obligación de Psicotalento Humano es **de medio y no de resultado**: brindarte estrategia, herramientas profesionales y acompañamiento con calidad y diligencia. Las decisiones de contratación las toman las empresas y dependen también del mercado laboral y de tu propio proceso.
- **No es una agencia de empleo:** Psicotalento Humano no presta servicios de gestión y colocación de empleo en los términos de la Ley 1636 de 2013 y del Decreto 1072 de 2015, no intermedia vacantes y no envía hojas de vida a empresas.
- **No es asesoría jurídica**, tributaria ni migratoria. Cuando el blog o las sesiones mencionan normas laborales, lo hacen con fines informativos y generales.

Mayoría de edad: los servicios son para personas mayores de 18 años (Ley 27 de 1977, art. 1). Si la persona beneficiaria es menor de edad, el servicio lo contrata su madre, su padre o su representante legal, que autoriza el tratamiento de sus datos (Código Civil, art. 1504, modificado por la Ley 1996 de 2019, art. 57; Ley 1581 de 2012, art. 7).

Tu decisión: eres libre de seguir o no las recomendaciones que recibas.

Independencia profesional: Adriana presta los servicios con autonomía técnica, sin subordinación ni relación laboral con la persona usuaria. Decide la metodología y el orden de trabajo en cada sesión, conforme a su criterio profesional y a la ética de su profesión[5]. Ninguna de las partes es agente, representante ni empleada de la otra.

5. Adriana IA, el asistente virtual

- **Es una inteligencia artificial**, no Adriana en persona. Responde con información sobre los servicios de Psicotalento Humano y te ayuda a elegir. Cuando Adriana interviene en persona en el chat, su mensaje se identifica como suyo.
- **Puede equivocarse.** Sus respuestas son orientativas y no sustituyen la asesoría de Adriana. Los precios, las condiciones y el alcance que valen son los publicados en el sitio y los que Adriana te confirme antes del pago.
- **No da orientación psicológica clínica** ni atiende emergencias. Si un mensaje sugiere un riesgo para tu vida o tu integridad, te mostrará líneas de ayuda y avisará a Adriana.
- **No compartas** en el chat datos sensibles, números de documento, datos bancarios, contraseñas ni información de otras personas. Cómo se tratan tus mensajes se explica en la política de datos.
- **Disponibilidad:** el asistente funciona con recursos limitados y puede no estar disponible en algunos momentos. Si no lo está, te invitará a escribirle a Adriana por WhatsApp.
- **Uso indebido:** está prohibido usar el chat para enviar contenido ilícito u ofensivo, intentar manipular sus instrucciones o extraer su configuración, o hacer envíos masivos o automatizados. Quien lo haga puede ser bloqueado.

6. Precios

- **Precio en pesos:** los precios de los servicios para personas se publican en pesos colombianos (COP) y son el valor total del servicio. Psicotalento Humano **no es responsable de IVA**: los precios no incluyen IVA y no se cobra. El único costo adicional posible es el que cobre tu propia entidad financiera por la transacción, si lo hay.
- **Precio en dólares:** el valor en dólares (USD) se calcula automáticamente a partir del precio en COP. Usa la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente, certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, e incluye las comisiones de la plataforma de pago internacional y de conversión de moneda. Como la TRM cambia a diario, **el valor en USD es orientativo**. El valor exacto lo confirma Adriana antes de que pagues.
- **Arma tu paquete:** eliges una opción en cada una de las tres sesiones y ves el precio final antes de comprarlo. Si eliges las sesiones de la Mentoría Esencial, se te avisa y pagas el precio de la Esencial, que es menor; sus sesiones son fijas. La combinación que compras es la que se hace: puedes cambiarla hasta 7 días calendario antes de tu primera sesión; si la nueva cuesta más, pagas la diferencia, y si cuesta menos, la diferencia no se devuelve. Es para una sola persona beneficiaria: sus tres sesiones no se reparten entre varias personas.
- **Universidades, empresas y marcas:** sus precios no son públicos y se entregan en una propuesta (ver la sección 19).
- **Cambios de precio:** los precios pueden cambiar en cualquier momento, pero el cambio nunca afecta un servicio que ya pagaste.
- **Errores:** si un precio publicado tiene un error evidente, te lo informaremos antes de recibir tu pago. Si ya pagaste, se respeta el precio que se anunció (Ley 1480 de 2011, art. 26)[6].
- **Promociones:** sus condiciones y su vigencia se informan en cada caso y no son acumulables, salvo que se indique lo contrario.
- **Pago:** se paga el valor total antes de empezar el servicio, por uno de los medios de la sección 7.3. No se manejan pagos en cuotas ni separación de cupos. Solo en las mentorías, Adriana puede ofrecer, a su discreción, el pago en dos partes que explican sus términos particulares.

7. Proceso de compra

7.1 Cómo se celebra el contrato

- **Sin pasarela de pagos:** el sitio publica la oferta de cada servicio (qué incluye, su precio y sus términos), pero no tiene carrito, botón ni pasarela de pagos. La compra se acuerda a distancia con Adriana y el pago se hace por fuera del sitio.
- **Por mensajes de datos:** la oferta, el resumen de la compra, tu aceptación, el comprobante y la confirmación se comunican por mensajes de datos: el formulario y el chat del sitio, el correo electrónico y WhatsApp. Si antes conversan por videollamada, lo acordado se confirma igualmente por escrito. Esos mensajes tienen plena validez jurídica y fuerza probatoria, y por ellos se puede celebrar un contrato[2].

