

## TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PÁGINAS WEB Y/O TIENDAS VIRTUALES

Los términos expresados en este documento constituyen las condiciones de uso, alcance y privacidad para los servicios de diseño y desarrollo de páginas web y/o tiendas virtuales prestados en la actualidad por DIENS COMMUNICATIONS S.A.S, bajo la marca Cloudberry.

- 1. OBJETO:** El objeto de los presentes términos y condiciones es la regulación de la relación contractual entre los clientes que adquieran los servicios de diseño y desarrollo de páginas web / tiendas virtuales prestados por Cloudberry, quien a su vez recibirá una contraprestación económica como pago de la suscripción aquí detallada.
- 2. ALCANCE PLANES DE DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN DE PÁGINAS WEB/ TIENDAS VIRTUALES**

Los servicios de diseño y construcción de páginas web/ tiendas virtuales incluyen lo siguiente:

**a) Suscripción Digital al periódico de Vanguardia que comprende:**

- Acceso ilimitado a [www.vanguardia.com](http://www.vanguardia.com) y contenido EXCLUSIVO para suscriptores.
- Versión digital del periódico impreso, acceso a las últimas 30 ediciones.
- Boletín electrónico con recomendaciones de nuestros editores.
- Crucigramas, sopa de letras y sudokus interactivos.
- Videos, fotografías e infografías.
- Mejor experiencia de lectura con menos publicidad.
- Descuentos en productos y experiencias a través del Club Vital.

El servicio descrito en esta sección es prestado por un tercero llamado Vanguardia, por lo cual los términos y condiciones de dicha suscripción se encuentran alojados en su página web. El cliente se compromete a leer y conocer los términos y condiciones de la suscripción digital al periódico de Vanguardia.

- b) Hosting,** entendido como el espacio, las herramientas y bases de datos donde estará alojada la Tienda Virtual o Página Web. El hosting entregado tendrá un alcance de hasta 20 GB por sitio (sin incluir el tráfico de los buzones de email configurados y entregados por el plan).
- c) Dominio de la página web** primer año incluido en el plan. Las renovaciones de uso del dominio tendrán un costo anual que será definido por Cloudberry y asumido por el cliente. Si el cliente durante el primer año desea cancelar el servicio deberá asumir igualmente el costo del dominio de setenta mil COP (\$70.000). Una vez el cliente cancele el servicio, el dominio podrá ser transferido siempre y cuando el cliente se encuentre al día en los pagos.

- d) **Asesoría para la instalación y configuración del Certificado de Seguridad SSL (Secure Sockets Layer):** El servicio de diseño y construcción de páginas web/ tiendas virtuales incluye el acompañamiento y asesoría en la compra y/o instalación del Certificado de Seguridad SSL, sin embargo, el costo del mismo deberá ser asumido por el cliente.
- e) **Integración con Pasarela de Pagos.** Aplica tanto para las páginas web como tiendas virtuales que requieran pagos en línea, los cuales se integraran con la pasarela “PayU”, para lo cual el cliente deberá tener un registro previo con PayU. La comisión que cobrará PayU respecto a las compras realizadas por medio de la tienda virtual están sujetas a las políticas de PayU y los costos asociados a estas no están incluidos en el plan ofrecido por Cloudberry. Estas comisiones se cobrarán directamente por PayU según los reintegros de dineros efectuados a través de la plataforma de pagos.
- f) **Sistema de Colaboración**, que incluye:
- Configuración e implementación del Sistema de colaboración con las reglas disponibles.
  - Web Email, Calendario y tareas relacionadas con el dominio entregado.
  - Los planes aquí detallados incluyen los primeros cinco (5) buzones de Web Email. Cada buzón tendrá una capacidad de hasta 5GB.
  - Cada buzón adicional tiene un costo de seis mil pesos COP (\$6.000 COP) por mes.
- g) **Administración, mantenimiento y acompañamiento**, en lo que concierne a realización de ajustes, cambios, entre otros, bajo los lineamientos que en adelante se especifican.
- h) **Diseño y construcción de la página web y/o tienda virtual:**

