

POLÍTICAS DE GARANTÍAS Y DEVOLUCIONES

BLOCKLICENSES.COM

Fecha de última actualización: 15 de octubre de 2025

Versión: 1.2

1. INFORMACIÓN GENERAL

Empresa: Daniel Alejandro Pérez Herrera - BLOCKLICENSES

NIT: 1109410133-7

Teléfono: +57-3185476255

Email: Contacto@blocklicenses.com

Sitio Web: www.blocklicenses.com

2. MARCO LEGAL

2.1 Normativa Nacional

Estas políticas se fundamentan en:

- **Ley 1480 de 2011:** Estatuto del Consumidor
- **Decreto 1074 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio
- **Código Civil Colombiano:** Obligaciones y contratos
- **Código de Comercio:** Actos mercantiles y garantías

2.2 Autoridad Competente

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

- Delegatura para la Protección del Consumidor
 - Línea gratuita: 01 8000 910165
 - Sitio web: www.sic.gov.co
-

3. NATURALEZA DE LOS PRODUCTOS

3.1 Productos Digitales

BLOCKLICENSES comercializa exclusivamente **productos digitales**, incluyendo:

- **Licencias de software originales**
- **Códigos de activación legales**
- **Claves de producto perpetuas**
- **Accesos a plataformas digitales**
- **Servicios de soporte técnico**

3.2 Características Especiales

Los productos digitales tienen características particulares:

- **Entrega inmediata:** Mayoría entregados en menos de 15 minutos
 - **No deterioro:** No se deterioran con el tiempo
 - **Uso único:** Una vez activados, no pueden ser devueltos al estado original
 - **Naturaleza intangible:** No requieren envío físico
-

4. GARANTÍA VITALICIA PARA LICENCIAS PERMANENTES

4.1 Alcance de la Garantía Vitalicia

BLOCKLICENSES ofrece **garantía vitalicia** para todas las licencias permanentes, que incluye:

Garantía de Funcionalidad:

- La licencia funcionará según especificaciones del fabricante
- Activación correcta en servidores oficiales
- Compatibilidad con sistemas operativos soportados
- Acceso a actualizaciones según política del fabricante

Garantía de Legalidad:

- Todas las licencias son originales y legales
- Adquiridas a través de canales autorizados
- No provienen de actividades ilícitas
- Cumplen con normativas de propiedad intelectual

Garantía de Soporte:

- Asistencia técnica para instalación y activación
- Resolución de problemas relacionados con la licencia
- Provisión de enlaces de descarga oficiales
- Orientación sobre uso básico del software

4.2 Condiciones de la Garantía Vitalicia

La garantía vitalicia aplica bajo las siguientes condiciones:

Uso Adecuado:

- Instalación en equipo compatible según requisitos del fabricante
- Uso conforme a los términos de licencia del desarrollador
- No modificación o alteración de la licencia
- Activación dentro de los 30 días posteriores a la compra

Mantenimiento de Condiciones:

- No transferencia no autorizada de la licencia
- Mantenimiento de respaldos de información de licencia
- Notificación oportuna de problemas o fallas
- Colaboración en procesos de diagnóstico

Exclusiones:

- Cambios en políticas del fabricante fuera del control de BLOCKLICENSES
- Problemas derivados de modificaciones no autorizadas

- Incompatibilidades con software de terceros
- Daños causados por virus o malware

4.3 Proceso de Reclamación de Garantía

Paso 1: Notificación

- Contactar servicio al cliente dentro de 30 días del problema
- Proporcionar número de orden y descripción detallada
- Incluir capturas de pantalla o mensajes de error

Paso 2: Diagnóstico

- BLOCKLICENSES evaluará el problema reportado
- Se solicitará información adicional si es necesaria
- Tiempo de evaluación: máximo 48 horas hábiles

Paso 3: Resolución

- **Reemplazo:** Nueva licencia si la original es defectuosa
 - **Soporte técnico:** Asistencia para resolver problemas
 - **Reembolso:** En casos excepcionales donde no sea posible la reparación
-

5. DERECHO DE RETRACTO

5.1 Marco Legal del Derecho de Retracto

Conforme al **Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011**, los consumidores tienen derecho a retractarse de compras realizadas por medios no tradicionales.

