

**TÉRMINOS Y CONDICIONES – SERVICIOS****Traduce Global – Versión 2025**

Este documento corresponde a la Versión 2025 de los Términos y Condiciones de Traduce Global, vigente a partir del 15 de octubre de 2025 y hasta su modificación o sustitución formal.

Toda actualización será publicada en los canales oficiales de la Empresa, y su entrada en vigor se entenderá automática desde la fecha indicada en la nueva versión.

**1. Definiciones - Conceptos clave**

- **Asesoría Operativa:** orientación brindada por Traduce Global sobre los requisitos de forma, presentación y trámite de documentos, sin que constituya asesoría jurídica o legal.
- **Apostilla:** certificación expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores que otorga validez internacional a un documento o traducción certificada, conforme al Convenio de La Haya.
- **Autenticación Notarial:** certificación efectuada por un notario público para verificar la autenticidad formal de la firma del traductor oficial en la traducción certificada.
- **Canales Oficiales:** medios exclusivos habilitados por Traduce Global para la contratación y comunicación: correo institucional, sitio web oficial y mensajería corporativa verificada.
- **Caso Fortuito:** evento imprevisible, irresistible y ajeno a la voluntad de las Partes que impide temporal o definitivamente el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- **Cliente:** persona natural o jurídica que contrata los servicios de Traduce Global, en su nombre o en representación de terceros, asumiendo las obligaciones derivadas del servicio.
- **Cotización:** documento o mensaje formal emitido por Traduce Global que describe servicio(s), idioma(s), número de archivos/páginas originales, páginas cobradas, tiempos de entrega, valores, vigencia y/o condiciones aplicables al Encargo.
- **Día Hábil:** lapso comprendido de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (hora Colombia, GMT-5), excluyendo sábados, domingos y festivos nacionales.
- **Digitalización:** proceso mediante el cual un documento físico es convertido en formato electrónico.
- **Documento Original (fuente):** archivo o documento físico o digital entregado por el Cliente como fuente de la traducción o gestión documental.
- **Doble Formato (Digital + Físico):** modalidad de entrega que combina el envío electrónico y la emisión en papel, sujeta a cobros adicionales.
- **Encargo:** relación contractual entre el Cliente y Traduce Global que inicia con la confirmación del servicio (aceptación de cotización y pago) y culmina con la entrega del producto final.
- **Entrega Digital:** envío de los documentos traducidos en formato PDF u otro medio electrónico autorizado, remitido a través de los canales oficiales de Traduce Global.
- **Entrega Física:** entrega impresa de documentos traducidos a través de Operador Logístico o retiro en Punto de Custodia/Recepción cuando se haya pactado expresamente en la cotización.
- **Expediente Principal:** conjunto de registros y copias (digitales y/o físicas) confidenciales que respaldan la emisión de Traducciones Certificadas, conservado por Traduce Global con fines de trazabilidad, verificación y control.
- **Guía de Envío / Comprobante de Seguimiento:** número o constancia emitida por el Operador Logístico que permite rastrear el estado del despacho.
- **Hora de Corte:** 6:00 p.m. (GMT-5, Colombia). Los pagos o confirmaciones recibidos después de esa hora se entienden verificados el día hábil siguiente para efectos del cómputo de plazos.
- **Interpretación Certificada:** servicio de interpretación (consecutiva o simultánea) realizado por traductor oficial avalado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, con validez formal ante actos o trámites oficiales.
- **Interpretación Simple:** servicio de interpretación oral (traducción verbal en tiempo real) que se realiza sin certificación legal y no genera efectos jurídicos.
- **Materia Confidencial:** toda información, archivo o documento privado entregado por el Cliente a Traduce Global, protegido bajo reserva y sujeto a la Política de Confidencialidad y Protección de Datos.
- **Mensajería Corporativa Verificada:** canal de mensajería identificado y autenticado por Traduce Global.
- **Operador Logístico:** tercero habilitado legalmente para el transporte y entrega de documentos físicos a nivel nacional o internacional.
- **Páginas Cobradas:** número de páginas originales base de la cotización. Pueden generarse cargos adicionales por documentos en tamaño oficio, con diagramación especial o abundantes elementos gráficos.
- **Pago Verificado:** confirmación electrónica o bancaria que acredita que el Cliente efectuó correctamente el pago del servicio contratado, condición necesaria para iniciar el cómputo de plazos de entrega.
- **Punto de Custodia / Recepción:** ubicación autorizada por Traduce Global para dejar sobres sellados a nombre del Cliente, disponibles para retiro durante treinta (30) días calendario desde la fecha/hora pactadas; no presta atención personalizada.
- **Reexpedición:** emisión duplicada o adicional de una traducción previamente entregada, con fecha actualizada y sujeción a cargos administrativos o de servicio.
- **Requerimiento Formal de Entidad:** comunicación escrita y documentada de una autoridad o institución receptora que solicita anexar soportes (p. ej., certificados de idoneidad o resoluciones de traductores oficiales); condición para su entrega por parte de Traduce Global.

- **Saldo a Favor:** valor abonado por el Cliente que queda disponible para Proyectos futuros, en los casos en que no proceda reembolso.
- **Servicios Adicionales:** gestiones complementarias a la traducción, tales como autenticación notarial, apostilla, legalización, digitalización, reexpedición, envíos nacionales o internacionales y entrega física.
- **Traduce Global:** establecimiento de comercio identificado con NIT 1014286866-0, domiciliado en Bogotá D.C., Colombia, dedicado a la prestación de servicios de traducción certificada, traducción simple, traducción de multimedia, interpretación certificada, autenticación notarial, apostilla, envíos nacionales e internacionales y demás servicios relacionados con la gestión documental. Su operación es 100 % virtual.
- **Traducción:** proceso de transferencia fiel, completa y comprensible de un texto o contenido desde un idioma de origen hacia un idioma de destino, manteniendo el sentido, estilo y terminología del documento original.
- **Traducción Certificada:** traducción con validez legal, realizada por profesional autorizado por entidad gubernamental; se emite en formato oficial y se identifica por la firma y/o sello del traductor que la emite.
- **Traducción de Multimedia:** servicio que comprende la transcripción de contenidos de audio o video, su traducción al idioma requerido y, cuando aplique, la incorporación de subtítulos o adaptaciones textuales, de acuerdo con la finalidad del Cliente.
- **Traducción Simple:** traducción no oficial, sin efectos legales ante autoridades.
- **Zona Horaria de Entrega:** hora local de Colombia (GMT-5), aplicable a todos los cómputos de plazos y entregas.

## 2. Objeto

El presente documento regula los términos y condiciones bajo los cuales Traduce Global – NIT 1014286866-0, con domicilio en Bogotá D.C., Colombia, prestará al Cliente servicios de traducción, interpretación y gestión documental, conforme a los principios de legalidad, confidencialidad, trazabilidad, calidad y operación 100 % virtual.

Los servicios comprendidos incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa: Asesoría Operativa; Gestión Logística (incluidos envíos nacionales e internacionales); Servicios Adicionales; Traducciones Certificadas; Traducciones Simples; Traducción de Multimedia. La cotización específica detalla el alcance aplicable a cada Encargo.

En caso de discrepancia entre lo dispuesto en estos Términos y Condiciones y la cotización específica aceptada por el Cliente, prevalecerán las condiciones establecidas en dicha cotización exclusivamente para el servicio correspondiente. Los presentes Términos y Condiciones tendrán carácter supletorio y se aplicarán en todo lo no previsto expresamente en la cotización. Tanto la cotización como las comunicaciones cursadas por los canales oficiales de Traduce Global forman parte integral del Contrato y del expediente electrónico del servicio.