- **Es una venta a distancia y es comercio electrónico:** que no haya un botón de pago no cambia la naturaleza de la compra. Como no es presencial, es una venta a distancia; y como se acuerda por mensajes de datos, es comercio electrónico. Por eso Psicotalento Humano cumple los deberes de información de los artículos 46 y 50 de la Ley 1480 de 2011 y tú tienes el derecho de retracto (Ley 1480 de 2011, art. 47) que se desarrolla en la sección 9[7].
- **Cuándo queda celebrado:** cuando pagas el valor del resumen que te envió Adriana y ella verifica el pago y te lo confirma por escrito. Desde esa confirmación corren el plazo del retracto (Ley 1480 de 2011, art. 47) y los plazos del servicio.

7.2 Paso a paso

1. **Eliges** el servicio en el sitio o con ayuda de Adriana IA, y dejas tus datos en el formulario «Adriana te contacta» o en el chat.
2. **Adriana confirma el servicio contigo** y, antes de que pagues, te envía por escrito un **resumen de la compra**: el servicio y lo que incluye, el precio total y su moneda, la forma y el medio de pago con el link de pago o los datos para pagar, y el enlace a los términos que aplican. Revísalo: antes de pagar puedes pedir correcciones o desistir, sin ningún costo (Ley 1480 de 2011, art. 50, lit. d)[8].
3. **Pagas** el valor del resumen por el medio que elijas (sección 7.3). Pagar ese valor es tu aceptación expresa de la compra. El banco, la billetera o la plataforma de pago te presta ese servicio con sus propias condiciones.
4. **Envías el comprobante de pago** en el formulario «Confirma tu compra» del chat de Adriana IA, donde aceptas estos términos y la política de datos, o respondiendo al mensaje de Adriana. **El comprobante es indispensable:** sin él no se puede verificar el pago.
5. **Adriana verifica el pago y te confirma la compra por escrito.** A más tardar el día calendario siguiente a recibir tu comprobante (Ley 1480 de 2011, art. 50, lit. d), te envía un acuse de recibo con el servicio, el valor exacto pagado y el medio de pago; si el pago aún no se refleja, te lo informa y te confirma la compra en cuanto lo verifique. **Con esa confirmación queda celebrado el contrato.**
6. **Adriana te contacta para agendar** tu primera sesión.

Pagos que no se pueden verificar: si el pago no se puede verificar o el comprobante no coincide con el resumen, Adriana te contactará. El servicio no se inicia hasta confirmar el pago.

Soporte de pago: recibes el soporte que corresponda según las normas tributarias aplicables. Psicotalento Humano conserva el resumen, tu aceptación, el comprobante y la confirmación como prueba de la compra, en soporte duradero (Ley 1480 de 2011, art. 50, lit. e)[8].

7.3 Medios de pago aceptados

En Colombia (en pesos colombianos, COP):

- **Bre-B:** transferencia inmediata desde la app de tu banco o billetera a las llaves Bre-B publicadas en la sección «Cómo se paga» del sitio o a las que Adriana te indique.
- **Link de pago (ePayco):** con tarjeta de crédito o débito, o en efectivo en puntos físicos. Adriana te envía el link con el valor exacto.

- **Nequi o Daviplata.**
- **Transferencia bancaria** a la cuenta de ahorros BBVA que Adriana te indique.

Desde el exterior (en dólares, USD):

- **PayPal.**
- **Western Union.**
- **Transferencia internacional** a la cuenta de ahorros BBVA que Adriana te indique.

Los números de cuenta y los datos para pagar por un medio distinto de las llaves Bre-B no se publican: Adriana te los envía en privado cuando confirma tu servicio. No se aceptan pagos en cuotas ni separación de cupos, salvo el pago en dos partes que Adriana puede ofrecer en las mentorías (sección 6).

7.4 Pagos desde el exterior, moneda y costos

- **Moneda:** si estás fuera de Colombia, ves el precio en dólares (USD), calculado como explica la sección 6. El valor exacto que pagas es el del resumen que te envía Adriana.
- **Comisiones incluidas:** el precio en dólares ya incluye las comisiones de la plataforma de pago y de conversión de moneda.
- **Costos de envío:** si eliges Western Union o una transferencia internacional, los costos que cobren tu banco, la agencia o los bancos intermediarios corren por tu cuenta, al igual que la tasa de cambio que aplique tu banco o tu tarjeta para convertir desde tu moneda local.
- **En Colombia:** el único costo adicional posible es el que cobre tu propio banco o billetera por la transacción, si lo hay.
- **Impuestos:** Psicotalento Humano no es responsable de IVA, así que no se cobra IVA en ningún caso. Cualquier impuesto, retención o recargo que tu país imponga a tu pago corre por tu cuenta.

7.5 Cuidado con los fraudes

Paga solo a las llaves Bre-B publicadas en el sitio o a los datos que Adriana te envíe desde el correo adriana.beltran@psicotalentohumano.com o desde el WhatsApp oficial +57 313 861 4580. Psicotalento Humano nunca te pedirá claves bancarias, códigos de verificación de tu banco ni datos completos de tarjetas. Si alguien te pide un pago a su nombre por otro canal, no pagues y avísanos.

8. Agendamiento, reprogramación e inasistencia

- **Agenda:** después de confirmar el pago, Adriana te contacta para acordar las fechas y horas que mejor les funcionen a ambas partes. Las sesiones se hacen **de martes a viernes**, según su disponibilidad (los lunes los dedica a crear y editar contenido), por Google Meet, y necesitas una conexión a internet estable, cámara y micrófono.
- **Horario de atención:** Adriana trabaja y responde mensajes de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 6:00 p. m. (hora de Colombia). Los sábados, domingos y festivos no trabaja: lo que escribas esos días se responde el siguiente día hábil.

