

Reglamento de Uso de la Marca de Certificación “e-TRUST para Logística by CCCE” de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico

1. Introducción

Mediante el presente documento se establece el Reglamento de Uso de la marca de certificación “e-Trust para Logística by CCCE” de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, con domicilio en la ciudad de Bogotá, D.C., Colombia.

El presente Reglamento de Uso se ha efectuado de conformidad con lo establecido por el artículo 187 de la Decisión 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones y hace parte de los documentos que acompañan el registro de la Marca de Certificación ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

La Cámara Colombiana del Comercio Electrónico, titular de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” (quien en adelante se denomina el “Titular” o la “Administradora”), es quien detenta los derechos respecto del presente documento y sus posteriores modificaciones. Las modificaciones al Reglamento de Uso surtirán efectos frente a terceros a partir de su inscripción en el registro marcario correspondiente.

2. Objetivos

La Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” tiene los siguientes objetivos, a saber:

- a) El aumento de la confianza en los consumidores respecto de la adopción del comercio electrónico e incentivar su uso.
- b) Crear una herramienta informativa para resaltar a los comercios electrónicos y a las empresas de logística que cumplen con la normativa colombiana en materia de comercio electrónico y los estándares de calidad reconocidos por la industria.
- c) La consolidación de un servicio que fomente la competencia y buenas prácticas comerciales por parte de empresas nuevas y emergentes, y aquellas que ejerzan su actividad de comercio electrónico o presten servicios asociados.

3. Definiciones

En este Reglamento, los términos se entenderán de acuerdo con las siguientes definiciones:

- a. **Administrador:** La Cámara Colombiana de Comercio Electrónico a través del modelo institucional previsto para ello será el administrador de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” y en virtud de dicho rol, adelantará los trámites y adoptará las decisiones de otorgamiento y/o autorización de uso. El Administrador podrá delegar en un tercero profesional la administración de la presente Marca de Certificación, sin requerir autorización del Solicitante o el Avalado.
- b. **Autorización de uso:** Conformidad expedida por el Administrador para el uso de la Marca de Certificación “e-TRUST” a través de un certificado.
- c. **Avalado:** Persona natural o jurídica que ha recibido por parte de la Administradora la autorización de uso de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE”.
- d. **Características garantizadas:** Son los estándares y/o requisitos que deben cumplir los Solicitantes para el otorgamiento de la autorización de uso de la Marca de Certificación.
- e. **Certificado:** Certificado emitido por la Administradora autorizando el uso de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” mediante el cual se especifica el alcance de la autorización de uso.
- f. **Medios de comunicación:** se refiere a todo tipo de publicidad realizada por el Avalado para la promoción de sus productos o servicios, como:
 - i. Anuncios, pantallas, carteles, anuncios de televisión, videos promocionales, sitio web, folletos, promocionales del Avalado productos tales como diarios de bolsillo, tazas de café, posavasos, felpudos; Anuncios al aire libre del Cliente, como vallas publicitarias y letreros;

- ii. Papelería del Avalado, como documentos de venta y contractuales, membretes, tarjetas de presentación, facturas, recibos de cortesía;
 - iii. Clientela, vehículos, banderas del Avalado y adhesivos para ventanas; y cualquier otros medios de comunicación Destinados a sus Clientes.
- g. Uso: Es la utilización autorizada de la Marca de Certificación de acuerdo con los lineamientos de este reglamento.
- h. Uso Indevido de la Marca de Certificación: Cualquier uso no autorizado por la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico o que estando autorizado infrinja este reglamento.
- i. Manual de Uso de Imagen: Documento guía de las normas de diseño y uso visual de la Marca de Certificación.
- j. Solicitante: Persona natural o jurídica que solicita ante el Administrador la autorización de uso de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE”.
- k. Titular: Es la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico como titular de la propiedad intelectual de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE”.

4. Propiedad

La propiedad intelectual de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” corresponde a la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, en su calidad de Titular. A su vez, será la única legitimada para proteger a la marca de utilizaciones indebidas, abusivas, fraudulentas, engañosas o no autorizadas.

