TÉRMINOS Y CONDICIONES

Las condiciones que aplican cuando usas nuestro sitio web, compras un servicio, contratas un plan de soporte o un proyecto web con AnalistasTI.

Última actualización: 3 de noviembre de 2026

CONTENIDO

1. Información general
2. Servicios
3. Cuenta de usuario
4. Precios y pagos
5. Compra y agendamiento
6. Prestación del servicio
7. Planes de soporte mensual
8. Proyectos web e integraciones
9. Reprogramación y cancelación de citas
10. Garantía
11. Derecho de retracto
12. Reversión del pago
13. Limitación de responsabilidad
14. Confidencialidad
15. Propiedad intelectual del sitio
16. Peticiones, quejas y reclamos
17. Cambios a estos términos
18. Ley aplicable

01 Información general

Estos términos regulan el uso del sitio web analistasti.com y la contratación de los servicios ofrecidos por Kevin Restrepo Mosquera, persona natural, con el nombre comercial AnalistasTI.

- **Responsable:** Kevin Restrepo Mosquera, persona natural, que opera con el nombre comercial AnalistasTI.
- **Identificación:** C.C. 1.037.658.938, inscrito en el RUT.
- **Domicilio:** Medellín, Antioquia, Colombia.
- **Dirección:** Calle 97B # 80A-40, barrio 12 de Octubre, Medellín.
- **Correo electrónico:** soporte.analistastic@gmail.com.
- **Teléfono:** +57 324 282 3464 (llamadas y WhatsApp).
- **Sitio web:** analistasti.com.

Al navegar el sitio, crear una cuenta o comprar un servicio, aceptas estos términos, nuestra **Política de privacidad** y nuestra **Política de tratamiento de datos personales**. Si no estás de acuerdo, te pedimos no usar el sitio.

02 Servicios

Ofrecemos servicios de tecnología para hogares, negocios y empresas, entre ellos: soporte técnico remoto y presencial, instalación y configuración de equipos, impresoras, software, redes, Wi-Fi y

cámaras; mantenimiento y optimización; seguridad informática básica; automatización y reportes; diseño y desarrollo web, tiendas en línea, integraciones con ERP, APIs y transportadoras; y Planes de soporte mensual.

La descripción, el alcance, la modalidad (remota o presencial) y el precio de cada servicio están publicados en su ficha en la tienda. Los proyectos que requieren diagnóstico se rigen además por la propuesta o cotización aceptada por el cliente.

03 Cuenta de usuario

Para comprar puedes crear una cuenta con tu correo o iniciar sesión con Google. Eres responsable de que tus datos sean verdaderos y de mantener la confidencialidad de tu contraseña. Debes ser mayor de edad y tener capacidad legal para contratar.

04 Precios y pagos

- Los precios están expresados en pesos colombianos (COP) y corresponden al valor total a pagar por el servicio publicado.
- Los precios pueden cambiar en cualquier momento, pero el cambio no afecta las compras ya confirmadas.
- Los pagos se realizan en línea a través de la pasarela Wompi, con los medios disponibles al momento del pago, como tarjeta de crédito, débito o PSE.
- El servicio se agenda una vez el pago está aprobado.
- Si por un error evidente se publica un precio equivocado, te contactaremos antes de prestar el servicio para que decidas si continúas con el precio correcto o cancelas la compra con devolución total del dinero.

05 Compra y agendamiento

1. Eliges el servicio en la tienda, lo agregas al carrito y realizas el pago.
2. Recibes la confirmación de tu compra por correo electrónico.
3. Te contactamos para pedir la información necesaria y acordar la fecha y hora del servicio.
4. Si al revisar tu caso vemos que necesita una visita presencial u otro servicio distinto al comprado, te informamos las condiciones y el valor antes de continuar. No hacemos trabajos adicionales sin tu aprobación.

06 Prestación del servicio

Soporte remoto. Nos conectamos a tu equipo solo con tu autorización, usando herramientas de acceso remoto reconocidas, y puedes ver en tu pantalla lo que hacemos. Debes contar con conexión a internet estable y estar disponible durante la sesión.

Visitas presenciales. Se coordinan según ubicación y disponibilidad. Debe estar presente una persona mayor de edad que autorice el trabajo. Las visitas fuera de Medellín y su área metropolitana tienen un cobro adicional por desplazamiento, que se informa antes de programarlas.

Responsabilidades del cliente:

- Tener copia de seguridad de su información antes de cualquier intervención. Te ayudamos a hacerla si lo solicitas.
- Contar con las licencias originales del software que se va a instalar. No instalamos software sin licencia.
- Entregar los accesos, contraseñas e información necesarios para el servicio.
- Informar si el equipo tiene garantía vigente del fabricante, ya que abrirlo podría afectarla.

07 Planes de soporte mensual

- **Vigencia y pago:** los planes tienen vigencia mensual y se pagan por anticipado. El plan inicia cuando se confirma el pago.
- **Servicios no acumulables:** las horas y servicios incluidos corresponden al mes en curso. Si no los usas, no se acumulan para el mes siguiente; cada mes el plan se renueva con los mismos servicios adquiridos.
- **Alcance:** las horas, el número de equipos, las visitas presenciales y los servicios incluidos son los publicados para cada plan en la página de Planes al momento de la contratación.
- **Exclusiones:** los planes no incluyen reparación de hardware, repuestos, licencias de software, recuperación de datos, administración de sitios web o tiendas en línea, ni proyectos nuevos. Estos servicios se cotizan por separado.
- **Servicios adicionales:** las horas, visitas o servicios que superen lo incluido en el plan se cobran según las tarifas vigentes, previa aprobación del cliente.
- **Cambio de plan:** puedes subir o cambiar de plan; te indicamos desde cuándo aplica el cambio.
- **Cancelación:** puedes cancelar el plan cuando quieras avisándonos antes de la fecha de renovación. La cancelación aplica para el periodo siguiente; el mes ya pagado se presta hasta su finalización.
- **Falta de pago:** si el pago del nuevo periodo no se realiza, el plan se suspende hasta que se ponga al día.