## 1.1 Planes Básicos.

Variable Planes Media Digital		
Desglose del plan	Informativa	Ecommerce 12
Precio de venta al publico	45.900	45.900
Meses de gracia del servicio	NA	NA
Aprovisionamiento	S	S
Subpáginas	2	3
Subpágina Adicional	10.000	10.000
Integración de tienda (Integración del carrito de compras, botón PSE y PayU)	NA	S
Carga de productos por parte de la agencia	NA	12
Categoría de productos	NA	2
Diseño responsive	S	S
Adaptación Móvil	S	S
Almacenamiento Website Storage	20GB	20GB
Transferencia de banda ancha mensual	200GB	200GB
Web mail	5	5
Buzón de Email adicional	10.000	10.000
Almacenamiento Por cuenta de email (comparte con tráfico sitio web)	5 GB	5 GB
Web mail sincronizado con móviles	S	S
SEO optimización (PLUG IN)	S	S
MySQL Databases (Shared storage)	20	20
Capacitación plataforma	S	S
Web Analytics - Measure & analyze website performance (Plataforma cloudberry)	S	S
Domínios soportado (Solo incluye extensión .com) Compra de dominio por separado	1	1
Botón de Chat	NA	NA
Integración de redes sociales (Solo incluye Facebook, Twitter, Youtube)	S	S
Logo Corporativo / Tienda	S	S
Integración de SSL (Costos Adicionales)	S	S
SSL DV (No incluido en el plan)	\$ 99.900	\$ 99.900
Dominio (De acuerdo a los terminos y condiciones)	Incluido	Incluido
Capacitación / Asesoría Personalizada adicional a la entrega de la página x Hora (45 minutos).	\$ 49.900	\$ 49.900
*Capacitación Campañas redes Sociales 2 Horas	\$ 149.900	\$ 149.900
Configuración Pasarela de pagos (PayU)	S	S
Vanguardia Digital	S	S
Transacción	\$ 2.380	\$ 2.380

Desglose del acompañamiento	Informativa	Ecommerce 12
Actualización y renovación eCommerce / Pagina (Anual)	1	1
Modificación de imágenes (Mensual)	1	1
Modificación de textos (Trimestral)	1	1
Soporte continuo (Horario de atención al cliente)	S	S
Garantía del servicio	15 días desde la entrega	15 días desde la entrega
Tiempo de entrega	3 días hábiles	3 días hábiles

En casos en los que el Cliente requiera una tienda virtual que supere el alcance de productos del plan ofrecido, Cloudberry ofrecerá el desarrollo de una tienda virtual de hasta 100 productos con un costo fijo adicional de \$20.000 sobre la tarifa original. Este plan superior no incluye configuración de cuentas de correo y colaboración ofrecidos en el plan base.

### 3. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PÁGINAS WEB

1. EL CLIENTE entiende que las actualizaciones, comunicaciones y el envío de la información referente al servicio adquirido, deberán ser remitidas exclusivamente a través del correo electrónico [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co).
2. Los valores de los planes de diseño y desarrollo de páginas web incluyen el costo del hosting y del dominio.
3. El precio solo incluye el costo del dominio por el primer año de uso.
4. El dominio que comprende los planes de diseño y desarrollo de páginas web y/o tiendas virtuales solo incluye la extensión .com y no incluye dominios en negociación ni subastas. Cloudberry se reserva el derecho de asumirlo o no. Sin embargo, el cliente deberá tener presente que el nombre está sujeto a disponibilidad.
5. Los dominios entregados al CLIENTE serán de SUFFIX.com. Si EL CLIENTE desea un dominio diferente deberá asumir los costos adicionales que por tal efecto se generen.
6. Después del primer año el cliente es responsable de las renovaciones de su dominio.
7. En caso de que el cliente ya tenga un dominio en uso y desee adquirir el servicio de administración con Cloudberry, deberá enviar un email al correo de [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co) y al proveedor actual del dominio para direccionarlo de manera correcta.
8. El tiempo de ajuste e integración de un dominio contratado a través de un tercero será de aproximadamente 1 semana, de conformidad con los apuntes realizados.
9. El cliente deberá enviar a [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co) el nombre exacto del dominio. La provisión de un nombre equivocado por parte del CLIENTE, lo obligará a asumir los costos adicionales que por tal efecto se generen, esto es, el costo del registro del dominio adicional (\$ 70.000 anuales). Los dominios que sean transferidos desde otros sistemas (hosting / registros) tendrán igual costo anual una vez se realice la transferencia y/o integración al sistema de plantillas DesignPro.
10. Los SSL contratados por EL CLIENTE serán de tipo DV y tendrán un costo anual de \$99.900 cada uno.
11. En caso de que el cliente requiera la transferencia de su dominio a nombre propio tendrá que pagar la suma de \$70.000 por la gestión y realización de dicha acción. Los demás costos que por tal efecto se generen igualmente serán asumidos por EL CLIENTE.
12. El diseño y el desarrollo de la página web del CLIENTE se realizará de acuerdo a las plantillas designadas por Cloudberry para este servicio, por lo que EL CLIENTE no podrá solicitar ningún

desarrollo adicional que no esté contemplado en los modelos establecidos por este. Las plantillas serán adaptadas por Cloudberry de conformidad con el producto, servicio y/o identidad corporativa del CLIENTE.