- **Reprogramación sin costo:** si avisas **con al menos 24 horas de anticipación** por WhatsApp o por correo, puedes reprogramar cada sesión **hasta dos veces** sin costo.
- **Tercera reprogramación y siguientes:** como mueven la agenda de Adriana, quedan a su criterio. Si acepta la reprogramación, puede cobrar un recargo de **hasta el 15 % del valor de la sesión**, que se paga antes de agendar. Si no la acepta, la sesión se considera tomada. Ese recargo es una cláusula penal pactada de forma expresa[9].
- **Inasistencia:** si no te conectas, o si avisas con menos de 24 horas de anticipación, **la sesión se considera tomada**, salvo fuerza mayor o caso fortuito acreditados[10].
- **Llegadas tarde:** Adriana te espera hasta 20 minutos en las sesiones de una hora y 10 minutos en las de 30 minutos. A los 10 minutos sin que te conectes, te escribe por WhatsApp para avisarte que ya está en la sala. Si te conectas dentro de la tolerancia, la sesión se desarrolla en el tiempo restante y termina a la hora acordada. Pasada la tolerancia sin conectarte, la sesión no se realiza, porque cada sesión necesita que estés disponible entre 55 y 60 minutos, y se aplica la regla de inasistencia.
- **Tu información:** los documentos que exige cada servicio, como la hoja de vida o la vacante, deben llegar a más tardar 48 horas antes de la sesión. Si no llegan a tiempo, la sesión puede hacerse con la información disponible o reprogramarse. Esa reprogramación cuenta para tu límite, y los plazos de entrega de Adriana se cuentan desde que la información esté completa.
- **Falta de respuesta:** si dejas de responder para agendar o para entregar información, recibirás avisos por WhatsApp y correo a los 7 y a los 14 días. A los 30 días (aproximadamente un mes) sin respuesta, el servicio se da por prestado en lo ejecutado y se cierra, sin reembolso de lo pendiente.
- **Retomar un servicio cerrado:** el proceso no se retoma como si nada hubiera pasado. Para reactivarlo pagas un **valor de reactivación**; si no lo pagas, el servicio sigue cerrado, sin ningún otro cargo. Al pagarlo, las sesiones pendientes se agendan de nuevo con el plazo máximo del servicio, contado desde ese pago. El valor se calcula sobre lo que pagaste por el servicio, se cierra hacia arriba a una cifra terminada en 900 y depende del tiempo que haya pasado desde el cierre:
  - **Hasta 3 meses:** el 15 % de lo que pagaste, con un mínimo de $69.900, y retomas donde quedó. Por ejemplo, en un servicio de $774.900, serían $116.900.
  - **Más de 3 y hasta 6 meses:** el 30 % de lo que pagaste, con un mínimo de $69.900 (en el mismo ejemplo, $232.900). Como tu información ya no es la misma (experiencia, cargo objetivo, vacantes, mercado), incluye una sesión de actualización antes de continuar.
  - **Más de 6 meses:** el servicio vence y ya no se puede reactivar; si quieres retomarlo, lo adquieres de nuevo al precio vigente.
- **Si te pasa algo, avisa:** si por salud, trabajo, un viaje u otra razón no puedes seguir por un tiempo, avísale a Adriana antes de que se cumpla el mes: el servicio se puede pausar dentro del plazo máximo, sin costo.
- **Plazo máximo:** cada servicio tiene un plazo normal y un plazo máximo, contados desde la confirmación del pago (o, si es un regalo, como se explica en la sección 4). Están en sus términos particulares. Vencido el plazo máximo, las sesiones no tomadas por causas atribuibles a ti se pierden; no se pierde lo que Adriana no prestó por su culpa o por fuerza mayor acreditada, que se repone o se reembolsa, ni se limita tu garantía legal (Ley 1480 de 2011, art. 43, nums. 1 y 5).

- **Reprogramación por parte de Adriana:** si Adriana necesita reprogramar, te avisa con la mayor anticipación posible y te ofrece una nueva fecha sin costo. Si ella no se conecta a una sesión acordada, la sesión se repite sin costo o, si lo prefieres, se te reembolsa su valor proporcional.
- **Fallas técnicas:** si una falla técnica o de conexión impide hacer o terminar la sesión, de cualquiera de las dos partes, la sesión o su parte pendiente se reprograma.

9. Derecho de retracto

Como la compra es una venta a distancia por mensajes de datos (sección 7.1), tienes **derecho de retracto** (Ley 1480 de 2011, art. 47)[11]:

- **Plazo (Ley 1480 de 2011, art. 47):** puedes retractarte dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la celebración del contrato, es decir, a la confirmación de la compra descrita en la sección 7.2.
- **Cómo:** basta con avisar por correo o por WhatsApp, los mismos medios por los que se acordó la compra. No necesitas explicar el motivo.
- **Reembolso (Ley 1480 de 2011, art. 47, modificado por la Ley 2439 de 2024):** Psicotalento Humano te devuelve **todas las sumas pagadas, sin descuentos ni retenciones**, en un plazo máximo de quince (15) días calendario desde que ejerciste el derecho y entregaste los datos correctos y completos que se necesitan para hacer la devolución, como explica la sección 10.5.
- **Excepción (Ley 1480 de 2011, art. 47, num. 1):** el retracto no procede cuando la prestación del servicio **ya comenzó con tu acuerdo**, por ejemplo cuando ya se hizo la primera sesión o se entregó un avance de trabajo dentro de esos cinco días. Ese acuerdo no se presume (Ley 1480 de 2011, art. 43, num. 9): si pides empezar antes de que venzan los cinco días, se te recordará por escrito que al empezar el servicio pierdes el derecho de retracto, y solo empieza cuando lo confirmes por escrito.