## 3. Alcance de los Servicios

Traduce Global presta servicios de traducción, interpretación y gestión documental conforme a los principios de legalidad, confidencialidad, trazabilidad, calidad y operación 100 % virtual.

Los servicios se desarrollan bajo prestación de servicios profesionales independientes, sin relación laboral, mandato, agencia o representación legal entre las Partes.

Categorías:

- **Asesoría Operativa:** sobre los requisitos de forma, presentación y procedimiento aplicables a los documentos objeto de traducción o certificación, con el fin de facilitar su adecuada gestión ante entidades públicas o privadas.
- Esta asesoría no constituye asesoría jurídica, legal, consular o migratoria, y Traduce Global no asume responsabilidad frente a la aceptación, rechazo o trámite final de los documentos ante terceros.
- **Envíos:** gestión del despacho físico de Traducciones Certificadas y otros documentos emitidos por Traduce Global, mediante operadores logísticos nacionales e internacionales debidamente habilitados.

Traduce Global garantiza la preparación, embalaje y entrega oportuna de los documentos al transportador, y suministra al Cliente el número de guía o comprobante de seguimiento correspondiente.

Una vez entregado el envío al operador logístico, Traduce Global no será responsable por demoras, pérdidas, daños, retenciones aduaneras o cualquier eventualidad atribuible a dicho tercero.

El Cliente deberá proporcionar datos de envío completos y correctos, asumiendo los costos derivados de reenvíos, correcciones o devoluciones por información inexacta o incompleta.

- **Gestión Logística:** coordinación integral del servicio contratado, asegurando la correcta ejecución de cada etapa del proceso hasta la entrega final conforme a los términos pactados.

Traduce Global no tiene injerencia ni autoridad sobre las políticas, tiempos o decisiones de entidades públicas o privadas involucradas en la recepción, validación o trámite de los documentos, actuando únicamente como gestor operativo.

- **Interpretación Certificada o Simple:** prestación de servicios de interpretación oral en modalidad consecutiva o simultánea, presencial o remota, según los pares de idiomas disponibles.

El servicio no incluye asesoría legal, ni implica verificación, validación o responsabilidad sobre el contenido de las declaraciones expresadas por las Partes intervinientes.

- **Servicios Adicionales:** gestiones complementarias que pueden incluir autenticación notarial, apostilla, legalización, digitalización, reexpedición y otros trámites documentales, realizadas conforme a los plazos, valores y condiciones establecidos en la cotización.

Traduce Global actúa como gestor operativo ante terceros, sin injerencia en sus decisiones ni responsabilidad por sus tiempos o políticas internas.

- **Traducción Certificada:** traducción con validez legal, realizada por traductores oficiales avalados por el Ministerio de Relaciones Exteriores, susceptible de autenticación, apostilla o legalización para efectos internacionales.

Cada traducción certificada se emite en formato oficial, con firma y/o sello del traductor, y se conserva en el archivo principal de Traduce Global para fines de trazabilidad y verificación.

Traduce Global garantiza la fidelidad y exactitud del contenido, pero no garantiza su aceptación automática por autoridades extranjeras o entidades receptoras, dado que cada organismo puede establecer requisitos propios y cambiantes.

- *Traducción de Multimedia*: servicio que comprende la transcripción, traducción y subtitulación de contenidos de audio o video, en los formatos y condiciones establecidos en la cotización.

La fidelidad del resultado depende de la calidad técnica y claridad del material fuente. Traduce Global no se responsabiliza por errores derivados del audio o imagen originales.

- *Traducción Simple*: traducción no oficial, sin efectos legales. Traduce Global garantiza precisión lingüística y terminológica, pero el resultado no sustituye una traducción certificada ni podrá presentarse como documento oficial ante entidades públicas o privadas.

#### 4. Proceso de Contratación y Aceptación de Términos

- 4.1. *Canales oficiales*: el Cliente deberá solicitar y gestionar los servicios exclusivamente a través de los canales oficiales de Traduce Global: correo electrónico corporativo, página web institucional y mensajería instantánea corporativa verificada.

Traduce Global no recibe comunicaciones telefónicas ni presta atención presencial. La operación es 100 % virtual. La sede física funciona únicamente como centro de archivo documental.

Cualquier comunicación realizada por medios no oficiales carecerá de validez contractual.

- 4.2. *Requisitos de los documentos fuente*: el Cliente enviará documentos legibles, completos y con las cuatro esquinas visibles, en formato digital de buena calidad.

Traduce Global podrá rechazar documentos ilegibles o defectuosos y exigir copia adecuada antes de iniciar el servicio. Los errores derivados de material fuente defectuoso no serán imputables a la Empresa.

- 4.3. *Cotización y vigencia*: la cotización indicará expresamente: número de archivos, páginas originales, páginas cobradas, tipo de servicio, tiempos de entrega y valor total.

Salvo indicación distinta, la cotización tendrá una vigencia de diez (10) días hábiles. Cualquier modificación del alcance (documentos, idioma, formato, requisitos) requerirá re-cotización.

- 4.4. *Aceptación y perfeccionamiento del Contrato*: la contratación se perfecciona con:

- la aceptación expresa y escrita de la cotización por parte del Cliente, y/o
- el pago (total o parcial) del servicio cotizado, lo que implica la aceptación íntegra de estos Términos y Condiciones.

- 4.5. *Verificación del pago y cómputo de plazos*: los plazos de entrega inician únicamente desde el Pago Verificado por parte de Traduce Global (conforme a la definición incluida en estas Condiciones) y la recepción del Documento Original legible.

Los pagos recibidos después de las 6:00 p.m. (GMT-5) se entenderán verificados el siguiente día hábil. Traduce Global podrá suspender la ejecución en caso de pagos no confirmados, rechazados o fraudulentos.

- 4.6. *Registro y validez probatoria*: Traduce Global podrá conservar registros electrónicos de comunicaciones, entregas y aprobaciones cursadas por los canales oficiales, los cuales tendrán validez probatoria para todos los efectos contractuales.

#### 5. Obligaciones de las Partes

- 5.1. *Obligaciones de Traduce Global*:

- Prestar los servicios contratados con diligencia, profesionalismo y apego a la normativa aplicable, conforme a los principios de legalidad, confidencialidad, trazabilidad y calidad.
- Asignar traductores oficiales avalados para todas las traducciones e interpretaciones certificadas.
- Entregar el producto final en el formato digital y/o físico acordado, dentro del plazo confirmado, salvo casos fortuitos o circunstancias imputables a terceros (notarías, Cancillería, empresas de mensajería, etc.).
- Mantener la confidencialidad de la información, archivos y documentos entregados por el Cliente, conforme a la Política de Protección de Datos Personales y a la normativa vigente.
- Conservar el expediente principal de las Traducciones Certificadas emitidas, garantizando su trazabilidad, validez formal y disponibilidad, manteniendo siempre bajo reserva los documentos que lo componen.
- Informar oportunamente al Cliente sobre cualquier eventualidad que pueda afectar el desarrollo o la entrega del servicio.
- Rectificar errores materiales atribuibles a Traduce Global que sean reportados dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega.
- Cumplir con los estándares éticos, de confidencialidad y responsabilidad profesional exigidos a los traductores oficiales y colaboradores vinculados.