13. Los límites de uso de transferencia de datos están relacionados con el acceso, peticiones y uso de base de datos (si existe) sobre la página web.
14. Los servicios no incluyen la integración de la página web con otras plataformas.
15. El uso de transferencia de datos por medio del web email corporativo es limitado y los buzones almacenarán hasta 5GB cada uno.
16. El CLIENTE entiende que los planes administrados de diseño y desarrollo de páginas web no constituyen desarrollos a la medida. En caso de que el cliente requiera algún desarrollo a la medida Cloudberry podrá presentarle una oferta comercial adicional.
17. Los valores estipulados en USD serán facturados con la TRM del día de la emisión de la factura.
18. La identidad corporativa bajo la cual se realizará el diseño de la página web, deberá ser suministrada por EL CLIENTE a través de la selección de colores, suministro de logo, slogan, productos, precios, definición de servicios o características de productos, imágenes y contenido.
19. En caso de que el CLIENTE no tenga definido un logo, este se proporcionará al CLIENTE sin costo alguno, para lo cual Cloudberry presentará al CLIENTE como máximo tres (3) alternativas.
20. Los valores de los planes de diseño y desarrollo de páginas web no incluyen ni el costo del Certificado de Seguridad SSL, ni otros costos de infraestructuras IT que se podrán asociar a la vinculación y desarrollo de la obra / proyecto.
21. Los servicios ofrecidos serán en el idioma español. En caso de que EL CLIENTE requiera replicar la obra para otros idiomas, este tendrá costos adicionales. EL CLIENTE podrá adquirir con Cloudberry tales servicios, pero deberá asumir el costo adicional que por tal efecto se genere.
22. EL CLIENTE entiende que el Hosting, el dominio y el Certificado de Seguridad SSL se deben renovar anualmente.
23. EL CLIENTE acepta y entiende que su página web se encuentra alojada en el hosting de Cloudberry, por ende, este se reserva todos los derechos de acceso, manejo y gestión administrativa y operativa de los mismos, sin embargo, EL CLIENTE podrá acceder 24/7 a la plataforma de administración de su página web para realizar ajustes y modificaciones a sus productos y/o servicios.
24. Al ingresar a la plataforma de gestión de la página, así como en el acceso de emails web se presenta la marca Cloudberry.
25. El almacenamiento de las cuentas de correo electrónico web mail depende de la capacidad total del Hosting. En caso de que EL CLIENTE desee obtener una capacidad adicional para las cuentas de correo electrónico, Cloudberry le podrá presentar para tales fines una oferta comercial complementaria.
26. Los planes de diseño y desarrollo de páginas web no incluyen la creación, gestión, actualización de redes sociales del cliente, solo contemplan la integración de las redes WhatsApp, Facebook y Twitter que previamente posea EL CLIENTE
27. EL CLIENTE entiende que los planes de diseño y desarrollo de páginas web no incluyen la

integración, desarrollo y/o configuración de códigos en PHP, plugins adicionales ni plugin de Login o registro de usuarios.