10. Cancelaciones, reembolsos y garantía

10.1 Si cancelas después del plazo de retracto

- **Antes de la primera sesión:** el pago no se reembolsa. Puedes aplicarlo a otro servicio de igual o mayor valor, pagando la diferencia, o cederlo a otra persona avisando antes de la primera sesión. La cesión es completa: todo el servicio pasa a la nueva persona beneficiaria.
- **Con el servicio ya iniciado:** las sesiones que no tomes por causas atribuibles a ti no se reembolsan. Se aplican las reglas de reprogramación de la sección 8.

10.2 Si Psicotalento Humano no puede prestar el servicio

Si Adriana no puede iniciar o terminar un servicio pagado, por ejemplo por fuerza mayor prolongada o por enfermedad, te ofrecerá nuevas fechas. Si no las aceptas o no es posible continuar, te reembolsa (garantía legal, Ley 1480 de 2011, arts. 7 y 11):

- el **valor total**, si el servicio no había empezado;

- el **valor proporcional** de las sesiones y entregables no prestados, si el servicio ya había empezado. En las mentorías y paquetes, la proporción se calcula sobre el precio que pagaste.

10.3 Garantía de calidad

Garantía legal (Ley 1480 de 2011, arts. 7 y 11): en los servicios con obligaciones de medio la garantía cubre las condiciones de calidad de la prestación, no el resultado. Si una sesión o un entregable no se prestó en las condiciones descritas en la página del servicio:

1. puedes reclamarlo por los canales de la sección 18 dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la sesión o a la entrega, término de garantía que Psicotalento Humano anuncia conforme al artículo 8 de la Ley 1480 de 2011[12];
2. Psicotalento Humano repetirá la sesión o ajustará el entregable sin costo;
3. si no es posible, te devolverá el valor correspondiente.

10.4 Qué no da lugar a reembolso

- no conseguir empleo o no avanzar en un proceso de selección;
- las decisiones de las empresas;
- cambiar de opinión después del plazo de retracto;
- no entregar a tiempo la información necesaria para el servicio.

10.5 Cómo se pagan los reembolsos

Se pagan por el mismo medio de pago cuando es posible o, si no, por transferencia a una cuenta a tu nombre, sin descuentos, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la aprobación. Para el retracto, ese plazo corre desde que ejerces el derecho y entregas los datos para la devolución (Ley 1480 de 2011, art. 47, modificado por la Ley 2439 de 2024), y antes de devolverte el dinero te informamos de forma clara las opciones disponibles para recibirlo, aplicándolo al instrumento o medio de pago que usaste o al medio que acordemos (art. 47, inciso final, y Ley 2439 de 2024, art. 5).

10.6 Reversión del pago

- **Cuándo procede:** si pagaste con tarjeta de crédito, tarjeta débito u otro instrumento de pago electrónico (por ejemplo, con el link de pago), puedes pedir la reversión del pago (Ley 1480 de 2011, art. 51) en estos casos: fraude, operación no solicitada, servicio no prestado, o servicio que no corresponde a lo contratado o es defectuoso[13]. El procedimiento solo aplica cuando Psicotalento Humano y la entidad emisora del instrumento de pago están domiciliadas en Colombia (Decreto 1074 de 2015, art. 2.2.2.51.1, par. 1) y no cubre los pagos hechos por canales presenciales.
- **Cómo:** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conociste el hecho (o en que debías recibir el servicio), presentas la queja a Psicotalento Humano por los canales de la sección 18 (Ley 1480 de 2011, art. 51; Decreto 1074 de 2015, art. 2.2.2.51.4) y avisas al emisor del instrumento de pago, que tramita la reversión con los demás participantes del proceso de pago, los cuales disponen de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva (Decreto 1074 de 2015, art. 2.2.2.51.8).

- **Otros medios:** los pagos por transferencia, Bre-B, billeteras digitales, Western Union o PayPal pueden no admitir la reversión en esos términos; en ese caso se aplican las reglas de la entidad o la plataforma que usaste. En todo caso conservas el derecho de retracto (Ley 1480 de 2011, art. 47), la garantía legal (arts. 7 y 11) y los reembolsos de estos términos.

11. Obligaciones de la persona usuaria

Te comprometes a:

- **Dar información veraz:** tu hoja de vida y tus perfiles deben reflejar tu formación y experiencia reales. Psicotalento Humano no ayuda a crear información falsa ni a falsificar certificados.
- **Contar con autorización** de las personas cuyos datos incluyas, como tus referencias laborales.
- **Asistir puntualmente** a las sesiones, con los materiales que se te pidan, y entregar a tiempo la información necesaria.
- **Mantener un trato respetuoso** con Adriana y su equipo.
- **No grabar tú las sesiones** sin el consentimiento previo y expreso de Adriana (las grabaciones de Adriana se explican en la sección 12).
- **No compartir ni comercializar** los materiales de las sesiones (ver la sección 13).
- **Usar el sitio de buena fe** (ver la sección 15).

12. Confidencialidad y grabaciones

- **Confidencialidad:** lo que compartes en las sesiones y por los canales de atención es confidencial. Se usa solo para prestarte el servicio, conforme al principio de confidencialidad del Código Deontológico y Bioético de la psicología (Ley 1090 de 2006, art. 2) y a la política de datos.
- **Excepciones:** se entrega información solo cuando lo exige una autoridad competente o cuando es necesario para proteger tu vida o la de otras personas.
- **Grabaciones y transcripciones:** en todos los servicios, las sesiones por Google Meet **se graban y se transcriben** solo con herramientas de Google (Google Meet y Gemini, en la cuenta de Google Workspace de Psicotalento Humano). Son el insumo de tu servicio: le permiten a Adriana tomar notas precisas, trabajar con tus propias palabras y que no se le pase ningún detalle.

