

# **Política de Comercio Electrónico, Contratación Digital y Protección al Consumidor — Plataforma Dinuu**

**SANEZ TECH GROUP S.A.S. NIT 902.058.180-1**

**Versión 1.0**

**Fecha de Entrada en Vigencia:** junio 5 de 2026

---

## **1. Objeto**

SANEZ TECH GROUP S.A.S., en calidad de propietaria y administradora de la Plataforma tecnológica DINUU, declara su compromiso con el cumplimiento integral de las disposiciones establecidas en la Ley 527 de 1999, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que regulan el comercio electrónico, los mensajes de datos, la contratación electrónica, la protección de los consumidores y la seguridad de las transacciones digitales en Colombia.

La presente política tiene por objeto establecer los principios, derechos, obligaciones, mecanismos de protección y procedimientos aplicables a las actividades de comercio electrónico, contratación digital, intercambio de mensajes de datos y atención al consumidor desarrolladas a través de la Plataforma DINUU, garantizando la transparencia, seguridad, confianza, trazabilidad y protección de los derechos de los usuarios y consumidores que interactúan con la Plataforma.

## **2. Alcance**

La presente política aplica a:

1. Usuarios registrados en la Plataforma DINUU (Partners y Clientes).
2. Consumidores.
3. Proveedores y aliados comerciales.
4. Contratistas.
5. Empleados y administradores de la Plataforma.
6. Terceros que participen en procesos electrónicos de contratación o prestación de servicios.

## **3. Marco normativo**

SANEZ TECH GROUP S.A.S. adopta, implementa y mantiene los lineamientos establecidos en:

1. Constitución Política de Colombia.
2. Ley 527 de 1999 (comercio electrónico y mensajes de datos).
3. Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).
4. Ley 1581 de 2012 (protección de datos personales).
5. Ley 1266 de 2008 (habeas data financiero).

6. Ley 1273 de 2009 (delitos informáticos).
7. Decreto 1074 de 2015.
8. Circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio.
9. Demás normas concordantes o complementarias.

#### **4. Principios rectores**

SANEZ TECH GROUP S.A.S. desarrollará sus actividades bajo los siguientes principios:

1. **Buena fe:** todas las actuaciones realizadas dentro de la Plataforma deberán ejecutarse de manera honesta, transparente y leal.
2. **Equidad:** los consumidores recibirán un trato justo y no discriminatorio.
3. **Responsabilidad:** la sociedad responderá por el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales derivadas de su actividad.
4. **Protección al consumidor:** toda actividad comercial desarrollada en DINUU garantizará el respeto por los derechos de los consumidores previstos en la legislación colombiana.
5. **Transparencia:** los usuarios y consumidores podrán conocer las condiciones aplicables a los servicios y el uso dado a su información.
6. **Seguridad:** se implementarán medidas técnicas, humanas, administrativas y organizacionales apropiadas para proteger la información.
7. **Veracidad o calidad:** la información deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.

#### **5. Reconocimiento de mensajes de datos**

En cumplimiento de la Ley 527 de 1999, SANEZ TECH GROUP S.A.S. reconoce plena validez jurídica a los mensajes de datos generados, enviados, recibidos, almacenados o comunicados a través de DINUU.

Los mensajes de datos tendrán la misma eficacia jurídica y valor probatorio que los documentos físicos, siempre que cumplan los requisitos legales aplicables.

Se consideran mensajes de datos:

1. Formularios electrónicos.
2. Correos electrónicos.
3. Confirmaciones digitales.
4. Registros electrónicos.
5. Contratos electrónicos.
6. Aceptaciones digitales.
7. Notificaciones electrónicas.
8. Documentos generados por la Plataforma.

## **6. Contratación electrónica**

Los acuerdos celebrados a través de la Plataforma DINUU tendrán plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999. La aceptación de términos y condiciones mediante mecanismos electrónicos constituirá manifestación válida de voluntad contractual.

La Plataforma conservará evidencia electrónica de:

1. Aceptaciones.
2. Consentimientos.
3. Registros de actividad.
4. Confirmaciones de transacciones.
5. Trazabilidad de operaciones.

Estas evidencias podrán utilizarse como medio de prueba ante autoridades administrativas o judiciales.

## **7. Información al consumidor**

SANEZ TECH GROUP S.A.S. garantizará que los consumidores tengan acceso a información clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable y comprensible sobre:

1. Servicios ofrecidos.
2. Características esenciales.
3. Condiciones de uso.
4. Costos y tarifas aplicables.
5. Procedimientos de contratación.
6. Políticas de privacidad.
7. Procedimientos de reclamación.
8. Canales de atención.

La información no podrá inducir a error, engaño o confusión.

## **8. Derechos de los consumidores**

Los consumidores tendrán derecho a:

1. Recibir información clara y suficiente.
2. Obtener servicios en condiciones de calidad y seguridad.
3. Presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
4. Recibir atención oportuna.
5. Conocer los términos y condiciones aplicables.
6. Ser protegidos contra publicidad engañosa.
7. Ejercer los derechos previstos en la Ley 1480 de 2011.

8. Acceder a mecanismos de solución de controversias.

### **Derecho de retracto**

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto procede en las operaciones de comercio electrónico y ventas a distancia, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato, salvo las excepciones expresamente previstas en la ley.