28. Si EL CLIENTE no realiza los pagos mensuales pactados se suspenderá la publicación de la página, así como el acceso a la misma, hasta que las obligaciones pendientes de pago del CLIENTE se encuentren a paz y salvo.
29. En el pie de todas las páginas web y/o tiendas virtuales se visualizará la marca de Cloudberry y/o de MDV & Cloudberry como muestra de los derechos de autor de diseño y creación de estas.
30. Los tiempos estipulados para la entrega de la página y/o tienda virtual serán de 2 a 3 días hábiles, contados a partir de la recepción de la información por parte del cliente.
31. EL CLIENTE deberá entregar a Cloudberry en los tiempos establecidos para tales fines, todos los contenidos de texto, imágenes y/o referencias necesarias para el diseño y desarrollo de la página web contratada, así como el nombre definitivo del dominio correspondiente junto con sus datos, lo cual no es óbice para que Cloudberry realice el cobro de sus servicios.
32. El CLIENTE entiende que debe entregar toda la información relacionada con su página web y/o tienda virtual dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la contratación del servicio, a efectos de darle cumplimiento a los tiempos de entrega. En caso de que EL CLIENTE no entregue dentro de este término el material necesario y completo para la construcción de su página web y/o tienda virtual, los tiempos de entrega podrán extenderse, sin perjuicio del cobro del servicio.
33. Cloudberry no será responsable por el contenido ni por la versión final de la página web publicada. Si EL CLIENTE no entrega oportunamente la información solicitada o lo realiza parcialmente, Cloudberry exhibirá y/o publicará la página web del CLIENTE únicamente con el contenido que hasta tal fecha le haya sido entregado, es decir, tal y como se encuentre al momento de su divulgación, sin perjuicio de que Cloudberry publique espacios en blanco o con el material que se encuentra en la plantilla seleccionada por EL CLIENTE. Para tales efectos, Cloudberry estará disponible para complementar la información y/o contenido de la página web o podrá otorgar al CLIENTE los accesos limitados correspondientes para que este se encargue de dicha actividad.
34. Si el CLIENTE desea cancelar el servicio debe ser consciente que los elementos de desarrollo, la página web y/o la tienda virtual no son transferibles a otro hosting y/o proveedor de páginas web.
35. Cloudberry desarrollará el PROYECTO con la colaboración activa del CLIENTE para incorporar, según sus instrucciones, los contenidos del sitio, y facilitarse mutuamente cualquier documentación que se considere.
36. La carga de productos y/o servicios por parte de Cloudberry se limita a la cantidad estipulada por Cloudberry para cada plan de diseño y desarrollo de página web.
37. EL CLIENTE deberá enviar las imágenes de sus productos y/o servicios con los siguientes requerimientos de calidad y edición: Resolución mínima de 500 px x 500 px y no exceder de una resolución de 2000 px. Se recomienda el envío de las imágenes en fondo blanco o fondo claro.
38. EL CLIENTE debe suministrar a Cloudberry las imágenes de sus productos y/o servicios. En caso de que EL CLIENTE no cuente con ellas, Cloudberry pondrá a disposición del CLIENTE un banco de imágenes genérico (internet) y/o el servicio de toma de fotografía que tendrá costos adicionales.
39. La carga de productos y/o servicios por parte de Cloudberry no incluye la edición de las imágenes enviadas por EL CLIENTE.

40. Para la carga de los productos de la tienda virtual del CLIENTE, este entiende que debe diligenciar previamente un documento asignado por Cloudberry con las descripciones, características y precios correspondientes.
41. Los contenidos del sitio se recibirán en medio digital. El equipo de Cloudberry no se hará cargo de la creación, traducción ni transcripción de texto, para esto, se deberán contratar los servicios mencionados en un documento diferente al presente. Cloudberry tampoco será responsable de la calidad de las imágenes que el CLIENTE provee para la construcción de la página web y/o tienda virtual.
42. Los planes de diseño y desarrollo de página web no contemplan ninguna etapa de ajustes frente al diseño inicial establecido en las plantillas de Cloudberry, por lo que EL CLIENTE solo podrá solicitar ajustes y/o modificaciones frente a los textos incluidos por Cloudberry referentes a errores ortográficos y de redacción. Si EL CLIENTE solicita algún ajuste que no esté contemplado en el alcance del plan contratado, deberá asumir el valor adicional que por tal efecto se genere.
43. En caso de que el CLIENTE solicite un plazo adicional a los citados o no entregue oportunamente la información gráfica y/o documental, o no responda en los tiempos establecidos a los ajustes de las diferentes etapas de construcción o desarrollo de la página web, se entiende que el calendario de actividades será afectado directamente, principalmente, la fecha de entrega. Lo anterior no afecta ni modifica las fechas programadas para el envío y/o pagos de las facturas.
44. El CLIENTE entiende que cualquier retraso en la entrega final de su página web generado por causas imputables al CLIENTE no lo exonera del pago mensual de los servicios contratados.
45. Cloudberry no tiene responsabilidad o interés dentro de los contratos, actos y/o documentos celebrados entre EL CLIENTE y los Usuarios de su página web. Cloudberry no tiene injerencia ni responsabilidad en las actuaciones que se deriven del giro normal de los negocios del CLIENTE ni en la fijación de precios al Usuario, por lo que es totalmente ajeno al vínculo jurídico que exista con éste.
46. EL CLIENTE acepta que ninguna de las estipulaciones del presente Contrato podrá ser interpretada como una garantía de utilidad de cualquier índole a su favor, por ende, no se genera para Cloudberry la obligación de facilitar y consolidar las relaciones comerciales con los posibles Usuarios. Así mismo las Partes acuerdan que Cloudberry no tendrá responsabilidad alguna frente a las autoridades de control y vigilancia de cualquier orden del CLIENTE, o cualquier otra entidad, por el cumplimiento por parte de éstas de sus obligaciones legales, siendo EL CLIENTE el único responsable de velar por el cumplimiento de las normas que le sea aplicable.
47. Por cada venta realizada a través de la tienda virtual, el CLIENTE pagará una suma fija de \$2.380 IVA incluido a favor de Cloudberry.
48. Mensualmente se enviará al CLIENTE el extracto de las transacciones efectuadas a través de la tienda virtual, con el fin de garantizar el proceso de conciliación entre las partes.
49. Para las páginas web que integran una pasarela de pago no aplicará ninguna comisión adicional de cobro por transacciones realizadas.
50. Cloudberry no se hace responsable por las ventas generadas a través de la página web ni del tráfico llevado a la misma, lo cual no es óbice para que EL CLIENTE realice el pago de sus servicios.