- **Tu autorización la das en Google Meet:** antes de grabar o de tomar notas automáticas, Google Meet te pide en pantalla que lo aceptes, y solo con tu aceptación se activan. La transcripción se hace junto con la grabación, y Meet te avisa en pantalla mientras está activa. Esa aceptación es tu autorización previa, expresa e informada para ese único fin, y vale igual para todos los servicios y sin importar desde qué país te conectes (Ley 1581 de 2012, arts. 4, 9 y 12; Decreto 1377 de 2013, art. 7). La invitación a la sesión también te lo avisa. Si no aceptas, Adriana detiene la grabación, la transcripción y las notas, y sigues en la sesión, sin que cambie el servicio; también puedes pedirle que las detenga en cualquier momento. Si entras por teléfono, Meet no muestra esa pantalla: en ese caso vale lo que aceptaste en estos términos, y si no quieres que se grabe, díselo a Adriana y ella la detiene. Las grabaciones y transcripciones son confidenciales, se tratan como datos personales según la política de datos y no se comparten ni se publican sin tu autorización previa y por escrito.
- **Inteligencia artificial como apoyo, no como reemplazo:** Adriana hace personalmente tu servicio: el análisis, la redacción, las recomendaciones y las decisiones de tu proceso son suyos. Cuando termina su trabajo, puede apoyarse en herramientas de inteligencia artificial como ChatGPT (OpenAI), Gemini (Google) y Claude (Anthropic) para complementarlo: revisar que esté alineado con lo que se habló en las sesiones, con sus notas y con las transcripciones, y que no se le pase ningún detalle. La IA no hace el trabajo ni reemplaza el criterio, la experiencia y el trato humano de Adriana. Para eso usa solo la información necesaria, como explica la política de datos.
- **Acceso a tus cuentas:** para crear, actualizar u optimizar tu LinkedIn o registrarte en portales de empleo, Adriana puede necesitar tu usuario y contraseña. Solo si tú los compartes, solo para ese servicio y sin guardarlos después de la entrega; al terminar cierra sesión y te recomienda cambiar la contraseña. Si prefieres no compartirlos, se hace contigo con pantalla compartida.

13. Propiedad intelectual

13.1 Contenidos del sitio

Son de titularidad de Adriana Marcela Beltrán Garzón, o se usan con licencia, los siguientes contenidos:

- los textos y artículos del blog, las guías, plantillas y metodologías;
- los materiales de las sesiones y las presentaciones;
- los diseños, las ilustraciones y los personajes, las fotografías y videos de Adriana y la base de conocimiento de Adriana IA;
- el código del sitio.

Están protegidos por el artículo 61 de la Constitución Política, la Ley 23 de 1982, la Decisión Andina 351 de 1993, la Ley 1915 de 2018 y las demás normas de derecho de autor[14]. Los derechos morales de la autora son irrenunciables. Se reservan todos los derechos que estos términos no concedan expresamente.

13.2 Marca

«Psicotalento Humano», su logotipo, su isotipo y sus elementos gráficos son signos distintivos de la Responsable, protegidos por la Decisión Andina 486 de 2000. No pueden usarse sin autorización escrita, y nada en este sitio concede una licencia sobre ellos.

Los logotipos de universidades, empresas y marcas que aparecen en el sitio pertenecen a sus titulares. Se muestran con autorización y solo como referencia de colaboraciones realizadas.

13.3 Qué puedes hacer

- leer el contenido;
- compartir los enlaces de los artículos;
- citar fragmentos breves con mención de la autora y enlace a la fuente, dentro de los límites del derecho de cita (artículo 31 de la Ley 23 de 1982).

13.4 Qué no puedes hacer sin autorización escrita

- reproducir o republicar artículos completos;
- comercializar los contenidos o crear obras derivadas de ellos;
- eliminar los créditos;
- extraer contenido de forma masiva o automatizada, o usarlo para entrenar sistemas de inteligencia artificial o para crear bases de datos;
- usar la imagen, la voz o el nombre de Adriana, incluso mediante contenidos generados o alterados con IA.

13.5 Recursos descargables

Las plantillas y guías gratuitas se entregan con una **licencia de uso personal**: limitada, no exclusiva, intransferible, gratuita y revocable.

- **Puedes:** descargarlas, completarlas y editarlas para tu propia hoja de vida y tu propia búsqueda de empleo.
- **No puedes:** redistribuirlas, venderlas, sublicenciarlas, publicarlas como propias, subirlas a sitios de plantillas ni usarlas con fines comerciales, por ejemplo para atender a tus propios clientes.
- **Ejemplos:** los nombres y datos que aparecen en las plantillas son ficticios.

13.6 Entregables de los servicios

- **Tus entregables:** los textos y documentos que se elaboran para ti, como tu hoja de vida o los textos de tu perfil de LinkedIn, puedes usarlos libremente y sin límite de tiempo en tu vida profesional.
- **Lo que se reserva Adriana:** los derechos sobre su metodología, formatos, plantillas, guías y materiales de trabajo.
- **Tu privacidad:** Psicotalento Humano no publicará tus entregables ni los usará como ejemplo sin tu autorización y sin anonimizarlos.

13.7 Contenido que tú aportas

- **Tus derechos:** conservas los derechos sobre tus comentarios.
- **Licencia:** al publicarlos, concedes a Psicotalento Humano una licencia gratuita y no exclusiva para mostrarlos en el sitio, junto al artículo correspondiente, mientras permanezcan publicados.
- **Garantía:** declaras que tienes derecho a publicar lo que envías.
- **Testimonios:** se rigen por la autorización específica que firmes.