- 5.2. *Obligaciones del Cliente*:

- Suministrar documentos legibles, completos y veraces, que correspondan fielmente a los originales que requieren traducción o gestión documental.
- Entregar todos los archivos necesarios para la elaboración de la cotización, indicando claramente número de páginas, idioma, tipo de documento y finalidad del uso.
- Confirmar la aceptación de la cotización y realizar el pago completo dentro de los términos establecidos.
- Revisar los entregables y comunicar por escrito cualquier inconsistencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la entrega. Transcurrido este plazo sin observaciones, se entenderá que el servicio fue recibido a satisfacción.
- No modificar, alterar ni falsificar las traducciones, sellos, firmas o anotaciones emitidas por Traduce Global o sus traductores oficiales.
- Respetar los canales de comunicación oficiales y mantener trato cordial y profesional en toda interacción.
- Asumir la responsabilidad por errores derivados de la entrega de información incompleta, ilegible, errónea o insuficiente.

- Aportar información veraz sobre el destino o finalidad del documento, a fin de garantizar la terminología y formato adecuados.
- Exonerar e indemnizar a Traduce Global de cualquier reclamación, sanción o perjuicio derivado del uso indebido o alteración de los documentos entregados.
- Consultar y aceptar la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales de Traduce Global, la cual hace parte integral de estos Términos y Condiciones.
- Autorizar expresamente el inicio de la ejecución del servicio una vez confirmado el pago, reconociendo que este acto implica la aceptación integral de los presentes Términos y Condiciones.

#### **5.3. Limitaciones de Responsabilidad de Traduce Global**

- Traduce Global no será responsable por errores, omisiones o retrasos originados en documentos ilegibles, incompletos, erróneos o en el suministro tardío de información por parte del Cliente.
- Traduce Global no garantiza la aceptación automática de las traducciones o interpretaciones por parte de autoridades, universidades, consulados, embajadas u otras entidades, dado que cada organismo puede establecer requisitos propios o cambiantes.
- Traduce Global no asume responsabilidad por demoras, pérdidas o daños ocasionados por terceros, tales como notarías, la Cancillería, operadores logísticos, mensajerías o plataformas digitales.
- La responsabilidad total de Traduce Global frente al Cliente, por cualquier causa, se limita al monto efectivamente pagado por el servicio que dio origen a la reclamación.
- En ningún caso Traduce Global responderá por lucro cesante, pérdida de oportunidad, daños indirectos o consecuenciales.
- Las obligaciones de Traduce Global se entenderán cumplidas al entregar el producto o resultado del servicio en el formato y dentro del plazo acordado, o al ponerlo a disposición del Cliente por los canales oficiales.

### **6. Condiciones de Prestación del Servicio**

#### **6.1. Disposiciones Generales:** los servicios prestados por Traduce Global se ejecutan conforme a los principios de legalidad, confidencialidad, trazabilidad, calidad, independencia profesional y operación 100 % virtual.

Todo servicio es confirmado una vez se haya recibido el Pago Verificado y los documentos fuente legibles, completos y adecuados para la traducción.

Los plazos, alcances, idioma, formato, modalidad y valores se establecen de forma individual en la cotización aprobada, la cual forma parte integral del Contrato.

El día hábil en que se verifique el pago no se contabiliza dentro del plazo de desarrollo. Los tiempos indicados en la cotización corresponden exclusivamente a días hábiles de desarrollo del servicio, salvo que se haya contratado una opción con tiempo expresado en horas.

Traduce Global opera en ciclos hábiles de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (hora Colombia, GMT -5). Este horario aplica para la ejecución y emisión de Traducciones Certificadas dentro de los plazos contratados en días hábiles.

Las confirmaciones de servicio pueden emitirse en cualquier momento, incluso fuera del horario hábil. Sin embargo, los pagos recibidos o verificados después de las 6:00 p.m. se procesarán el siguiente día hábil, momento a partir del cual comenzará el cómputo de la fecha de entrega.

Los plazos se cuentan exclusivamente en días hábiles (lunes a viernes, excluyendo festivos en Colombia), conforme a la Zona Horaria GMT-5 (Colombia).

Aunque la atención digital se presta los siete (7) días de la semana, podrá haber pausas temporales en respuesta a la demanda operativa.

#### **6.2. Traducción Certificada:** es emitida exclusivamente por traductores oficiales avalados, y tiene validez legal dentro del territorio nacional, siendo además susceptible de autenticación notarial, apostilla o legalización internacional, según las necesidades del Cliente.

- Cada traducción certificada se emite en formato oficial, con firma y/o sello del traductor responsable asignado.
- Los idiomas, plazos, formato de entrega y demás condiciones específicas se establecerán expresamente en la cotización aprobada, que forma parte integral del Contrato.
- El cómputo de los plazos inicia únicamente una vez verificado el pago completo y recibidos los documentos fuente en condiciones adecuadas.
- En caso de requerir servicios adicionales, se aplicarán los plazos y tarifas adicionales establecidos en la sección correspondiente.
- Traduce Global podrá solicitar al Cliente una nueva copia del documento fuente si detecta deficiencias de legibilidad, cortes, sombras o distorsiones que impidan su correcta traducción.
- La aceptación o validez de las traducciones por parte de autoridades nacionales o extranjeras o entidades receptoras dependerá de sus propias políticas, requisitos y normativas, por lo cual Traduce Global no garantiza su reconocimiento automático fuera o dentro del territorio colombiano.
- Las Traducciones Certificadas se conservarán en el archivo principal de Traduce Global por un período máximo de un (1) año calendario, exclusivamente con fines de trazabilidad y verificación.
- Cualquier solicitud de modificación, corrección o duplicado posterior a la entrega será tratada como un nuevo servicio de reexpedición.
- Traduce Global podrá rechazar la prestación del servicio cuando detecte falsedad documental, manipulación o incumplimiento de las obligaciones del Cliente.

- La validez de las Traducciones Certificadas emitidas por Traduce Global es de seis (6) meses calendario contados desde la fecha de emisión. Transcurrido dicho plazo, la Empresa no garantiza su aceptación ante entidades nacionales o extranjeras, dado que muchos organismos internacionales establecen restricciones temporales de reconocimiento documental.

**6.3. Traducción Simple:** corresponde a traducciones sin efectos legales, destinadas a fines académicos, comerciales, informativos o corporativos.

Traduce Global garantiza la precisión lingüística, terminológica y de estilo, pero este tipo de traducción no sustituye una traducción certificada ni podrá presentarse ante entidades oficiales.

Los tiempos de entrega y condiciones particulares serán definidos caso por caso en la cotización respectiva.

**6.4. Interpretación Certificada o Simple:** consiste en la traducción oral consecutiva o simultánea entre dos idiomas, realizada de forma presencial o remota, según los pares lingüísticos disponibles.

*Modalidades:*

- *Certificada:* realizada por traductor oficial avalado, cuya intervención tiene validez formal ante actos o trámites oficiales que requieran respaldo lingüístico acreditado.
- *Simple:* se refiere al servicio de interpretación oral sin certificación legal, utilizada para fines privados, académicos, corporativos o comerciales. No tiene efectos jurídicos ni puede presentarse como intervención oficial ante autoridades o notarías.

*Condiciones del servicio:*

- El Cliente deberá informar con antelación el contexto, duración, modalidad (presencial o remota) y el número de participantes aproximado.
- Cualquier grabación o reproducción de la interpretación requerirá autorización previa y escrita de Traduce Global y del intérprete asignado.
- Los honorarios se calcularán según la duración total del evento, la modalidad contratada (consecutiva, simultánea, presencial o remota) y la logística requerida.
- Los tiempos de preparación, desplazamiento y soporte técnico (cuando aplique) se incluirán en la cotización.
- Cualquier tiempo adicional al pactado será facturado como hora extra, conforme a las condiciones señaladas en la confirmación del servicio contratado.
- El incumplimiento de las condiciones logísticas (ejemplo: conectividad inestable en modalidad remota, retrasos o ausencias del Cliente en modalidad presencial) puede afectar la prestación del servicio sin que ello genere responsabilidad para Traduce Global.
- Traduce Global no asume responsabilidad por el contenido de las declaraciones expresadas por las Partes intervenientes durante la interpretación.
- El servicio deberá ser pagado en su totalidad y con antelación a la fecha del evento, como condición para su programación definitiva.