5.2 Condiciones para el Ejercicio del Derecho de Retracto

Plazo: Cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto

Requisitos:

- La licencia **NO debe haber sido activada o utilizada**
- Conservación en las mismas condiciones de entrega
- Notificación por escrito de la intención de retracto
- Devolución de toda la documentación recibida

Productos Elegibles:

- Licencias no activadas
- Códigos no canjeados
- Servicios no prestados completamente

5.3 Excepciones al Derecho de Retracto

Conforme al **Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011**, NO aplica derecho de retracto para:

- **Bienes que puedan deteriorarse o caducar rápidamente**
- **Bienes personalizados o hechos conforme a especificaciones del consumidor**
- **Servicios que hayan sido prestados completamente**
- **Contenido digital que haya sido descargado o utilizado**

5.4 Proceso de Retracto

Notificación:

- Email: Contacto@blocklicenses.com
- Asunto: "EJERCICIO DERECHO DE RETRACTO - [Número de Orden]"
- WhatsApp: +57-3185476255
- Incluir: nombre completo, número de orden, motivo del retractor

Evaluación:

- Verificación de condiciones de elegibilidad
- Confirmación de no activación de la licencia
- Respuesta en máximo 2 días hábiles

Reembolso:

- Procesamiento en 5-10 días hábiles
- Mismo método de pago utilizado
- Valor total de la compra incluyendo impuestos

6. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES POR DEFECTO

6.1 Causales de Devolución

BLOCKLICENSES acepta devoluciones en los siguientes casos:

Licencia Defectuosa:

- Código que no activa correctamente
- Error en servidores de activación del fabricante
- Licencia previamente utilizada o bloqueada

Error en la Entrega:

- Producto diferente al solicitado
- Versión incorrecta del software
- Idioma diferente al especificado

Falla en el Servicio:

- No entrega dentro de 48 horas hábiles
- Información de licencia incompleta
- Enlaces de descarga no funcionales

6.2 Proceso de Devolución

Solicitud:

1. Contactar dentro de 30 días posteriores a la compra
2. Proporcionar número de orden y descripción del problema
3. Incluir evidencia del defecto (capturas de pantalla)

Evaluación:

1. Verificación del problema reportado
2. Intento de resolución técnica
3. Confirmación de elegibilidad para devolución

Resolución:

1. **Primera opción:** Reemplazo por licencia funcional

2. **Segunda opción:** Crédito para futuras compras
3. **Última opción:** Reembolso completo

6.3 Tiempos de Procesamiento

- **Evaluación de solicitud:** 24-48 horas hábiles
 - **Reemplazo de licencia:** Inmediato tras aprobación
 - **Procesamiento de reembolso:** 5-10 días hábiles
 - **Confirmación al cliente:** Dentro de 24 horas
-

7. SOPORTE TÉCNICO INCLUIDO

7.1 Soporte Técnico Gratuito

Todos los productos incluyen soporte técnico gratuito:

Servicios Incluidos:

- Asistencia para instalación básica
- Resolución de problemas de activación
- Provisión de enlaces de descarga oficiales
- Orientación sobre requisitos del sistema
- Guías de instalación paso a paso

Modalidades de Soporte:

- **Email:** Contacto@blocklicenses.com (respuesta en 24 horas)
- **WhatsApp:** +57-3185476255 (atención inmediata)
- **Documentación:** Guías detalladas incluidas
- **Videos tutoriales:** Enlaces a recursos oficiales

7.2 Limitaciones del Soporte Gratuito

No Incluye:

- Configuraciones avanzadas de servidor
- Capacitación en uso del software
- Soporte para software de terceros
- Recuperación de datos perdidos
- Resolución de problemas de hardware

Límites de Tiempo:

- Máximo 2 horas de soporte por producto
- Soporte durante horario comercial (8 AM - 6 PM)
- Respuesta por email en máximo 24 horas

7.3 Soporte Técnico Avanzado

Para necesidades de soporte técnico especializado o avanzado, los clientes pueden contactar a BLOCKLICENSES para evaluar sus requerimientos específicos. Las tarifas y condiciones para servicios de soporte avanzado son determinadas internamente según la complejidad y naturaleza de cada solicitud, y no se encuentran publicadas públicamente. Cada caso es analizado de manera individual para proporcionar una solución personalizada.