13.8 Respuestas de Adriana IA

Son orientativas. Puedes usarlas para fines personales, pero Psicotalento Humano no garantiza que sean originales ni exactas.

13.9 Reportes de infracción

Si crees que un contenido del sitio infringe tus derechos, escribe al correo de la sección 23 con los detalles. Lo revisaremos y, si corresponde, lo retiraremos.

14. Comentarios del blog y reglas de convivencia

Los comentarios son un espacio para aprender y resolver dudas sobre empleabilidad.

Al comentar, aceptas:

1. Escribir con respeto. No se permiten insultos, acoso, amenazas ni contenido discriminatorio por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad (Ley 1482 de 2011).
2. No publicar publicidad, spam, cadenas ni enlaces engañosos o maliciosos.
3. No publicar datos personales de otras personas ni tus propios datos sensibles o de contacto.
4. No suplantar a nadie, incluida Adriana, ni difamar a personas o empresas.
5. No publicar contenido ilícito ni que infrinja derechos de autor.
6. No ofrecer vacantes falsas ni cobros por empleos.
7. No publicar contenido que involucre a niñas, niños o adolescentes de forma que vulnere sus derechos. Cualquier contenido de explotación o abuso de menores se retira y se denuncia de inmediato (Ley 679 de 2001 y Ley 1336 de 2009)[15].

Moderación:

- Psicotalento Humano usa filtros automáticos: palabras no permitidas, límites de frecuencia, detección de comentarios repetidos y trampas contra robots. También revisa los comentarios de forma manual.
- Un comentario puede publicarse de inmediato, quedar pendiente de revisión u ocultarse si incumple estas reglas.
- Quien incumpla las reglas de forma grave o repetida puede ser bloqueado. El bloqueo se hace por el identificador del navegador o por una huella cifrada de la conexión; nunca se guarda la dirección IP.

- Psicotalento Humano no está obligada a publicar todos los comentarios.

Respuestas de Adriana: se identifican como suyas.

Responsabilidad: cada comentario es responsabilidad de quien lo escribe y no representa la opinión de Psicotalento Humano.

Reportar o eliminar: puedes reportar un comentario o pedir que se elimine uno tuyo escribiendo al correo de la sección 23.

15. Uso adecuado del sitio

Está prohibido:

- acceder o intentar acceder sin autorización al panel de administración o a las bases de datos;
- probar vulnerabilidades sin permiso escrito;
- eludir los límites de uso;
- sobrecargar el sitio;
- usar robots o extracción automatizada;
- introducir código malicioso;
- usar el sitio para fines ilícitos.

Estas conductas pueden constituir delitos informáticos según la Ley 1273 de 2009[16]. Psicotalento Humano puede bloquear el acceso a quien las cometa y denunciarlas ante las autoridades.

El sitio puede tener interrupciones por mantenimiento o por causas técnicas. Se procurará que sean breves.

16. Enlaces y servicios de terceros

El sitio enlaza o se apoya en servicios de terceros, que tienen sus propios términos y políticas, por ejemplo:

- WhatsApp y Google Meet;
- los sistemas y plataformas de pago (Bre-B, ePayco, PayPal y Western Union) y las entidades financieras;
- las redes sociales;
- los portales de empleo y las fuentes citadas en el blog.

Psicotalento Humano no controla esos servicios ni responde por su contenido, disponibilidad o prácticas. Un enlace no implica que Psicotalento Humano respalde al tercero.

El sitio no es un portal de contacto en los términos del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011: solo ofrece los servicios propios de Psicotalento Humano y no intermedia ofertas de terceros[17].

17. Limitación de responsabilidad

En la medida que lo permite la ley colombiana, Psicotalento Humano no responde por:

1. las decisiones de contratación de las empresas ni los resultados de los procesos de selección;
2. los efectos de información falsa o incompleta que entregues;
3. las decisiones que tomes con base en el contenido general del blog o en respuestas de Adriana IA que no hayas confirmado con Adriana;
4. las fallas, interrupciones o prácticas de servicios de terceros (sección 16);
5. los comentarios de otras personas usuarias;
6. los hechos de fuerza mayor o caso fortuito (artículo 64 del Código Civil).

Lo que esta sección no limita:

- la responsabilidad por dolo o culpa grave;
- la garantía legal (Ley 1480 de 2011, arts. 7 y 11);
- los derechos irrenunciables que te reconoce la Ley 1480 de 2011 (art. 4).

Cualquier estipulación que limite la responsabilidad de Psicotalento Humano frente a las obligaciones que le corresponden por ley, o que implique renuncia a tus derechos, es ineficaz de pleno derecho (Ley 1480 de 2011, art. 43, nums. 1 y 2)[18].

Obligación de medio. Las obligaciones de Psicotalento Humano son de medio y no de resultado. Responde por la diligencia y el cuidado en la prestación del servicio, según el grado de culpa que fija el artículo 1604 del Código Civil[19], y no por el éxito de tu búsqueda de empleo.

Indemnidad. Respondes y mantendrás indemne a Psicotalento Humano frente a los reclamos de terceros, incluidos los costos razonables de defensa, que se originen por tu culpa en:

- la información falsa o adulterada que entregues;
- el uso de datos de terceros sin su autorización;
- los comentarios o contenidos que publiques;
- la infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros;
- el uso indebido del sitio.

Esta cláusula no se aplica cuando el daño sea atribuible a Psicotalento Humano ni traslada a la persona usuaria la responsabilidad de Psicotalento Humano (Ley 1480 de 2011, art. 43, num. 4).