*Condiciones de Asistencia y Ejecución:*

- En caso de que el Cliente o los participantes designados no se presenten en el lugar y fecha acordados (para interpretación presencial) o no se conecten a la plataforma o enlace designado (para interpretación remota) dentro de los primeros 15 minutos posteriores al horario confirmado, se considerará el servicio iniciado y prestado a todos los efectos contractuales, sin lugar a reembolso ni reprogramación.
- Si el Cliente solicita reprogramar la interpretación con una antelación mínima de 1 día hábil, Traduce Global podrá autorizarlo de forma excepcional, sujeto a disponibilidad operativa y sin garantía de mantener la misma tarifa o intérprete asignado.
- Reprogramaciones dentro de las 24 horas previas al evento se considerarán cancelaciones sin derecho a reembolso.
- Si el evento inicia con retraso por causas imputables al Cliente, el intérprete permanecerá disponible únicamente por el tiempo originalmente pactado. Cualquier extensión de horario será facturada como tiempo adicional, conforme a la tarifa indicada en la cotización.
- En servicios remotos, el Cliente deberá garantizar conectividad estable, equipos funcionales y ambiente adecuado. Traduce Global no será responsable por interrupciones, cortes de audio, fallas de plataforma o demoras derivadas de deficiencias técnicas del Cliente o de terceros ajenos a la Empresa.
- Si el evento termina antes del tiempo previsto, no habrá lugar a devolución parcial de honorarios, ya que el intérprete reserva su disponibilidad completa para la duración contratada.
- La contratación del servicio implica la reserva de agenda del intérprete asignado, por lo que su cancelación o inasistencia genera la pérdida del valor total abonado, en compensación por el tiempo bloqueado y los costos administrativos de programación.

**6.5. Traducción de Multimedia:** comprende la transcripción, traducción y subtitulación de contenidos en formato de audio o video, en los idiomas, formatos y condiciones especificadas en la cotización.

Este servicio se ejecuta bajo los principios de fidelidad, confidencialidad y calidad técnica, respetando los derechos de autor y la finalidad comunicativa del material entregado por el Cliente.

*Requisitos del Cliente:*

- Entregar archivos digitales en formatos estándar y de buena calidad (por ejemplo, MP3, WAV, MP4, AVI).
- Garantizar que el audio sea comprensible, con voces claras, sin ruidos, cortes ni interferencias que dificulten la transcripción. La fidelidad del resultado depende de la calidad técnica del material fuente.

- Confirmar que posee los derechos de autor o licencias necesarias sobre el material entregado, exonerando a Traduce Global de cualquier responsabilidad derivada del uso no autorizado de dicho contenido.

*Condiciones del servicio:*

- El tiempo de entrega dependerá de la duración, complejidad técnica y modalidad contratada, y será indicado expresamente en la cotización.
- Como referencia, una (1) hora de grabación equivale aproximadamente a cinco (5) horas de trabajo de transcripción y traducción, sin incluir procesos de subtitulación o edición adicional.
- El cómputo de los plazos iniciará únicamente después de la verificación del pago y la recepción de los archivos funcionales.
- Traduce Global no garantiza la fidelidad en segmentos con audio defectuoso, ruido excesivo, interrupciones o múltiples voces superpuestas.
- La Empresa podrá solicitar nuevos archivos o fragmentos si el material fuente no cumple los requisitos mínimos de calidad para su procesamiento.
- Si el Cliente requiere el uso de plataformas, software, aplicaciones o programas especiales para el desarrollo del Proyecto (por ejemplo, entornos institucionales, repositorios digitales o herramientas de edición específicas), deberá proporcionar, sin costo a Traduce Global, la capacitación, acceso y soporte técnico necesarios para su utilización adecuada.
- Los honorarios se calcularán en función de la duración total del material, el nivel de complejidad técnica (número de voces, terminología especializada, formato) y el tipo de entrega solicitado (transcripción, traducción, subtitulación o paquete completo).
- Los valores se expresarán en la cotización y deberán ser pagados en su totalidad y de manera anticipada, conforme a las condiciones generales de pago establecidas en estos Términos y Condiciones.
- Cualquier solicitud de edición, reestructuración o adaptación adicional posterior a la entrega será considerada un servicio nuevo e independiente.

**6.6. Servicios Adicionales:** los servicios complementarios pueden incluir autenticación notarial, apostilla, legalización, digitalización, reexpedición y entrega física nacional o internacional.

Traduce Global actúa únicamente como gestor operativo ante terceros, sin responsabilidad sobre sus tiempos, decisiones o políticas.

Los plazos, valores y condiciones específicas se establecen en la cotización correspondiente.

*Plazos referenciales:*

- *Autenticación notarial:* un (1) día hábil adicional al plazo de traducción.
- *Apostilla:* entre dos (2) y cuatro (4) días hábiles adicionales, sujetos a los tiempos oficiales de la Cancillería.
- *Envíos nacionales:* entre uno (1) y tres (3) días hábiles adicionales, sujetos a los tiempos de la transportadora designada.
- *Envíos internacionales:* entre siete (7) y veinte (20) días hábiles adicionales, sujetos a los tiempos de la transportadora designada.

Estos plazos son solo referenciales y se basan en el promedio histórico; no constituyen una obligación contractual. Los plazos reales serán confirmados en la cotización y estarán sujetos a la disponibilidad y tiempos de la Cancillería, las notarías, el operador logístico o Traduce Global.

**6.7. Limitaciones Generales del Servicio:**

- Traduce Global no garantiza la aceptación automática de documentos traducidos o certificados por autoridades nacionales o extranjeras.
- No será responsable por retrasos o errores derivados de información incompleta, ilegible o defectuosa suministrada por el Cliente.
- Las solicitudes de modificación, ampliación o corrección posterior al cierre del servicio se tratarán como nuevos Encargos.
- El cumplimiento de plazos depende de la disponibilidad operativa, la verificación del pago y la calidad de los documentos entregados.
- Los servicios ofrecidos no constituyen asesoría jurídica, consular o migratoria, sino apoyo técnico-lingüístico y documental.
- Traduce Global podrá rechazar, suspender o cancelar la prestación del servicio cuando detecte indicios de falsedad documental o incumplimiento de las obligaciones del Cliente.
- En cumplimiento de las disposiciones de confidencialidad y protección de documentos oficiales, Traduce Global solo podrá emitir copias de los certificados de idoneidad o de las resoluciones del Ministerio del Interior y de Justicia que acreditan a los traductores oficiales cuando exista un requerimiento expreso, formal y documentado de la entidad ante la cual se presentará la traducción.

Dicho requerimiento deberá adjuntarse a la solicitud del Cliente, indicando con claridad el uso específico y la entidad solicitante.

En tales casos, Traduce Global emitirá la copia únicamente con el propósito de cumplir los requisitos formales exigidos por la entidad de destino, quedando prohibida su reproducción o utilización para fines distintos.

**7. Honorarios y Forma de Pago**

**7.1. Determinación de honorarios:** los honorarios correspondientes a los servicios prestados por Traduce Global se calculan con base en el número de páginas originales, idioma, complejidad, formato, volumen y servicios adicionales requeridos, conforme a la cotización aprobada por el Cliente.

En caso de discrepancia entre el número de páginas reportadas por el Cliente y las verificadas por Traduce Global, prevalecerá el conteo efectuado por la Empresa.