51. La naturaleza del contenido que EL CLIENTE decide subir a su sitio web es bajo su responsabilidad, sin embargo, se prohíbe de antemano el contenido ilícito o que incumpla las leyes y/o costumbres. De cumplirse esta prohibición, Cloudberry podrá a su arbitrio terminar la relación con el CLIENTE.
52. Si se cancela el servicio del CLIENTE se provocará la pérdida total de la página web y/o tienda virtual, asimismo, de sus contenidos, funciones y capacidad, incluyendo cualquier Contenido del CLIENTE u otros datos de uso conservados en ellos, por ende, Cloudberry no será responsable en modo alguno por tal pérdida o por guardar una copia de seguridad de la página web o tienda virtual del CLIENTE.
53. Si el CLIENTE incurriere en mora respecto al pago de los servicios adquiridos, entiende que Cloudberry suspenderá la visualización de su página web al público y se generará la pérdida de la información asociada a su página web, frente a lo cual Cloudberry no tendrá responsabilidad alguna.
54. Cloudberry no se hace responsable por el Certificado SSL que el CLIENTE relacione a la pasarela de pago, por cuanto este deberá tener certificado de seguridad de tipo PCI que provee el desarrollador de la pasarela integrada.

4. **LA SUSCRIPCIÓN:** La celebración del contrato referente a los servicios aquí descritos se realizará de manera telefónica y bajo la modalidad de ventas a distancia, de conformidad con el Decreto 1499 de 2014.

Por cada año de ejecución y/o prestación de los servicios que aquí se detallan, Cloudberry podrá incrementar el valor de los servicios, caso en el que comunicará al Cliente el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste.

5. **FACTURACIÓN Y PAGO PLANES MEDIA DIGITAL:** La facturación y recaudo de los planes de diseño y desarrollo de páginas web/ tiendas virtuales se realizarán de forma anticipada y a través de la factura de Cloudberry y/o Vanguardia. La factura le llegará mensualmente al cliente 5 días antes del vencimiento del periodo de la suscripción tomada, para que esta sea pagada en la fecha establecida para tal efecto y a través de los medios autorizados por Cloudberry y/o Vanguardia. Si no llega la factura al cliente, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla inmediatamente. Si el cliente no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos el servicio hasta que pague los saldos pendientes. Contamos con tres (3) días hábiles luego del pago para reconectar el servicio. Si el cliente no paga a tiempo, también podemos reportar la deuda a las centrales de riesgo, previo aviso con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Los valores y los servicios cobrados se discriminarán en la factura para conocimiento y pago por parte del cliente y se identificarán a nombre y/o concepto en la factura Cloudberry y/o Vanguardia hasta la finalización de la vigencia del servicio, la cual será enviada de manera mensual y anticipada a la dirección suministrada por el cliente de forma electrónica, sus respectivos pagos deberán realizarse en los lugares y por los medios de pago indicados y autorizados por Cloudberry y/o Vanguardia relacionados en la factura directa.