Servicios Avanzados Disponibles (sujetos a evaluación):

- Instalación remota completa

- Configuración avanzada y personalizada
- Soporte técnico extendido
- Capacitación especializada
- Asistencia técnica prioritaria

Para consultar sobre servicios avanzados, contactar a través de los canales oficiales de BLOCKLISENSES.

8. GARANTÍAS ESPECÍFICAS POR TIPO DE PRODUCTO

8.1 Software de Oficina (Microsoft Office, LibreOffice)

Garantía Específica:

- Activación exitosa en máximo 3 intentos
- Compatibilidad con versiones de Windows soportadas
- Acceso a actualizaciones según política de Microsoft
- Funcionalidad completa de todas las aplicaciones incluidas

Condiciones Especiales:

- Activación en máximo 2 equipos (según licencia)
- No transferencia entre cuentas Microsoft
- Respaldo de clave de producto requerido

8.2 Sistemas Operativos (Windows)

Garantía Específica:

- Instalación exitosa en hardware compatible
- Activación digital permanente
- Acceso a actualizaciones de seguridad
- Soporte para drivers básicos

Condiciones Especiales:

- Verificación de compatibilidad de hardware
- Respaldo completo antes de instalación
- Activación en máximo 30 días

8.3 Software Antivirus

Garantía Específica:

- Activación de suscripción completa
- Protección en tiempo real funcional
- Actualizaciones automáticas de definiciones
- Soporte técnico del fabricante incluido

Condiciones Especiales:

- Desinstalación de antivirus previo requerida
- Configuración de firewall compatible
- Renovación según términos del fabricante

8.4 Software de Diseño (Adobe, Autodesk)

Garantía Específica:

- Activación en Adobe Creative Cloud o Autodesk Account

- Acceso a todas las funcionalidades licenciadas
- Sincronización con servicios en la nube
- Compatibilidad con formatos estándar

Condiciones Especiales:

- Cuenta válida en plataforma del fabricante
 - Verificación de requisitos de sistema avanzados
 - Posible requerimiento de tarjeta gráfica específica
-

9. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

9.1 Exclusiones Generales

BLOCKLICENSES **NO** será responsable por:

Problemas del Usuario:

- Incompatibilidad con hardware específico
- Conflictos con software previamente instalado
- Pérdida de datos durante instalación
- Problemas derivados de virus o malware

Cambios del Fabricante:

- Modificaciones en políticas de licenciamiento
- Discontinuación de productos
- Cambios en requisitos de sistema
- Alteraciones en servicios en la nube

Circunstancias Externas:

- Fallas en servicios de internet
- Problemas con servidores del fabricante
- Cambios en normativas gubernamentales
- Eventos de fuerza mayor

9.2 Limitaciones de Responsabilidad

Límite Monetario:

- La responsabilidad máxima se limita al valor pagado por el producto
- No se cubren daños indirectos o consecuenciales
- No se asume responsabilidad por lucro cesante

Límite Temporal:

- Notificación de problemas dentro de 30 días
- Ejercicio de garantía dentro de términos establecidos
- Prescripción de acciones según normativa legal

9.3 Casos de Fuerza Mayor

No se asume responsabilidad por incumplimientos derivados de:

- Desastres naturales
- Conflictos armados o disturbios civiles
- Decisiones gubernamentales

- Fallas masivas de infraestructura tecnológica
 - Pandemias o emergencias sanitarias
-

10. PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN

10.1 Primera Instancia - Atención Directa

Canales de Contacto:

- **Email:** Contacto@blocklicenses.com
- **WhatsApp:** +57-3185476255
- **Horario:** 24/7 (respuesta garantizada en 24 horas)

Información Requerida:

- Nombre completo del cliente
- Número de orden de compra
- Descripción detallada del problema
- Evidencia del inconveniente (capturas, mensajes de error)
- Información del sistema (SO, versión, especificaciones)

Tiempo de Respuesta:

- Acuse de recibo: Inmediato
- Evaluación inicial: 24 horas
- Resolución o respuesta definitiva: 48-72 horas

10.2 Segunda Instancia - Escalamiento Interno

Si no hay resolución satisfactoria en primera instancia:

Escalamiento a Gerencia:

- Revisión por Daniel Alejandro Pérez Herrera (Propietario)
- Evaluación integral del caso
- Búsqueda de soluciones alternativas
- Respuesta definitiva en máximo 5 días hábiles

10.3 Tercera Instancia - Autoridades Competentes

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):

- Presentación de queja formal
- Aporte de documentación completa
- Seguimiento de instrucciones oficiales
- Acatamiento de decisiones de la autoridad

Información de Contacto SIC:

- Línea gratuita: 01 8000 910165
 - PBX: +57 (1) 592 0400
 - Sitio web: www.sic.gov.co
 - Email: contactenos@sic.gov.co
-

11. MÉTODOS DE REEMBOLSO

11.1 Métodos Disponibles

PayPal:

- Reembolso automático a cuenta PayPal
- Procesamiento: 1-3 días hábiles
- Sin costos adicionales para el cliente

Mercado Pago:

- Devolución a tarjeta de crédito/débito original
- Procesamiento: 5-10 días hábiles
- Sujeto a políticas de la entidad financiera

Transferencia Bancaria:

- Para compras corporativas o montos altos
- Requiere información bancaria completa
- Procesamiento: 3-5 días hábiles

Crédito en Cuenta:

- Saldo disponible para futuras compras
- Aplicación inmediata tras aprobación
- Vigencia de 12 meses

11.2 Información Requerida para Reembolsos

- **Número de orden original**
- **Método de pago utilizado**
- **Información bancaria (si aplica)**
- **Documento de identidad**
- **Autorización expresa de reembolso**

11.3 Tiempos de Procesamiento

- **Aprobación de reembolso:** 24-48 horas
- **Procesamiento interno:** 1-2 días hábiles
- **Tiempo bancario:** 3-10 días hábiles (según método)
- **Confirmación al cliente:** Inmediata tras procesamiento

12. GARANTÍAS PARA CLIENTES CORPORATIVOS

12.1 Servicios Especiales para Empresas

Garantías Extendidas:

- Soporte técnico prioritario
- Reemplazo inmediato de licencias defectuosas
- Gestión de licencias por volumen
- Facturación corporativa especializada

Condiciones Preferenciales:

- Términos de pago extendidos (30 días)
- Descuentos por volumen

- Soporte técnico dedicado
- Gestión de cuenta personalizada

12.2 Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

Para Compras Corporativas:

- Respuesta a incidentes: 4 horas
- Resolución de problemas: 24 horas
- Disponibilidad de soporte: 99.5%
- Escalamiento automático a gerencia

Penalizaciones por Incumplimiento:

- Crédito del 5% por cada día de retraso
- Reembolso completo por fallas críticas
- Compensación por tiempo de inactividad

13. IDENTIFICACIÓN MICROSOFT Y VALIDACIÓN DE LEGALIDAD

13.1 Datos de Identificación Microsoft

Para constatar la legalidad y originalidad de nuestras operaciones como distribuidor autorizado, BLOCKLICENSES mantiene los siguientes identificadores oficiales con Microsoft:

Seller ID: 92159880 · 92159860

Publisher: Blocklicenses (Publisher ID: danielalejandroperezherrera1758324799499)

Partner ID: 7025150 (Partner Global) · 7025151 (Partner Local)

Propietario/Manager: DanielPerez@BLOCKLICENSES.onmicrosoft.com

Contacto Oficial: contacto@blocklicenses.com

Empresa Registrada: DANIEL ALEJANDRO PÉREZ HERRERA — TOL, CO (Colombia)

AppSource Oficial Microsoft: <https://appsource.microsoft.com/en-us/marketplace/partner-dir/63b80935-af1e-4342-a589-9d0115992641/overview>

13.2 Variabilidad de Identificadores

Los identificadores Microsoft mencionados anteriormente pueden estar sujetos a cambios por parte de Microsoft Corporation debido a actualizaciones de sistemas, reestructuraciones corporativas o modificaciones en las políticas de partners. BLOCKLICENSES notificará cualquier cambio en estos identificadores con previo aviso a través de los canales oficiales de comunicación.