Los honorarios incluirán únicamente los conceptos expresamente indicados en la cotización; cualquier servicio adicional solicitado con posterioridad será objeto de una nueva cotización.

**7.2. Forma y Condiciones de pago:** el Cliente deberá efectuar el pago completo y anticipado del valor indicado en la cotización, salvo que exista un acuerdo escrito distinto emitido por Traduce Global.

El pago se realizará exclusivamente a través de los medios oficiales autorizados por la Empresa (transferencia bancaria, pasarelas de pago, correspondencia financiera o plataformas internacionales seguras).

En ninguna circunstancia Traduce Global acepta, recibe ni autoriza pagos en efectivo, ya sea de manera directa o por intermediarios. Cualquier persona natural o jurídica que reciba dinero en efectivo alegando representar a la Empresa carece de legitimación, y el pago se considerará inválido, sin generar obligación alguna por parte de Traduce Global.

Una vez recibido el comprobante correspondiente y verificado el pago, se considerará "Pago Verificado" y se dará inicio al cómputo de los plazos de entrega.

Traduce Global se reserva el derecho de suspender o cancelar cualquier servicio si el pago no ha sido confirmado, si la información del comprobante resulta inconsistente o si se detectan operaciones no autorizadas o de procedencia dudosa.

**7.3. Impuestos, Retenciones y Comisiones:** los servicios se encuentran sujetos a los impuestos, tasas y retenciones legalmente aplicables en Colombia.

En caso de pagos procesados mediante plataformas electrónicas o pasarelas internacionales, el Cliente asumirá las comisiones o recargos financieros aplicados por dichos intermediarios, los cuales serán informados previamente en la cotización o durante el proceso de pago.

**7.4. Cancelaciones, Reembolsos y Saldos a Favor:** una vez iniciado el servicio, no habrá lugar a reembolsos, salvo cuando Traduce Global no pueda ejecutar la prestación por causas imputables a la Empresa.

Si el Cliente solicita la cancelación del servicio antes de su inicio, el valor abonado podrá mantenerse como Saldo a Favor para Proyectos futuros, salvo que proceda un reembolso según lo indicado en esta sección.

Los reembolsos, cuando apliquen, se efectuarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la aceptación formal del caso por parte de Traduce Global, descontando los costos financieros o comisiones de plataforma.

Para el trámite de reembolsos, el Cliente deberá:

- Aportar el comprobante de pago original, indicando número de aprobación, fecha, hora, medio y destino del pago.
- Elegir una de las siguientes opciones:
  - a. Solicitar directamente la reversión de la transacción ante la entidad bancaria o plataforma utilizada, si el procedimiento aplica; o
  - b. Autorizar a Traduce Global a realizar la transferencia directa del reembolso, descontando las comisiones o costos financieros generados.
- El reembolso se procesará únicamente después de la aprobación escrita del Área Contable de Traduce Global y se efectuará dentro del término indicado.

**7.5. Incumplimientos y Mora:** el incumplimiento de las obligaciones de pago autoriza a Traduce Global a suspender o cancelar la prestación del servicio sin generar obligación de indemnizar al Cliente.

En caso de pagos parciales o tardíos, el cómputo de plazos de entrega se agendará a partir de la fecha de confirmación del pago total, según la Zona Horaria GMT-5 (Colombia).

## 8. Envíos y Entregas

**8.1. Modalidades de Entrega:** Traduce Global realiza la entrega de los documentos traducidos conforme a la modalidad seleccionada y aprobada en la cotización:

**a. Entrega Digital:** todos los Proyectos se entregan por defecto en formato PDF o en otro medio electrónico autorizado, a través de los canales oficiales de comunicación de Traduce Global (correo electrónico o mensajería escrita corporativa).

El Cliente es responsable de conservar el archivo digital entregado.

**b. Entrega Física:** podrá realizarse mediante envío certificado o mediante retiro directo en la recepción de Traduce Global, donde el sobre permanecerá disponible a nombre del Cliente por un período máximo de treinta (30) días calendario contados desde la fecha pactada de emisión. La entrega podrá efectuarse en cualquier horario (24/7) dentro del plazo indicado.

La entrega se realiza mediante operadores logísticos nacionales o internacionales habilitados, a la dirección registrada por el Cliente.

Traduce Global no ofrece atención presencial ni entregas directas en sus oficinas.

La recepción permanecerá disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, exclusivamente para retiro de documentos, sin atención personalizada ni asesoría en sitio.

Vencido el término de custodia, Traduce Global podrá proceder a la disposición segura del material físico sin que ello genere obligación de conservación o reexpedición gratuita.

Los comprobantes de envío, acuse de recibo o confirmación electrónica de entrega constituirán evidencia suficiente de cumplimiento contractual.

**c. Doble Formato (Digital + Físico):** si el Cliente requiere ambas modalidades, el servicio de impresión, digitalización y entrega física tendrá un valor adicional.

**d. Reexpedición:** cuando el Cliente solicite una copia adicional o una nueva versión con fecha actualizada, se considerará un servicio de reexpedición, sujeto a cargos administrativos y a los plazos establecidos.

En caso de pérdida, extravío, daño o eliminación del archivo o documento emitido, ya sea en formato digital o físico, el Cliente podrá solicitar una reexpedición dentro de los seis (6) meses posteriores a la fecha de emisión. Dicha reexpedición estará sujeta a cargos administrativos adicionales, conforme a las tarifas vigentes.

Transcurrido dicho periodo de seis (6) meses, toda solicitud de duplicado, copia o nueva emisión se considerará un nuevo servicio, aplicando los valores, plazos y condiciones correspondientes.

Traduce Global no asume responsabilidad por pérdida, daño o alteración de documentos una vez entregados o retirados por el Cliente, su representante o la transportadora designada.

En caso de reclamación inmediata al momento del retiro o la entrega, el Cliente deberá notificar al personal en el sitio para registro de evidencia y posteriormente formalizar la reclamación a través de los canales digitales oficiales.

**8.2. Costos y Tiempos de Envío:** los costos de envío físico serán asumidos en su totalidad por el Cliente y estarán incluidos en la cotización aprobada.

Los documentos en formato físico estarán disponibles para despacho o entrega al operador logístico dentro de los plazos definidos en la cotización.

Los envíos nacionales e internacionales se despachan únicamente dentro del horario hábil de operación de Traduce Global, comprendido entre 8:00 a.m. y 6:00 p.m. (hora Colombia, GMT-5), de lunes a viernes, excluyendo fines de semana y festivos nacionales.

Cualquier pago o confirmación recibida fuera de este horario se procesará el siguiente día hábil, momento a partir del cual se programará el envío.

Los tiempos de entrega podrán variar por causas ajenas al control de Traduce Global, tales como inspecciones aduaneras, contingencias logísticas, cierres de transporte o condiciones climáticas.

La fecha de despacho será, por regla general, el día hábil siguiente a la emisión del Proyecto o a la finalización del servicio adicional contratado (autenticación, apostilla, legalización u otros).

**8.3. Responsabilidad sobre los Envíos:** una vez los documentos sean entregados al operador logístico o depositados en la recepción para retiro, Traduce Global quedará eximida de toda responsabilidad por retrasos, pérdidas, daños, retenciones aduaneras o cualquier eventualidad atribuible a dicho tercero.

Traduce Global garantiza la preparación, embalaje y entrega oportuna al transportador o al punto de custodia y suministra al Cliente la guía de seguimiento o la confirmación de disponibilidad.

El Cliente será responsable de proporcionar información completa y veraz para el envío o retiro (nombre, dirección, código postal, teléfono, país, ciudad y observaciones).