5. Naturaleza

La Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” identifica los servicios objeto de certificación de las empresas que ejercen o hacen parte de la

actividad logística dentro del comercio electrónico, y que cumplen con los siguientes requisitos:

- a. Han permitido la evaluación por parte del Administrador de las características certificadas para los servicios a ser certificados.
- b. Han pagado efectivamente al Administrador por las evaluaciones correspondientes.
- c. Se someten a la evaluación de las características garantizadas establecidas en este documento por parte del Administrador.
- d. Con base en lo anterior, han sido y continúan certificadas por el Titular.
- e. Dan continuo cumplimiento de las características garantizadas y las obligaciones aquí recogidas frente al Titular/ Administrador de la Marca de Certificación.

6. Servicios que podrán ser objeto de certificación

Los servicios para certificar que podrán ser objeto de certificación con la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” son:

- Venta de bienes y/o productos a través de comercio electrónico.
- Ventas de bienes y/o productos a través de internet.
- Comercialización de productos o servicios a través de comercio electrónico.
- Comercialización de productos o servicios a través de internet.
- Empaquetado de mercancías¹.
- Empaquetado de productos / acondicionamiento de productos².
- Servicios de envoltura de regalos³.
- Servicios logísticos de transporte⁴.
- Reparto de mercancías / distribución [reparto] de productos⁵.

¹ Código 390086 de la clasificación Niza.

² Código 390022 de la clasificación Niza.

³ Código 390109 de la clasificación Niza.

⁴ Código 390101 de la clasificación Niza.

⁵ Código 390027 de la clasificación Niza.

- Reparto de mercancías encargadas por correspondencia⁶.
- Servicios de mensajeros, correo o mercancías⁷.
- Transporte⁸.
- Optimización de motores de búsqueda con fines de promoción de ventas⁹.

7. **Ámbito de aplicación**

La autorización de uso de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” se otorga a las personas naturales o jurídicas que desarrollen cualquiera de los servicios anteriormente mencionados y que cumplan requisitos y condiciones establecidas en el presente Reglamento de Uso.

Solo podrán solicitar la autorización de uso de la Marca de Certificación las personas naturales registradas como comerciantes ante una Cámara de Comercio de Colombia o las personas jurídicas legalmente constituidas en Colombia, o fuera de Colombia, siempre y cuando cuente con una sucursal en Colombia y ejerzan su actividad comercial a través de comercio electrónico en Colombia y se acojan al ordenamiento jurídico colombiano.

La posibilidad de acceder a la autorización de uso de la Marca de Certificación no aplica para las persona naturales o jurídicas que ofrezcan, diseñen, produzcan, fabriquen, ensamblen, desarrollen productos u ofrezcan servicios legalmente prohibidos, o que vayan en contra del orden público y las buenas costumbres.

8. **Trámite de obtención del Certificado**

El procedimiento para la obtención de la autorización de uso de la Marca de Certificación consta de las siguientes etapas:

- a. Recepción de la solicitud a través del formulario único de solicitud de autorización de uso de la Marca de Certificación.
- b. Verificación de la solicitud.

- c. Fijación de fecha para la evaluación de la conformidad que realizará el Administrador al Solicitante.
- d. Evaluación de la conformidad para verificar el cumplimiento de los requisitos de uso de la Marca de Certificación.
- e. Entrega de resultados de la evaluación y establecimiento de un plan de mejoras sobre los hallazgos subsanables.
- f. Verificación de cumplimiento del plan de mejoras, a través de una evaluación complementaria.
- g. Concesión y certificación de autorización de uso de la Marca de Certificación.
- h. Evaluación o evaluaciones de seguimiento, según sea el caso.
- i. Control posterior de los requisitos de uso de la Marca de Certificación, y de ser necesario, una evaluación extraordinaria para determinar el cumplimiento de los requisitos del uso de la Marca de Certificación.
- j. Fijación de la fecha y desarrollo de la evaluación de renovación con no más de seis (6) meses al vencimiento de la certificación de autorización de uso de la Marca de Certificación.

La autorización de uso de la Marca de Certificación se otorgará inicialmente por un plazo de tres (3) años, renovable por periodos de (5) años sucesivos, condicionados por el continuo cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente Reglamento de Uso.

9. **Contenido de la solicitud**

El Solicitante deberá presentar a la Administradora, además del formulario único de solicitud de autorización de uso de la Marca de Certificación “e-TRUST” debidamente diligenciado, lo siguiente:

- a. Nombre o razón social.
- b. Naturaleza del Solicitante (persona natural comerciante, jurídica o sucursal de sociedad extranjera).

⁶ Código 390089 de la clasificación Niza.