13.3 Verificación de Autenticidad

Los clientes pueden verificar la autenticidad de estos identificadores contactando directamente a Microsoft o consultando los directorios oficiales de partners de Microsoft. Estos ID garantizan que BLOCKLICENSES opera dentro del marco legal establecido por Microsoft para la distribución de sus productos. El perfil oficial de BLOCKLICENSES puede ser consultado en el marketplace de Microsoft AppSource a través del enlace proporcionado.

14. EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

14.1 Información Previa a la Compra

Verificación de Compatibilidad:

- Guías detalladas de requisitos de sistema
- Herramientas de verificación automática
- Recomendaciones específicas por producto
- Advertencias sobre incompatibilidades conocidas

Expectativas Claras:

- Descripción precisa de funcionalidades
- Limitaciones del producto
- Diferencias entre versiones
- Políticas del fabricante

14.2 Recursos Educativos

Documentación Incluida:

- Guías de instalación paso a paso
- Videos tutoriales básicos
- Enlaces a recursos oficiales
- FAQ (Preguntas Frecuentes)

Soporte Preventivo:

- Verificación previa de requisitos
- Recomendaciones de configuración
- Mejores prácticas de instalación
- Consejos de mantenimiento

15. MEJORA CONTINUA

15.1 Monitoreo de Satisfacción

Métricas de Calidad:

- Encuestas de satisfacción post-compra
- Seguimiento de incidencias
- Análisis de causas de devoluciones
- Evaluación de tiempos de respuesta

Indicadores Clave:

- Tasa de satisfacción del cliente: >95%
- Tiempo promedio de resolución: <48 horas
- Tasa de devoluciones: <2%
- Calificación de soporte técnico: >4.5/5

15.2 Actualización de Políticas

Revisión Periódica:

- Evaluación trimestral de políticas
- Actualización por cambios normativos

- Incorporación de mejores prácticas
- Feedback de clientes y autoridades

Comunicación de Cambios:

- Notificación 30 días antes de implementación
 - Publicación en sitio web
 - Email a clientes registrados
 - Respeto de condiciones vigentes para compras previas
-

16. CONTACTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

16.1 Canales de Atención

Atención General:

- **Email:** Contacto@blocklicenses.com
- **WhatsApp:** +57-3185476255
- **Horario:** 24/7 (respuesta garantizada en 24 horas)

Garantías y Devoluciones:

- **Email:** Contacto@blocklicenses.com (Asunto: "GARANTÍA - [Número de Orden]")
- **WhatsApp:** +57-3185476255
- **Atención prioritaria:** Respuesta en máximo 12 horas

Soporte Técnico:

- **Email:** Contacto@blocklicenses.com (Asunto: "SOPORTE TÉCNICO")
- **WhatsApp:** +57-3185476255
- **Disponibilidad:** 8:00 AM - 10:00 PM (GMT-5)

16.2 Información de Contacto Completa

Información Legal:

- **Propietario:** Daniel Alejandro Pérez Herrera
 - **NIT:** 1109410133-7
 - **Cámara de Comercio:** Colombia - Matrícula 385035
-

17. DECLARACIÓN DE COMPROMISO

Daniel Alejandro Pérez Herrera, propietario de BLOCKLICENSES, se compromete a:

- **Cumplir íntegramente** con todas las garantías ofrecidas
 - **Respetar los derechos** de los consumidores conforme a la ley
 - **Mantener los más altos estándares** de calidad y servicio
 - **Mejorar continuamente** los procesos de atención al cliente
 - **Actuar con transparencia** en todas las transacciones comerciales
-

VIGENCIA Y VALIDEZ

Estas políticas entran en vigencia el 15 de octubre de 2025 y se aplicarán a todas las compras realizadas a partir de esta fecha. Para compras anteriores, se respetarán las condiciones vigentes al momento de la transacción.

Documento generado el 15 de octubre de 2025
BLOCKLICENSES - Daniel Alejandro Pérez Herrera
NIT: 1109410133-7
Garantía de Calidad y Satisfacción del Cliente