En caso de devolución del envío o de no retiro dentro del plazo indicado por causas imputables al Cliente, los costos de reenvío o reexpedición correrán por su cuenta.

No se aceptarán pagos contra entrega ni entregas en puntos no autorizados.

Para efectos contractuales, se entenderá como "fecha de despacho" el momento en que el envío sea entregado al operador logístico dentro del horario hábil de operación de Traduce Global. Cualquier gestión posterior del operador quedará sujeta a sus propios plazos y políticas internas.

**8.4. Conservación y Custodia:** Traduce Global conservará una copia digital o física de las Traducciones Certificadas emitidas durante un (1) año calendario contado desde su emisión, para fines de trazabilidad, verificación y control interno.

Transcurrido dicho plazo, la documentación podrá ser depurada del archivo conforme a los procedimientos internos de conservación documental.

**8.5. Retiro en la Recepción de Traduce Global:** cuando el Cliente opte por recoger su traducción certificada o documentación física en la recepción de Traduce Global, se dejará un sobre sellado a su nombre o al de un tercero autorizado por escrito, disponible para retiro durante los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha y hora de emisión pactada.

La recogida podrá efectuarse en horario 24/7, conforme a la disponibilidad de la recepción del centro de archivo.

Una vez retirado el sobre, Traduce Global no será responsable por daños, alteraciones, pérdidas o deterioros posteriores. Si el Cliente detecta alguna novedad al momento de la entrega, deberá informarla inmediatamente al personal de vigilancia para dejar constancia, y posteriormente radicar su reclamación formal a través de los canales digitales oficiales.

## 9. Confidencialidad y Protección de Datos

**9.1.** Traduce Global cuenta con una Política de Privacidad y Protección de Datos Personales publicada en sus canales oficiales, la cual desarrolla en detalle los principios, finalidades y procedimientos aplicables al tratamiento de datos.

Dicha Política hace parte integral de los presentes Términos y Condiciones y deberá ser consultada por el Cliente antes de la contratación de cualquier servicio.

**9.2. Confidencialidad:** Traduce Global se compromete a mantener bajo estricta reserva toda la información, documentos y contenidos entregados por el Cliente en el marco de la prestación del servicio.

Dicha información se considerará Materia Confidencial, de uso exclusivo para la ejecución del Encargo, y no podrá ser divulgada, copiada o compartida sin autorización previa y escrita del Cliente, salvo que:

**a.** La divulgación sea requerida por autoridad judicial, administrativa o gubernamental competente.

**b.** Sea necesaria para la correcta ejecución del servicio (por ejemplo, ante notarías, la Cancillería, traductores oficiales o empresas transportadoras).

El deber de confidencialidad subsistirá incluso después de finalizada la relación contractual entre las Partes.

Traduce Global conservará los documentos traducidos y expedientes relacionados por un período máximo de un (1) año calendario, con el fin de garantizar trazabilidad, verificación y control de calidad. Transcurrido dicho plazo, los archivos podrán ser eliminados o anonimizados conforme a las políticas internas de conservación documental.

El Cliente reconoce que la información suministrada es de su exclusiva propiedad y responsabilidad, y exonera a Traduce Global de cualquier reclamación de terceros derivada del uso legítimo de dicha información en el desarrollo del servicio.

**9.3. Protección de Datos Personales:** Traduce Global, en calidad de responsable del Tratamiento de Datos Personales, realizará la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos del Cliente conforme a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas complementarias, así como los estándares internacionales de protección de datos que resulten aplicables.

Los Datos Personales y documentos entregados por el Cliente serán utilizados únicamente para los fines derivados del servicio contratado, incluyendo la gestión operativa, administrativa, contable y de seguimiento postservicio.

El Cliente otorga su autorización expresa e informada para el tratamiento de sus Datos Personales y de los documentos entregados, pudiendo ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión o revocatoria mediante solicitud escrita dirigida a los canales oficiales de Traduce Global.

Traduce Global adoptará medidas técnicas, administrativas y organizativas razonables para proteger la información contra pérdida, acceso no autorizado, alteración, uso indebido o divulgación no consentida.

Cuando el tratamiento de datos personales requiera la intervención de terceros (por ejemplo, traductores, notarios, operadores logísticos o plataformas de pago), estos actuarán en calidad de encargados del tratamiento y se sujetarán contractualmente a los mismos estándares de seguridad y confidencialidad.

**9.4. Exclusiones de Responsabilidad:** Traduce Global no será responsable por pérdida, alteración o acceso no autorizado a la información o documentos del Cliente cuando ello se derive de:

- Fuerza mayor, caso fortuito, ataques cibernéticos o fallas masivas en servicios tecnológicos.
- Negligencia del Cliente en el manejo, resguardo o transmisión de sus propios archivos.
- Envío de documentos o datos a través de canales no oficiales o no autorizados por Traduce Global.
- Acciones de terceros ajenos a la Empresa que no actúen bajo su control o supervisión.

## 10. Propiedad Intelectual y Uso de Marca

**10.1. Titularidad de Derechos:** todos los contenidos, diseños, logotipos, sellos, plantillas, formatos, manuales operativos, bases de datos, metodologías, plataformas, sistemas de gestión y demás elementos distintivos utilizados por Traduce Global en la prestación de sus servicios son de propiedad exclusiva de la Empresa y se encuentran debidamente licenciados para su uso.

La contratación de cualquier servicio no confiere al Cliente derechos de propiedad intelectual, licencia o uso sobre dichos elementos, los cuales permanecen protegidos por la legislación nacional e internacional en materia de derechos de autor, propiedad industrial y secretos empresariales.

**10.2. Obras Resultantes:** las Traducciones Certificadas, simples, transcripciones, subtítulaciones, interpretaciones y demás entregables producidos por Traduce Global constituyen obras intelectuales en los términos de la Ley 23 de 1982, la Decisión Andina 351 de 1993 y demás normas aplicables sobre Derechos de Autor.

El Cliente adquiere únicamente un derecho de uso personal, limitado y no exclusivo del documento emitido, para los fines que motivaron la contratación, sin que ello implique la cesión o transferencia de derechos patrimoniales sobre la obra.

**10.3. Restricciones de Uso:** queda expresamente prohibido al Cliente, sin autorización previa y escrita de Traduce Global:

- Reproducir, copiar, modificar, distribuir, publicar o comercializar las traducciones o entregables emitidos.
- Alterar, suprimir o manipular los sellos, firmas, leyendas, notas de responsabilidad o códigos de verificación incluidos en las Traducciones Certificadas.
- Utilizar los documentos emitidos para fines fraudulentos, ilícitos, engañosos o distintos a los autorizados.
- Incorporar total o parcialmente los contenidos de las traducciones en otras publicaciones o bases de datos sin autorización previa y expresa

El incumplimiento de estas disposiciones constituirá infracción a los derechos de Propiedad Intelectual y podrá dar lugar a acciones civiles, comerciales, administrativas o penales conforme a la ley.

**10.4. Conservación de Archivos y Expedientes:** los expedientes, copias digitales y archivos documentales generados durante la prestación del servicio forman parte del acervo documental de Traduce Global, conservado con fines de trazabilidad, control y verificación.

El Cliente solo tendrá derecho a la copia final del documento o traducción que le haya sido entregada, sin que ello le otorgue derechos adicionales sobre el contenido, formato o diseño del documento emitido.

**10.5. Protección de Marca, Identidad y Reputación:** el nombre comercial, logotipo, signos distintivos y elementos visuales de Traduce Global están protegidos por las normas de Propiedad Industrial y la Ley 256 de 1996 sobre competencia desleal.