⁷ Código 390075 de la clasificación Niza.

⁸ Código 390048 de la clasificación Niza.

⁹ Código 350111 de la clasificación Niza.

- c. Tipo de identificación y número de identificación.
- d. Datos de contacto: dirección física, electrónica y número de teléfono.
- e. Objeto principal que desarrolla la empresa.
- f. Departamento de domicilio.
- a. Tamaño de la empresa, el cual se acreditará conforme lo establece el artículo 2.2.1.13.2.4 del Decreto 1074 de 2015, adicionado por el Decreto 957 de 2019.
- b. Actividad económica clasificada, según el código CIU.
- g. Si la empresa está o no obligada a contar con un revisor fiscal.
- h. Remisión de los documentos que ilustren los procesos de logística para la entrega de los productos comercializados mediante comercio electrónico y de recogida de los productos que fueron vendidos, pero donde el consumidor ejerció el derecho de retracto o exige la revisión o reparación por garantía del producto.

La Administradora podrá acceder al RUES con el fin de verificar la información del certificado de existencia y representación legal para las personas jurídicas o del certificado de persona natural comerciante, en caso de estas. Tratándose de Solicitantes diferentes, estos deberán remitir el documento que, de conformidad con su naturaleza, acredite la circunstancia enunciada en los literales anteriores.

Tratándose de personas jurídicas, la solicitud debe estar suscrita por el representante legal. En caso de las personas naturales, la solicitud debe ir suscrita por la misma.

10. Estándares y/o requisitos que deben cumplir los Solicitantes para el otorgamiento de la autorización de uso

Para la obtención de la autorización de uso de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE”, el Solicitante deberá contar con ciertos requisitos que demuestren el cumplimiento de las siguientes características garantizadas.

En ese sentido, los requisitos exigidos en esta categoría consisten en que la empresa que desarrolle cualquiera de los servicios objeto de certificación cuente con métodos y procedimientos de logística que agilicen las diferentes etapas del proceso de envío y recepción de productos, o, que tenga asociado a su logística a una empresa de transporte o de logística especializada que cumpla con los estándares y buenas prácticas.

Así las cosas, los Solicitantes deberán demostrar durante el proceso de evaluación inicial, complementaria, de seguimiento, extraordinaria y de renovación y durante todo el uso, que cumple con las siguientes características garantizadas:

a. Requisitos sobre los productos ofrecidos y los pedidos

- Demostrar que cuenta con la infraestructura necesaria para garantizar que los inventarios disponibles estén absolutamente actualizados con los inventarios que se ofrecen en el comercio electrónico.
- Demostrar que cumple con la disponibilidad y fiabilidad de los productos que ofrece en el comercio electrónico para serles entregados a los consumidores finales.
- Informar si permite reservas de pedidos y la forma cómo asegura su cumplimiento al consumidor final.
- Demostrar que cumple con el retiro del producto del comercio electrónico cuyo inventario disponible está agotado o que lo informa de manera inmediata al público.
- Informar tipos de pedidos que puede gestionar a través del comercio electrónico y que asegura su cumplimiento al consumidor final (p.e.: modelos por suscripción, ventas grupales, ventas flash, venta individual de productos en inventario, entre otros).
- Acreditar que tiene un sistema de control de calidad de los productos que tiene disponibles para venta y que concuerda con las referencias ofrecidas en el comercio electrónico.
- Tener una política clara, transparente, veraz y comprobable sobre los gastos de envío.
- Demostrar que informó previamente al consumidor final sobre los gastos de envío del pedido.
- Demostrar que cumple con el ámbito geográfico de distribución que ofrece en el comercio electrónico.
- Garantizar que los productos ofrecidos en el comercio electrónico cumplen a cabalidad

con las exigencias tributarias y aduaneras del país de origen y de la República de Colombia.

b. Requisitos Sobre El (Los) Almacén(es) y/o Bodega(as)

Evidenciar que cuenta con una correcta planificación de sus inventarios, para lo cual deberá acreditar:

- Que cuenta con el inventario requerido para atender incrementos en la demanda de los productos.
- Que tiene el personal necesario y capacitado para atender la gestión del inventario.
- Que tiene los recursos informáticos mínimos requeridos para asegurar la debida y oportuna operación del inventario.
- Que cuenta con los materiales mínimos necesarios para el adecuado y eficiente almacenaje y alistamiento de los productos como por ejemplo cajas, material de relleno, etiquetado, entre otros.
- Contar con medidas eficaces diseñadas para atender retrasos o acumulación de pedidos.
- Informar qué medidas tiene implementadas para atender campañas especiales como “Cyberlunes”, Navidad, Día de la Madre, Día del Padre u otras.
- En caso de prestar servicios especiales como entregas “premium”, entregas sostenibles, “click & collect”, entre otros, informar los procedimientos implementados y las medidas apropiadas para asegurar su cumplimiento, si aplica.
- Evidenciar que el (los) almacén(es) y/o bodega(s) es(son) adecuado(s) para la conservación y manipulación de los productos ofrecidos y vendidos.
- Demostrar que tiene un sistema adecuado de clasificación de productos.
- Demostrar que tiene un sistema adecuado de ubicación de productos.
- Contar con un procedimiento para consolidar pedidos, si aplica.
- Demostrar que tiene un sistema adecuado de movimiento de productos.

- Evidenciar que cuenta con indicadores cuantitativos de la gestión integral del (de los) almacén (es) y/o bodega(s).

c. Requisitos Para el Alistamiento y Envío del Producto

- Demostrar que tiene un procedimiento adecuado para la preparación del pedido.
- Demostrar que tiene un procedimiento adecuado para el alistamiento y embalaje del pedido.
- Demostrar que tiene un procedimiento adecuado para la expedición y envío del pedido, incluyendo, pero sin limitarse a, planificar la llegada del transporte, revisar la mercancía que se va a enviar, etiquetar el envío, consolidar la carga del vehículo, elaborar el documento de carga, cargar el vehículo, obtener la firma de la carga, entre otros.
- Demostrar que garantiza la entrega en óptimas condiciones de calidad, idoneidad y seguridad de productos perecederos o frescos, si aplica.

d. Requisitos Sobre Medidas de Seguridad

- Adoptar medidas para contener amenazas y riesgos por fallas físicas, funcionales, daños incidentales, daño malicioso, acto terrorista o criminal.
- Adoptar medidas para contener cualquier amenaza o riesgo operacional originado por eventos del medio ambiente.
- Adoptar medidas para contener amenazas y riesgos relacionados con la gestión de la información, tratamiento de datos personales, comunicaciones, entre otros.

e. Requisitos Sobre Tercerización de Servicios o Esquemas Colaborativos

- Evidenciar que cuenta con un proceso de selección adecuado y eficaz para la escogencia de cualquier tercero que participe en la cadena logística y de distribución de los productos ofrecidos en el comercio electrónico (transportadores, empresas de mensajería, plataformas tecnológicas), como por ejemplo validar ámbito geográfico, características de los

productos a transportar, plazos de entrega, trazabilidad de los envíos, entre otros.

- Validar que cualquier servicio que se preste esté previa y debidamente autorizado por las autoridades competentes, según el caso, como por ejemplo por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Transporte, entre otros.

f. Requisitos Servicio Al Cliente

- Evidenciar que cuenta con un procedimiento de logística inversa, ocasionado por eventos como devoluciones por entregas fallidas, rechazos de los productos por parte del consumidor final, productos averiados, productos no pedidos, bienes en garantía, entre otros.
- Evidenciar que cuenta con canales de comunicación eficientes para atender las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en general que formulen los compradores.

g. Requisitos de Calidad

- Demostrar que cuenta con un sistema que permita la prevención, detección, corrección y mejora continua durante todas las etapas que conforman la recogida y entrega de los productos ofrecidos en el comercio electrónico de forma que el servicio que se presta al cliente cumpla todos los requisitos de calidad y seguridad establecidos, así como los requisitos comunicados por el cliente y los reglamentarios.
- Asegurar la implantación de medidas que faciliten el trabajo de todas las personas que forman parte de la organización, así como su formación en aspectos relacionados con los procesos y en materias relacionadas con la mejora de la calidad de los mismos y la seguridad. Lo anterior, también deberá acreditarse respecto de las personas que pertenezcan a cualquier sistema de tercerización o esquema colaborativo, si aplica.
- Evidenciar que tiene procedimientos enfocados a promover acciones preventivas y a adoptar acciones correctivas.
- Demostrar el compromiso de la Alta Dirección para apoyar la gestión logística y

cumplir con los requisitos previamente establecidos.