18. Protección al consumidor y PQRS

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS):

- **Canal:** el correo adriana.beltran@psicotalentohumano.com o WhatsApp +57 313 861 4580.
- **Qué incluir:** tu nombre, tu contacto, el servicio, los hechos y lo que solicitas.
- **Respuesta:** te confirmamos el recibo y respondemos de fondo en un máximo de **quince (15) días hábiles**.

Autoridad: la autoridad de protección al consumidor en Colombia es la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co). La reclamación directa ante Psicotalento Humano es el paso previo para la acción de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011, art. 58)[20].

Si vives en otro país: también puedes acudir a la autoridad de protección al consumidor de tu país, en los términos que prevea su ley.

19. Universidades, empresas y marcas

- **Contrato propio:** los talleres, conferencias, ferias, programas de empleabilidad, contenidos patrocinados y demás servicios para organizaciones se rigen por la propuesta, la orden de servicio o el contrato que se acuerde por escrito. Estos términos se aplican en lo que ese documento no regule.
- **Precios confidenciales:** los precios, formatos y paquetes para organizaciones son confidenciales y se entregan solo con una propuesta personalizada.
- **Media kit:**
  - el código de acceso al media kit privado es personal e intransferible y puede revocarse;
  - la información del media kit es confidencial y no puede divulgarse sin autorización;
  - las cifras de audiencia son una fotografía a la fecha de su actualización.
- **Contenido patrocinado:** se identifica como publicidad, siguiendo la Guía de Buenas Prácticas en la Publicidad a través de Influenciadores de la Superintendencia de Industria y Comercio. Los derechos de uso del contenido por parte de la marca son los que se pacten por escrito.

20. Ley aplicable, solución de controversias y jurisdicción

- **Ley aplicable:** estos términos se rigen por la ley de la República de Colombia.
- **Arreglo directo:** cualquier diferencia se intentará resolver primero de forma directa, mediante la reclamación de la sección 18, en un plazo de quince (15) días hábiles.
- **Conciliación:** si no hay acuerdo, cualquiera de las partes puede convocar una conciliación extrajudicial ante un centro de conciliación o un conciliador autorizado, conforme a la Ley 2220 de 2022[21]. La conciliación es voluntaria y no impide acudir directamente a la SIC.
- **Si no hay acuerdo:** serán competentes la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales o los jueces de la República, según el artículo 24 del Código General del Proceso y los artículos 56 a 58 de la Ley 1480 de 2011[22], sin perjuicio de los fueros que la ley reconoce al consumidor.
- **Consumidores en otros países:** si resides fuera de Colombia, nada de lo anterior te priva de la protección de las normas imperativas de consumo de tu país de residencia habitual, ni del derecho a acudir a sus jueces cuando esa ley te lo reconozca.

21. Modificaciones

- **Publicación con aviso:** Psicotalento Humano puede actualizar estos términos. Cada versión se publica en esta página con su número y su fecha de vigencia. Los cambios sustanciales se publican al menos diez (10) días calendario antes de entrar a regir y se informan por correo a quienes tengan un servicio en curso.
- **A quién se aplican:** las nuevas versiones se aplican a las compras hechas después de su entrada en vigencia. Los servicios ya contratados se rigen por la versión que aceptaste, que queda registrada con tu consentimiento: no se modifican unilateralmente durante el servicio (Ley 1480 de 2011, art. 38).

22. Disposiciones finales

- **Divisibilidad:** si una cláusula se declara inválida o ineficaz, las demás siguen vigentes y la cláusula afectada se interpreta en el sentido más favorable al consumidor (Ley 1480 de 2011, arts. 4 y 44).
- **No renuncia:** no exigir el cumplimiento de una cláusula en algún momento no implica renunciar a ella.
- **Cesión:** no puedes ceder el contrato sin autorización de Psicotalento Humano, salvo la cesión del servicio prevista en la sección 10.1. Psicotalento Humano solo podrá ceder sus derechos y obligaciones a quien continúe su actividad, previo aviso, y sin desmejorar tus condiciones.
- **Aceptación electrónica y prueba:** las comunicaciones por correo electrónico y WhatsApp, el resumen y la confirmación de la compra y las aceptaciones hechas en el sitio son mensajes de datos con plena validez (artículos 2, 5, 7, 10 y 14 de la Ley 527 de 1999)[2]. Cada aceptación en el sitio queda registrada con la fecha, la hora, el tipo de documento y su versión (registro de consentimientos), y ese registro sirve como prueba.
- **Idioma:** estos términos se redactan en español, que prevalece sobre cualquier traducción.
- **Títulos:** los títulos de las secciones son orientativos y no limitan el contenido de las cláusulas.

23. Contacto

- **Correo:** adriana.beltran@psicotalentohumano.com
- **WhatsApp:** +57 313 861 4580
- **Universidades, empresas y marcas:** colab@psicotalentohumano.com
- **Domicilio:** Bogotá D.C., Colombia.