El Cliente reconoce y acepta que los planes ofrecidos a través de la Plataforma DINUU consisten en servicios programados para una **fecha y hora determinadas**, en los cuales el Partner reserva su disponibilidad para un horario específico que no puede ser reasignado ni recuperado. Por su naturaleza, estos servicios se enmarcan dentro de las excepciones al derecho de retracto previstas en el párrafo del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en particular las relativas a los servicios cuya prestación, por sus características, no admite retracto, de manera análoga a las reservas de eventos, alojamiento y transporte para fechas determinadas.

En consecuencia, el mecanismo de protección dispuesto por DINUU frente a la imposibilidad o inconformidad respecto de un plan reservado **no es el retracto, sino el procedimiento de reagendamiento y de reclamaciones** establecido en las Políticas Comerciales y de Prestación del Servicio, el cual permite al Cliente reprogramar el plan o solicitar una devolución cuando concurren las causales allí previstas. Dicho mecanismo otorga al Cliente una protección equivalente o superior a la prevista para el derecho de retracto.

Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que, por la naturaleza de una operación particular, resulte legalmente exigible el derecho de retracto, este se tramitará y reconocerá conforme a la Ley 1480 de 2011.

### **9. Protección frente a publicidad engañosa**

SANEZ TECH GROUP S.A.S. se abstendrá de realizar prácticas que puedan constituir publicidad engañosa, información falsa o afirmaciones que induzcan a error respecto de los servicios ofrecidos a través de DINUU.

Toda comunicación comercial deberá corresponder a condiciones reales, verificables y demostrables.

### **10. Mecanismos de atención al consumidor**

SANEZ TECH GROUP S.A.S. dispondrá de canales para la atención de consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales serán atendidas dentro de los siguientes términos:

#### **Consultas, solicitudes, peticiones, quejas y sugerencias**

Serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlas dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderán.

## **Reclamos**

Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra SANEZ TECH GROUP S.A.S., esta dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado, antes del vencimiento del referido plazo, los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Canales de atención:**

- **Razón social:** SANEZ TECH GROUP S.A.S.
- **Identificación:** NIT No. 902.058.180-1
- **Plataforma:** DINUU
- **Domicilio:** Bogotá D.C., Colombia
- **Correo electrónico para notificación y correspondencia:** soporte@dinuu.com
- **Canal de atención:** Celular y WhatsApp: +57 311 309 7429

## **11. Seguridad de las transacciones electrónicas**

SANEZ TECH GROUP S.A.S. implementará medidas orientadas a garantizar:

1. Integridad de la información.
2. Protección contra accesos no autorizados.
3. Seguridad de las comunicaciones.
4. Trazabilidad de operaciones.
5. Conservación de evidencias electrónicas.
6. Prevención del fraude digital.

## **12. Conservación de registros electrónicos**

SANEZ TECH GROUP S.A.S. conservará los registros electrónicos relacionados con transacciones, contrataciones y operaciones realizadas en la Plataforma durante los términos exigidos por la legislación aplicable.

La conservación garantizará:

1. Integridad.
2. Disponibilidad.

3. Recuperación.
4. Autenticidad.
5. Trazabilidad.

### **13. Protección de datos personales**

Toda información personal recolectada a través de DINUU será tratada conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la sociedad y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **14. Gestión de riesgos y seguridad digital**

SANEZ TECH GROUP S.A.S. tiene implementados mecanismos de gestión de riesgos para prevenir:

1. Fraude electrónico.
2. Suplantación de identidad.
3. Acceso indebido a sistemas.
4. Alteración de registros.
5. Pérdida de información.
6. Delitos informáticos.

### **15. Mecanismos de solución de controversias**

SANEZ TECH GROUP S.A.S. promoverá mecanismos de solución directa de conflictos con usuarios y consumidores mediante:

1. Atención personalizada.
2. Canales digitales.
3. Procedimientos internos de reclamación.
4. Conciliación cuando resulte procedente.

### **16. Responsabilidad de los usuarios**

Los usuarios (Partners/Clientes) deberán:

1. Suministrar información veraz.
2. Utilizar la Plataforma conforme a la ley.
3. Proteger sus credenciales de acceso.
4. No realizar actividades fraudulentas o ilícitas.
5. Respetar los derechos de terceros.

## **17. Auditoría y cumplimiento**

SANEZ TECH GROUP S.A.S. realizará revisiones periódicas para verificar el cumplimiento de:

1. La Ley 527 de 1999.
2. La Ley 1480 de 2011.
3. Las políticas internas.
4. Los controles tecnológicos.
5. Los procedimientos de atención al consumidor.
6. Todas las políticas que deban actualizarse según lo ordene la ley o las entidades competentes.

## **18. Declaración corporativa de cumplimiento**

SANEZ TECH GROUP S.A.S., como propietaria y administradora de la Plataforma DINUU, declara que adopta y se compromete a cumplir integralmente las disposiciones contenidas en la Ley 527 de 1999, la Ley 1480 de 2011 y las demás normas relacionadas con comercio electrónico, mensajes de datos, contratación electrónica, protección al consumidor y seguridad digital, implementando las medidas jurídicas, administrativas, técnicas y organizacionales necesarias para garantizar la confianza, transparencia y protección de los derechos de los usuarios y consumidores que interactúan con la Plataforma.

## **19. Vigencia y actualización**

La presente política entra en vigencia a partir del 5 de junio de 2026 y permanecerá vigente mientras SANEZ TECH GROUP S.A.S. realice sus actividades a través de la Plataforma DINUU.

SANEZ TECH GROUP S.A.S. se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, informando oportunamente a los titulares a través de los canales oficiales de comunicación de la Plataforma DINUU.