Así, junto con la solicitud de autorización de uso de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” para esta categoría, el Solicitante debe allegarle a la Administradora copia de todos los documentos que evidencien el cumplimiento de los anteriores requisitos.

11. Verificación de la solicitud

Recibida la solicitud, la Administradora contará con un término de veinte (20) días hábiles para verificar que esta cuenta con la totalidad de los documentos requeridos en debida forma. Esta verificación no corresponde a un análisis de fondo o a la validación de la veracidad o suficiencia del contenido establecida en el punto #12 siguiente del presente reglamento.

De encontrar faltantes o yerros formales en la solicitud, la Administradora requerirá al Solicitante mediante correo electrónico a la dirección indicada por este, para que en un periodo de diez (10) días hábiles la subsane. De no subsanar dentro del término mencionado, la Administradora entenderá desistida la solicitud, de lo cual, informará al Solicitante al correo electrónico indicado en la solicitud.

12. Evaluación de la conformidad

Con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos de uso de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE”, previo al otorgamiento de la autorización de uso, la Administradora realizará una evaluación de la conformidad al Solicitante. La cual, se desarrollará de la manera siguiente:

- a. La Administradora y el Solicitante deberán suscribir un acuerdo de confidencialidad.
- b. La Administradora fijará una fecha o varias fechas para realizar la visita o visitas de evaluación tomando en cuenta el tamaño de la operación del Solicitante, para lo cual, emitirá una comunicación a este último. El Solicitante podrá dentro de los tres (3) días siguientes al recibido de la comunicación exponer las razones por las cuales no podrá atender la visita en la fecha fijada. El Administrador analizará la solicitud del Solicitante y fijará nueva fecha, la cual no se podrá reprogramar por segunda vez.
- c. Durante la evaluación, la Administradora podrá pedirle al Solicitante la remisión o

exhibición de documentos para verificar el cumplimiento de ciertos requisitos.

Lo anterior, es aplicable igualmente a las evaluaciones complementarias, de seguimiento y de renovación.

13. Entrega de resultados de la evaluación

Dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes (prorrogables por un periodo igual) de finalizar la evaluación, la Administradora remitirá al Solicitante los resultados de la evaluación. En este diagnóstico, la Administradora expondrá al Solicitante los hallazgos encontrados, si los mismos son subsanables y las recomendaciones para subsanarlos mediante un plan de mejoras. A su vez, indicará las causales de rechazo, en el caso de que el Solicitante cuente con hallazgos que no sean posibles de subsanar.

Lo anterior, es aplicable igualmente a las evaluaciones complementarias, de seguimiento y de renovación.

14. Verificación de cumplimiento del plan de mejoras y los requisitos de uso de la Marca de Certificación

Una vez recibido el plan de mejoras por parte del Solicitante, este contará con un término máximo de noventa (90) días para hacer los ajustes recomendados. Periodo dentro del cual deberá remitir a la Administradora un informe detallado sobre las mejoras aplicadas.

Una vez recibido el informe, la Administradora podrá tomar las decisiones de fijar nueva fecha para una nueva evaluación, requerir nuevos documentos o evidencias al Solicitante, u otorgar concepto favorable para el otorgamiento de la autorización de uso de la Marca de Certificación.

Lo anterior, es aplicable igualmente a las evaluaciones complementarias, de seguimiento y de renovación.

15. Concesión y certificación de autorización de uso de la Marca de Certificación

La Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, en su calidad de Titular de la Marca de certificación autorizará el uso de la Marca de Certificación previa verificación del cumplimiento de los requisitos exigidos por la Administradora de la misma.

Una vez verificado el cumplimiento de todos los requisitos de uso de la Marca de Certificación “e-Trust

para Logística by CCCE” por parte del Solicitante, la Administradora, emitirá el concepto favorable de que trata el artículo anterior, y el correspondiente certificado de autorización de uso de la Marca de Certificación, los cuales, comunicará al nuevo Avalado junto con la normativa establecida para el correcto uso y el Manual de Uso de Imagen que hace parte del presente reglamento como Anexo 1.

16. Uso autorizado de la Marca De Certificación

La autorización, y el consecuente derecho de uso de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” se formaliza mediante la expedición del respectivo certificado por parte del Titular de la Marca, con base en los resultados de la evaluación de la conformidad presentados por la Administradora.

Para el uso de la Marca de Certificación, el Solicitante a ser Avalado deberá previamente pagar al Administrador los valores respectivos a las evaluaciones correspondientes, de conformidad con el presente reglamento y los valores establecidos por el Titular.