Se prohíbe expresamente:

- Utilizar la marca o identidad visual de Traduce Global® en comunicaciones, perfiles, sitios web o documentos no autorizados.
- Simular representación o vínculo con la Empresa sin autorización escrita.
- Copiar o redistribuir documentos, cotizaciones, plantillas o traducciones oficiales con fines comerciales o promocionales.
- Usar sellos, firmas digitales o nombres de traductores oficiales de manera indebida o sin permiso.

El uso indebido de la marca o sus elementos distintivos facultará a Traduce Global® para suspender inmediatamente la prestación del servicio, dar por terminado el vínculo comercial y presentar las acciones legales correspondientes ante las autoridades competentes.

Asimismo, Traduce Global podrá iniciar las acciones civiles, comerciales y penales pertinentes en defensa de su marca, reputación y activos intangibles.

## 11. Fuerza Mayor y Casos Fortuitos

**11.1. Definición y Alcance:** ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones derivadas del presente Contrato cuando dicho incumplimiento sea consecuencia directa de un evento de fuerza mayor o caso fortuito, entendido como aquel hecho imprevisible, irresistible y ajeno a la voluntad de las Partes que impida la ejecución normal de las obligaciones asumidas.

Durante la ocurrencia de un evento de esta naturaleza, las obligaciones afectadas se entenderán suspendidas, sin que ello genere penalidades, indemnizaciones o responsabilidad alguna para la Parte impedida.

Una vez superadas las causas del evento, la Parte afectada deberá reanudar el cumplimiento de sus obligaciones en el menor tiempo posible, notificando al Cliente la nueva programación de plazos y entregas.

**11.2. Eventos Considerados:** a título enunciativo, pero no limitativo, se considerarán eventos de fuerza mayor o caso fortuito los siguientes:

- Fallas masivas en servicios tecnológicos, cortes de energía, interrupciones de internet, ataques ciberneticos o fallos en plataformas digitales que impidan la prestación normal del servicio.
- Cierres, interrupciones o limitaciones en la atención de notarías, la Cancillería, consulados, entidades judiciales, ministerios u otras autoridades competentes.
- Retrasos, pérdidas o interrupciones en los servicios de mensajería, transporte nacional o internacional, atribuibles a empresas logísticas.
- Actos de autoridad gubernamental, decisiones administrativas, modificaciones normativas o regulatorias que afecten los procesos de traducción, certificación o legalización.
- Catástrofes naturales, incendios, inundaciones, terremotos, emergencias sanitarias, epidemias o pandemias.
- Huelgas, paros, manifestaciones, bloqueos, disturbios civiles o conflictos laborales que afecten directa o indirectamente la cadena de prestación del servicio.
- Incapacidades médicas graves, hospitalizaciones o eventos personales de fuerza mayor que afecten al traductor oficial asignado al Proyecto, siempre que imposibiliten materialmente la ejecución del servicio.

## 12. Limitación de Responsabilidad

**12.1.** Traduce Global ejecutará todos los servicios contratados con diligencia, profesionalismo y apego a la normativa vigente, garantizando la fidelidad lingüística, formal y documental de los Encargos recibidos. No obstante, su responsabilidad se limita estrictamente al cumplimiento de las obligaciones expresamente asumidas en estos Términos y Condiciones.

**12.2.** Traduce Global no será responsable, en ninguna circunstancia, por:

- Perjuicios indirectos, incidentales o consecuenciales, incluyendo pérdida de oportunidad, lucro cesante, afectación reputacional o daño moral.
- Rechazos, modificaciones, observaciones o demoras imputables a entidades públicas o privadas (notarías, ministerios, cancillerías, embajadas, universidades, tribunales, entre otras), ya sea nacionales o extranjeras.
- Defectos, errores o inconsistencias originados en los documentos fuente, en la información entregada por el Cliente o en la interpretación subjetiva de terceros sobre los textos traducidos.
- Retrasos ocasionados por fuerza mayor, caso fortuito o fallas atribuibles a terceros, tales como notarías, empresas de mensajería, plataformas tecnológicas o autoridades competentes.
- Daños derivados del uso que el Cliente o terceros den a los documentos traducidos o emitidos por Traduce Global.

**12.3.** En ningún escenario la responsabilidad total de Traduce Global excederá el monto total pagado por el Cliente por el servicio específico que dio lugar a la reclamación.

**12.4.** Traduce Global no garantiza la aceptación automática de las traducciones o interpretaciones certificadas por parte de todas las autoridades nacionales o extranjeras, dado que cada entidad puede establecer requisitos propios y cambiantes sin previo aviso.

**12.5.** Los servicios de Traduce Global no constituyen, en ningún caso, asesoría jurídica, consular o migratoria, sino asistencia lingüística y documental especializada.

## 13. Comunicaciones Oficiales y Notificaciones

**13.1.** Todas las comunicaciones, solicitudes, reclamaciones o notificaciones entre el Cliente y Traduce Global deberán realizarse exclusivamente a través de los canales oficiales de la Empresa:

- Correo electrónico corporativo: gestion@traduceglobal.com
- Sitio web oficial: www.traduceglobal.com
- Mensajería corporativa verificada (WhatsApp Business o canal equivalente autorizado)

**13.2.** Se considerará válida toda comunicación cuando exista evidencia verificable de envío o recepción electrónica, como acuse de recibo, confirmación de lectura o registro digital de entrega.

**13.3.** Traduce Global no asume responsabilidad por comunicaciones tramitadas mediante canales no oficiales, perfiles no verificados, números personales o medios distintos a los señalados en esta cláusula.

**13.4.** Cualquier comunicación o solicitud remitida fuera de los canales oficiales se considerará no recibida y carecerá de validez para efectos contractuales o administrativos.

## 14. Aceptación Electrónica y Evidencia Digital

**14.1.** De conformidad con la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y las normas internacionales sobre comercio electrónico y mensajes de datos, toda manifestación de voluntad realizada por medios electrónicos tendrá pleno valor jurídico y probatorio, siempre que provenga de los canales oficiales de Traduce Global.

**14.2.** La aceptación de una cotización, la confirmación de pago, el envío de documentos o cualquier comunicación escrita del Cliente a través de los canales oficiales constituye consentimiento expreso y vinculante, equivalente a la firma manuscrita en documentos físicos.

**14.3.** Traduce Global podrá conservar los registros electrónicos, correos, comprobantes de pago, archivos, chats corporativos, trazas digitales y documentos intercambiados como prueba válida de la contratación, ejecución y entrega de los servicios.

**14.4.** Los registros electrónicos, correos, comprobantes de pago, cotizaciones, entregas digitales y comunicaciones cursadas por los canales oficiales de Traduce Global tendrán pleno valor jurídico y probatorio, conforme a la Ley 527 de 1999 y las normas concordantes.

Dichos registros se conservarán de forma segura durante el tiempo necesario para garantizar trazabilidad, verificación y control administrativo, pudiendo ser utilizados como evidencia válida de la contratación, ejecución y entrega de los servicios.

## **15. Promociones, Descuentos y Programas Comerciales**

**15.1.** *Naturaleza y Alcance:* Traduce Global podrá ofrecer, de manera temporal o permanente, promociones, descuentos, alianzas o programas comerciales orientados a incentivar la contratación de sus servicios.

Estas iniciativas se regirán por los presentes Términos y Condiciones, así como por las condiciones particulares comunicadas oficialmente por Traduce Global al Cliente o aliado comercial.

**15.2.** *Carácter No Acumulable:* salvo indicación expresa, las promociones, descuentos o beneficios no son acumulables entre sí ni aplicables retroactivamente a servicios ya contratados, entregados o pagados.

Cada beneficio será válido únicamente durante el período de vigencia y bajo las condiciones expresamente indicadas en la comunicación oficial o cotización.