Notas y fuentes normativas

[2] Ley 527 de 1999, arts. a: quien comercializa por medios electrónicos debe informar su identidad, NIT, dirección de notificación judicial, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto. La dirección de notificación judicial consta en el registro mercantil público (RUES) y se suministra por correo a quien la solicite. ↩

2. Ley 527 de 1999, art. 2 (mensaje de datos y comercio electrónico), art. 5 (reconocimiento jurídico de los mensajes de datos), art. 7 (firma), art. 10 (fuerza probatoria) y art. 14 (formación y validez de los contratos por mensajes de datos). ↩ ↩2 ↩3
3. Constitución Política, art. 78; Ley 1480 de 2011, art. 23 (información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea) y art. 50, lit. d (deberes en el comercio electrónico, incluido el de mantener publicados los términos y condiciones). ↩
4. Ley 1480 de 2011, art. 5, nums. 3 (consumidor o usuario) y 11 (proveedor o expendedor). ↩
5. Ley 1090 de 2006, Código Deontológico y Bioético de la profesión de psicología, art. 2 (principios, entre ellos la confidencialidad y la responsabilidad). ↩
6. Ley 1480 de 2011, art. 26 (información pública de precios): el precio se informa en pesos colombianos, con todos los impuestos incluidos, y el consumidor solo está obligado a pagar el precio anunciado. ↩
7. Ley 1480 de 2011, art. 5 (ventas a distancia: las que se hacen sin que el consumidor tenga contacto con el producto, por medios como el correo, el teléfono, el catálogo o el comercio electrónico), art. 46 (deberes especiales en las ventas por métodos no tradicionales o a distancia), art. 47 (retracto), art. 49 (comercio electrónico: actos, negocios u operaciones mercantiles concertados mediante el intercambio de mensajes de datos entre proveedores y consumidores) y art. 50 (deberes de quien ofrece productos utilizando medios electrónicos). Ley 527 de 1999, art. 2 (mensaje de datos y comercio electrónico). ↩
8. Ley 1480 de 2011, art. 50, lits. c (informar los medios de pago, el tiempo de entrega, el derecho de retracto y su procedimiento, y el precio total), d (mantener publicados los términos y condiciones, entregar el resumen del pedido antes de concluir la transacción, obtener la aceptación expresa y enviar el acuse de recibo a más tardar el día calendario siguiente) y e (conservar en soporte duradero la prueba de la relación comercial). ↩ ↩2
9. Código Civil, arts. 1592 y siguientes (cláusula penal). El recargo es proporcional, se informa antes de la compra y no aplica cuando la reprogramación se debe a Psicotalento Humano o a fuerza mayor. ↩
10. Código Civil, art. 64: se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir. ↩
11. Ley 1480 de 2011, art. 47 (retracto en ventas por métodos no tradicionales o a distancia): término máximo de cinco días hábiles, que en los servicios se cuenta desde la celebración del contrato; devolución de todas las sumas pagadas, sin descuentos ni retenciones, en un plazo máximo de quince días calendario contados desde que el consumidor ejerció el derecho y suministró los datos necesarios (inciso final y parágrafo 1, adicionados por el art. 3 de la Ley 2439 de 2024, que reemplazaron el plazo anterior de treinta días; la Corte Constitucional, en la sentencia C-192 de 2026, declaró que ese plazo rige para todas las modalidades del art. 47, no solo el comercio electrónico); el retracto no procede en los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor (primera de las excepciones del artículo). ↩
12. Ley 1480 de 2011, arts. 7 (garantía legal; en los servicios con obligación de medio, la garantía se refiere a las condiciones de calidad de la prestación y no al resultado), 8 (término de la garantía) y 11 (aspectos incluidos en la garantía legal). ↩
13. Ley 1480 de 2011, art. 51 (reversión del pago en ventas por comercio electrónico pagadas con tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico), reglamentado por el Decreto 587 de 2016, compilado en el Decreto 1074 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulo 51 (arts. 2.2.2.51.1 a 2.2.2.51.14): art. 2.2.2.51.1 (objeto y ámbito), 2.2.2.51.4 (queja ante el proveedor dentro de los cinco días hábiles siguientes) y 2.2.2.51.8 (trámite de la reversión: quince días hábiles). ↩
14. Constitución Política, art. 61; Ley 23 de 1982, arts. 2 (obras protegidas), 30 (derechos morales) y 31 (derecho de cita); Decisión Andina 351 de 1993, arts. 11 y 13 (derechos morales y patrimoniales); Ley 1915 de 2018; Decisión Andina 486 de 2000 (signos distintivos). ↩
15. Constitución Política, art. 44; Ley 1098 de 2006; Ley 679 de 2001 y Ley 1336 de 2009. ↩

16. Ley 1273 de 2009, que adicionó al Código Penal los arts. 269A y siguientes (acceso abusivo a un sistema informático, obstaculización ilegítima, interceptación de datos, daño informático, uso de software malicioso, violación de datos personales y suplantación de sitios web, entre otros). ↩
17. Ley 1480 de 2011, art. 53 (portales de contacto). ↩
18. Ley 1480 de 2011, arts. 4 (las normas de protección al consumidor son de orden público), 38 (cláusulas prohibidas en contratos de adhesión: modificar unilateralmente el contrato o sustraerse de las obligaciones), 42 y 43 (cláusulas abusivas e ineficacia de pleno derecho: nums. 1, 2, 4, 5, 7 y 9) y 44 (la ineficacia de una cláusula no afecta el resto del contrato); Código Civil, art. 1522 (no vale la condonación del dolo futuro). ↩
19. Código Civil, art. 1604 (grados de responsabilidad del deudor según el contrato) y art. 63 (culpa grave, culpa leve y dolo). ↩
20. Ley 1480 de 2011, arts. 56 a 58: acciones jurisdiccionales de protección al consumidor; la reclamación directa al proveedor es requisito de procedibilidad. ↩
21. Ley 2220 de 2022, Estatuto de Conciliación. ↩
22. Ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso), art. 24, num. 1 (funciones jurisdiccionales de la Superintendencia de Industria y Comercio en asuntos de protección al consumidor). ↩

Fin del documento PTH-LEG-01 · v9-2026-11.

La versión vigente es la publicada en www.psicotalentohumano.com/terminos. Este documento se acepta por medios electrónicos, que tienen plena validez y fuerza probatoria (Ley 527 de 1999). Contacto: adriana.beltran@psicotalentohumano.com · WhatsApp +57 313 861 4580.