Al recibir el Certificado, el Avalado se compromete a respetar las siguientes reglas de uso de la Marca de Certificación:

- a) Utilizar la Marca de Certificación en la forma prescrita en el presente Reglamento y en el Manual de Uso de Imagen, el cual hace parte del presente reglamento como Anexo 1.
- b) Utilizar la Marca de Certificación únicamente en relación con los servicios incluidos en el alcance del Certificado.
- c) Utilizar la Marca de Certificación en los medios de comunicación de manera tal que no se cree confusión entre los servicios y características certificados con la Marca de Certificación y otros bienes o servicios no certificados.
- d) No utilizar la Marca de Certificación en sus productos o servicios no cubiertos por la presente Marca de Certificación, con el fin de evitar confusiones entre el producto comercializado y el servicio certificado.
- e) La Marca de Certificación puede utilizarse como enlace de hipertexto colocado en el sitio web del Avalado o de uno de sus clientes para redireccionar al usuario hacia el sitio web del Administrador, si el Avalado ha suscrito un acuerdo de uso de la Marca mediante enlace.

- f) Tras la suspensión, cancelación o retiro de la autorización, el Avalado deberá suspender inmediatamente el uso de la Marca de Certificación, y abstenerse de hacer cualquier referencia a la misma.
- g) No podrá, durante el período de evaluación de la conformidad, de expedición del certificado, ni después de la vigencia de éste, efectuar reclamación alguna por la propiedad de la Marca de Certificación ni disputará los derechos de la Administradora sobre la Marca de Certificación.
- h) En caso de que la persona jurídica avalada y/o autorizada para el uso de la Marca de Certificación sufra alguna transformación (escisión o fusión), deberá solicitarle a la Administradora actualización del certificado de autorización de uso.
- i) La autorización de uso de la Marca de Certificación no podrá ser cedida a otra persona.
- j) El uso de la Marca de Certificación no exonera al Avalado de cualquier responsabilidad impuesta por la ley en relación con el desempeño de sus servicios y el diseño y/o fabricación de sus productos. Y mantendrá indemne a la Administradora por cualquier reclamo, denuncia o demanda contra ella por motivo o con ocasión del uso de la Marca de Certificación.
- k) Las condiciones económicas para la autorización de uso de la Marca de Certificación están reguladas por contrato entre la Administradora y el Avalado.
- l) El Avalado y el Administrador mantendrán la propiedad de cada uno de sus documentos, al igual que la confidencialidad de todos los documentos que se intercambien, se presenten o se revelen entre ellos, con la excepción del Certificado y este Reglamento, así como cualquier otro que sea permitido revelar de conformidad con el acuerdo de confidencialidad y no revelación que se suscriba entre la Administradora y el Solicitante interesado en gozar de la calidad de Avalado.
- m) El Avalado mantendrá indemne y saldrá a la al defensa del Administrador/ Titular por cualquier investigación, denuncia o demanda que se presente o sea iniciada por un tercero en contra de esta última, bien sea relacionada con el uso de la presente Marca de Certificación, como consecuencia de un uso indebido de la misma, por una práctica

no ajustada la ley colombiana o de otra jurisdicción, el no cumplimiento de las características garantizadas o las obligaciones establecidas en el presente Reglamento de Uso.

17. Mecanismos de control de la autorización de uso de la Marca de Certificación

La Administradora podrá efectuar, directamente, por solicitud del Titular o de un tercero, de manera concomitante a la evaluación inicial o posterior al otorgamiento de la autorización de uso de la Marca de Certificación, los requerimientos o evaluaciones de seguimiento, extraordinarias que estime necesarias para la verificación del continuo cumplimiento de las condiciones de uso, las características garantizadas o las obligaciones del presente reglamento. Además, podrá hacer evaluación de renovación antes del vencimiento del término del certificado de evaluación inicial o de cualquiera de sus renovaciones.

La Administradora podrá durante todo el período de vigencia del Certificado hacer o encomendar a un representante para que efectúe cualquiera de los siguientes mecanismos de control:

- a. Seguimientos mediante evaluaciones anuales a los servicios certificados.
- b. Seguimientos mediante evaluaciones extraordinarios, avisados o no avisados, de oficio o por solicitud de tercera parte o del Titular de la Marca de Certificación; y
- c. Los requerimientos que estime necesarios para asegurar el continuo cumplimiento de las condiciones y requisitos de uso de la Marca de Certificación y del manual de uso gráfico del mismo, el cual hace parte del presente reglamento como Anexo 1.