**15.3.** *Programas de Referidos y Alianzas Comerciales:* Traduce Global podrá mantener programas de cooperación con aliados estratégicos, empresas o personas naturales que actúen como promotores o clientes aliados.

- Todo aliado deberá contar con comunicación o convenio formal emitido por Traduce Global, donde se establezcan las condiciones operativas, comisiones, tiempos y obligaciones de confidencialidad.
- Los pagos o comisiones se efectuarán una vez verificada la correcta prestación y pago del servicio referido, conforme a los términos del programa.
- El Cliente final referido mantiene relación contractual directa con Traduce Global, sin que el aliado o referido asuma responsabilidad alguna frente al resultado del servicio.

**15.4.** *Promociones y Descuentos Especiales:* las promociones o descuentos emitidos por Traduce Global a través de sus canales oficiales tendrán carácter estrictamente informativo hasta la aceptación formal de la cotización y verificación del pago.

Cualquier oferta, anuncio o mensaje divulgado por terceros sin autorización escrita de Traduce Global carecerá de validez.

**15.5.** *Vigencia y Condiciones de Aplicación:* toda promoción, descuento o beneficio estará sujeto a:

- El período de vigencia expresamente indicado en la comunicación o cotización.
- Cumplimiento de los requisitos establecidos (por ejemplo, contratación mínima, volumen de páginas, idioma o plazo de pago).
- Confirmación de disponibilidad operativa al momento de la solicitud.

**15.6.** *Modificación o Cancelación de Promociones:* Traduce Global podrá modificar, suspender o cancelar total o parcialmente cualquier promoción, descuento o programa comercial sin previo aviso, cuando existan razones operativas, legales o de fuerza mayor que lo justifiquen.

Los beneficios ya confirmados y pagados dentro del período de vigencia mantendrán su validez conforme a los términos originales.

**15.7.** *Comunicación Oficial y Transparencia Comercial:* toda información relativa a promociones, descuentos o programas comerciales será publicada exclusivamente a través de los canales oficiales de Traduce Global:

- Página web institucional: [www.traduceglobal.com](http://www.traduceglobal.com)
- Correo electrónico corporativo: [@traduceglobal.com](mailto:@traduceglobal.com)
- Mensajería corporativa verificada (WhatsApp Business o canal equivalente).

Traduce Global no será responsable por publicaciones, anuncios o mensajes difundidos en medios no oficiales o por terceros no autorizados.

**15.8.** *Prohibición de Cesión de Beneficios:* los beneficios, descuentos o comisiones derivados de promociones o programas comerciales son personales e intransferibles.

En ningún caso podrán cederse, revenderse o acumularse para servicios futuros salvo autorización previa y escrita de Traduce Global.

## **16. Prevención de Fraude, Uso Indebido y Responsabilidad Penal**

**16.1.** *Principio de Legalidad:* Traduce Global presta sus servicios con estricto cumplimiento de la ley y no participa en actos que puedan constituir falsedad documental, suplantación, fraude, manipulación de información o cualquier conducta tipificada como delito en la legislación colombiana.

**16.2.** *Declaración del Cliente:* el Cliente declara bajo la gravedad de juramento que los documentos, archivos e información entregados a Traduce Global son auténticos, veraces, completos y de origen lícito, y que su uso no vulnera derechos de terceros ni normas nacionales o internacionales.

**16.3.** *Verificación y Reserva de Servicio:* Traduce Global se reserva el derecho de suspender, negar o cancelar la prestación del servicio cuando existan indicios razonables de falsedad, alteración, suplantación de identidad, manipulación de documentos o cualquier actividad que pueda configurar infracción legal.

**16.4. Responsabilidad Exclusiva del Cliente:** toda responsabilidad administrativa, civil o penal derivada del uso indebido de los documentos traducidos, autenticados, apostillados o gestionados por Traduce Global recaerá exclusivamente en el Cliente o en quien los haya utilizado.

Esto incluye la presentación de documentos adulterados o el uso fraudulento de traducciones ante entidades nacionales o extranjeras.

**16.5. Responsabilidad Penal por Falsedad o Suplantación:** el Cliente reconoce que la falsedad en documento privado o público, la suplantación de identidad, la alteración de Traducciones Certificadas o la manipulación de firmas y sellos son delitos sancionados por el Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000).

Cualquier infracción será reportada inmediatamente a las autoridades competentes.

**16.6. Integridad de las Traducciones Certificadas:** las Traducciones Certificadas emitidas por Traduce Global y sus traductores oficiales solo son válidas en su formato original, físico o digital, emitido a través de los canales oficiales de la Empresa.

Queda prohibida su reproducción, digitalización, recorte o manipulación sin autorización escrita.

## 17. Legislación Aplicable y Jurisdicción

**17.1. Marco Jurídico Aplicable:** los presentes Términos y Condiciones se rigen por la legislación vigente en la República de Colombia, particularmente por las disposiciones del Código Civil, el Código de Comercio, la Ley 527 de 1999 sobre comercio electrónico, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas complementarias o concordantes aplicables a la prestación de servicios profesionales, digitales y documentales.

**17.2. Resolución de Controversias:** en caso de presentarse desacuerdos, controversias o reclamaciones relacionadas con la interpretación, ejecución o terminación de los servicios contratados, las Partes se obligan a intentar en primera instancia una solución directa y amistosa, mediante comunicación escrita a través de los canales oficiales de Traduce Global.

De persistir la controversia, las Partes podrán acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como la conciliación o la amigable composición, conforme a la legislación colombiana vigente.

Si no se alcanza un acuerdo mediante dichos mecanismos, las diferencias serán resueltas por la jurisdicción ordinaria de la República de Colombia, designando como único fuero competente el de los jueces civiles de la ciudad de Bogotá D.C., renunciando expresamente las Partes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

**17.3. Fuero y Jurisdicción Exclusiva:** para todos los efectos legales y contractuales, las Partes acuerdan que cualquier controversia derivada de la interpretación, ejecución o terminación de estos Términos y Condiciones será conocida exclusivamente por los jueces civiles del circuito de Bogotá D.C., República de Colombia, renunciando expresamente las Partes a cualquier otro fuero por razón de su domicilio presente o futuro.

**17.4. Integridad del Contrato:** los presentes Términos y Condiciones constituyen el acuerdo completo entre el Cliente y Traduce Global, sustituyendo cualquier comunicación previa verbal o escrita relacionada con los servicios objeto de este documento.

**17.5. Vigencia y Aceptación:** estos Términos y Condiciones entran en vigor a partir de su publicación en los canales oficiales de Traduce Global y permanecerán vigentes mientras la Empresa continúe prestando sus servicios.

La aceptación expresa o tácita de estos Términos por parte del Cliente se entiende formalizada al momento de:

- Confirmar la cotización emitida por Traduce Global;
- Efectuar el pago total o parcial del servicio; o
- Enviar documentos o comunicaciones con el propósito de contratar o continuar la prestación del servicio.

Dicha aceptación implica el reconocimiento pleno de los derechos y obligaciones aquí establecidos.

**17.6. Traduce Global** podrá actualizar, modificar o complementar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, sin previo aviso, por razones operativas, normativas o comerciales.

Las modificaciones entrarán en vigor desde su publicación en los canales oficiales de la Empresa y se aplicarán a todos los servicios contratados con posterioridad a dicha fecha.

Los Contratos en curso continuarán regidos por la versión vigente al momento de su aceptación, salvo que el Cliente acepte expresamente las nuevas condiciones.

Versión: 2025

Vigente desde: 01 de octubre de 2025

Última actualización: 01 de octubre de 2025

Traduce Global - Todos los derechos reservados.