08 Proyectos web e integraciones

- Los proyectos de diseño web, tiendas en línea, integraciones y desarrollos a la medida inician con un diagnóstico y una propuesta que define el alcance, entregables, tiempos, valor y forma de pago.
- El cliente entrega los contenidos (textos, imágenes, logos, productos), accesos y aprobaciones a tiempo. Los retrasos en esta entrega amplían los plazos del proyecto.
- Los cambios o funciones que no estén en la propuesta aceptada se cotizan por separado.
- Las integraciones con ERP, transportadoras, pasarelas u otras plataformas dependen de las APIs y condiciones técnicas de cada proveedor. Si un proveedor cambia o limita su servicio, no somos responsables de esa limitación, pero te propondremos alternativas.
- El dominio, el hosting, las licencias de plugins y los servicios de terceros se registran a nombre del cliente, quien asume su costo y renovación, salvo que la propuesta diga otra cosa.
- Una vez pagado el valor total del proyecto, el cliente es propietario del sitio y de sus contenidos. Los componentes de terceros (temas, plugins, librerías) se rigen por sus propias licencias.

09 Reprogramación y cancelación de citas

Puedes reprogramar o cancelar una cita avisándonos con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación. Si no se avisa y no es posible prestar el servicio en la cita acordada, la visita podrá cobrarse como servicio adicional. Si somos nosotros quienes no podemos cumplir una cita, te avisaremos con anticipación y la reprogramaremos sin costo.

10 Garantía

Respondemos por la calidad e idoneidad de los servicios prestados, de acuerdo con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). Las condiciones específicas de garantía de cada tipo de servicio se publican en Garantía y calidad y se informan antes de prestarlo.

Para hacer efectiva la garantía, revisamos el equipo o sistema y realizamos un diagnóstico. La garantía aplica siempre que:

- El equipo, programa o configuración no haya sido manipulado por el usuario o por terceros después del servicio.
- El resultado del diagnóstico confirme que la falla está relacionada con el trabajo que realizamos.

Si la garantía aplica, corregimos el servicio sin costo; si no es posible corregirlo, te devolvemos lo pagado por ese servicio. Si el diagnóstico muestra que la falla no está cubierta, te informamos el resultado y el valor de la solución antes de hacer cualquier trabajo.

La garantía no cubre fallas causadas por mal uso, manipulación del usuario o de terceros, virus posteriores al servicio, daños eléctricos, desgaste normal de los equipos ni fallas de hardware no relacionadas con el trabajo realizado.

11 Derecho de retracto

De acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en las compras a distancia o por medios electrónicos puedes retractarte dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra, solicitándolo a nuestro correo o WhatsApp. En ese caso te devolveremos el dinero pagado dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.

El derecho de retracto no aplica cuando, con tu acuerdo, la prestación del servicio ya comenzó antes de que terminen esos cinco (5) días hábiles, ni en los demás casos exceptuados por la ley.

12 Reversión del pago

Conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015, puedes solicitar la reversión del pago cuando fuiste víctima de fraude, la operación no fue solicitada, el servicio comprado no se prestó, o no corresponde a lo solicitado o es defectuoso. Debes presentar la queja ante nosotros y avisar al emisor del medio de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conociste la situación.

13 Limitación de responsabilidad

- Prestamos los servicios con diligencia profesional, pero no somos responsables por pérdida de información cuando el cliente no tenía copia de seguridad, salvo que la pérdida se deba a nuestra culpa o negligencia.
- No somos responsables por fallas de los servicios de terceros, como proveedores de internet, hosting, plataformas, APIs, fabricantes de equipos o licencias de software.
- No respondemos por daños causados por el uso indebido de los equipos o sistemas después del servicio, ni por cambios hechos por el cliente o por terceros.
- Estas limitaciones no afectan los derechos que la ley reconoce al consumidor.

14 Confidencialidad

Mantenemos la confidencialidad sobre la información a la que accedemos al prestar los servicios y solo la usamos para ese fin, como se explica en nuestra **Política de tratamiento de datos personales**.

15 Propiedad intelectual del sitio

Los textos, diseños, logos, imágenes y demás contenidos de este sitio son propiedad de AnalistasTI o se usan con autorización de sus titulares. No está permitido copiarlos, reproducirlos o usarlos con fines comerciales sin autorización previa y por escrito.

16 Peticiones, quejas y reclamos

Puedes presentar peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de garantía por correo a soporte.analistastic@gmail.com o por WhatsApp al +57 324 282 3464 (llamadas y WhatsApp). Responderemos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Si no quedas satisfecho con la respuesta, puedes acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

17 Cambios a estos términos

Podemos modificar estos términos en cualquier momento. La versión vigente siempre estará publicada en esta página y aplica a las compras realizadas desde su publicación. Última actualización: 3 de noviembre de 2026.

18 Ley aplicable

Estos términos se rigen por las leyes de la República de Colombia, en especial la Ley 1480 de 2011, la Ley 527 de 1999 y la Ley 1581 de 2012. Cualquier controversia se intentará resolver primero de forma directa y, si no es posible, ante las autoridades colombianas competentes.

Los documentos legales de AnalistasTI (Términos y condiciones, Política de privacidad y Política de tratamiento de datos personales) están disponibles en el pie de página del sitio web analistasti.com.