Las actividades de control de cumplimiento de las características de autorización de la Marca de Certificación “e-Trust para Logística by CCCE” podrán ser desarrolladas por la Administradora o la persona en la que ella delegue dicha actividad. No obstante, las decisiones que se deriven de ello serán de responsabilidad exclusiva de la Administradora.

18. Terminación y suspensión de la autorización de uso de la Marca de Certificación

Sin perjuicio de la utilización de todas las acciones y recursos legales a su alcance, en caso de (i) uso indebido de la Marca de Certificación, (ii) de incumplimiento de las condiciones evaluadas

inicialmente para el otorgamiento del Certificado. (iii) el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que para el Solicitante o Avalado se desprenden del presente reglamento; la Administradora podrá comunicar al Avalado la decisión de suspender, retirar o cancelar la autorización de uso de la Marca de Certificación y el certificado. Salvo las decisiones de carácter automático, las decisiones en las que se no se concede, no se renueva, se suspende, retira o cancela el uso de la Marca de Certificación, la Administradora podrán ser apeladas por el Avalado. La apelación tendrá efecto suspensivo, salvo cuando se interponga contra la decisión de retiro o cancelación.

Cuando el uso de la Marca de Certificación sea suspendido, retirado o cancelado, el Avalado afectado le dará a la Administradora notificación escrita y realizará todos los cambios con respecto a sus documentos comerciales y publicitarios, incluyendo el uso de la Marca de Certificación mediante enlace, eliminando cualquier uso de la Marca de Certificación de estos.

Con base en esta solicitud, la Administradora deberá informar al Avalado de los términos y condiciones de uso temporal o definitivo relativos a la terminación del uso de la Marca de Certificación.

La administradora podrá negar el otorgamiento o la renovación, suspender, retirar o cancelar la autorización de uso en cualquiera de los siguientes eventos:

- a. Por solicitud del Avalado.
- b. Por vencimiento del periodo de autorización de uso.
- c. Por determinación justificada de la Administradora con fundamento en el incumplimiento de las condiciones evaluadas o certificadas.
- d. Por uso indebido de la Marca de Certificación.
- e. Por modificación de las condiciones evaluadas, aprobadas y certificadas para el otorgamiento del uso de la Marca de Certificación por parte del Avalado.
- f. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones del presente reglamento de uso.
- g. Por la realización o participación por parte del Avalado de la Marca de Certificación de cualquier actividad delictiva o por su inclusión en lista de lavado de activos u otra que impida en Colombia o en el exterior

realizar actividades civiles o comerciales con el interesado.

- h. Cuando el avalado entre en inactividad, en reorganización, disolución o liquidación voluntaria, administrativa o judicial.
- i. Por el incumplimiento del Reglamento de Uso o el Manual de Uso de Imagen de la Marca de Certificación, el cual hace parte del presente como Anexo 1.
- j. Cuando dé a entender al público o en privado, mediante medios de comunicación o de cualquier forma, que se encuentra autorizado para reconocer un servicio con la Marca de Certificación sobre el cual no tenga autorización.
- k. Cuando se ponga en duda la Marca de Certificación frente a propios o terceros, o cuando habiendo utilizado los canales de comunicación con la Administradora, no acate sus decisiones y determinaciones.
- l. Por haber sido sancionado por parte de la autoridad de inspección, vigilancia y control en las materias certificadas a través de la Marca de Certificación, en especial, por la Superintendencia de Industria y Comercio, o la Superintendencia de Transporte, de manera reiterada y de forma tal que no se pueda considerar que se han cumplido los mínimos legales aplicables a los servicios.

a autorización del uso de la Marca de Certificación quedará suspendido automáticamente cuando se incumpla cualquiera de los pagos relacionados con la Marca de Certificación. La autorización del uso de la Marca de Certificación se cancelará automáticamente cuando el incumpla cualquiera de los pagos relacionados con la Marca de Certificación lleve más de cuarenta y cinco (45) días en mora.

Finalmente, la Administradora hará responder a cualquier tercero, dentro de la ley, cuando utilice el sello "e-Trust para Logística by CCCE" sin su autorización expresa y por escrito.