La mora en el pago por cualquier concepto dará lugar a la suspensión inmediata del servicio, a la



terminación anticipada del contrato y/o a la pérdida total de la página Web o Tienda Virtual, por lo tanto, el cliente quedará en mora por no pagar antes de la fecha de vencimiento señalada en las facturas sin necesidad de reconvencción privada o judicial a la cual renuncia expresamente. En caso de que el cliente incurriera en mora en el pago, reconocerá y pagará intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley, subsistiendo la obligación de pagar la totalidad de las obligaciones que se hayan derivado y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial. El hecho de no recibir factura no exonera al cliente del pago del servicio.

- 6. ACEPTACIÓN TERMINOS Y CONDICIONES:** Cloudberry da por entendido que aquel cliente que acepte este acuerdo de términos y condiciones conoce previamente si está o no en capacidad de celebrar contratos a nombre de la persona que se determine como cliente.

Si el cliente representa una persona jurídica, está dando por entendido que la organización acepta ceñirse a estos términos y condiciones y que tiene las facultades para actuar en nombre de aquella y por lo tanto obligarla y aceptar las obligaciones establecidas en el presente documento. El cliente que no esté de acuerdo con esto no podrá hacer uso de los servicios prestados por Cloudberry.

Cloudberry podrá, a su entera discreción o según lo requiera la regulación local, modificar o actualizar estos términos y condiciones. Los nuevos términos tendrán vigencia desde el mismo momento en que estos sean publicados en el sitio [www.cloudberry.com.co](http://www.cloudberry.com.co). Cloudberry le hará saber al cliente sobre la modificación a través del sitio web, por ende, la utilización del servicio, después de que el cliente haya sido informado de la existencia de estas modificaciones a los términos y condiciones, significará que las ha leído, entendido y aceptado. Las versiones publicadas en el sitio prevalecerán sobre todas las versiones previas.

- 7. INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Para efectos de este documento, la prestación del servicio contratado por el cliente iniciará dentro de los dos días hábiles contados a partir de que acepte total o parcialmente la compra y sus términos y condiciones, así como, se genere el pago de la primera factura, salvo que su suscripción esté sujeta a una cláusula de permanencia mínima o se adquiera una suscripción con promoción de meses gratis, en cuyo caso se atenderá a las circunstancias particulares del caso y a la demás documentación suscrita por el cliente.

- 8. OTORGAMIENTO DE LA SUSCRIPCIÓN:** Sujeto a las restricciones propias del servicio, Cloudberry le otorga al cliente una suscripción personal, revocable, limitada, no exclusiva e intransferible para acceder a nuestros servicios. El cliente no será acreedor de ningún otro derecho, título o interés. El cliente no puede, por ningún medio y bajo ningún motivo, infringir derechos de autor, marcas u otro tipo de propiedad sobre el contenido. Su acceso o uso del o los sitios y/o herramientas de prestación del servicio como consecuencia de la suscripción a alguna de nuestros servicios, no significará una transferencia de derechos sobre cualquier parte del contenido. De igual forma, el cliente deberá abstenerse de infringir los mecanismos de administración de derechos digitales, o medidas de control de acceso al contenido, incluyendo mecanismos de filtración geográfica. Se prohíbe copiar, descargar ilegalmente, modificar, distribuir, transmitir, mostrar, efectuar, reproducir, exhibir, duplicar, publicar, licenciar, crear obras derivadas u ofrecer para venta el contenido o parte de éste, y cualquier otra información obtenida a través del Servicio, sin nuestro consentimiento expreso por escrito, ya sea con fines de lucro o no. Estas restricciones incluyen, sin limitarse, textos, gráficos, configuraciones, interfaces, logotipos, fotografías, materiales de audio y video y fonogramas.

- 9. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN:** De acuerdo con el Estatuto del Consumidor el cliente podrá ejercer el derecho de retracto del servicio adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la suscripción del contrato de prestación de servicios.

Las reversiones se harán por el valor del servicio pagado por el Cliente en la respectiva transacción. No se harán reversiones parciales del valor del servicio.

El cliente podrá solicitar la reversión del pago cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, así también, cuando la venta se realizó por medio de la pasarela de pagos autorizada por el sitio, Call-Center, cualquier mecanismo de televenta o tienda virtual, y el pago a través de tarjeta de crédito, débito u otro medio electrónico. La solicitud deber realizarse dentro de los 5 días siguientes en que el cliente tuvo noticia de las operaciones mencionadas y la reversión se hará efectiva dentro de los 15 días siguientes.

- 10. CONFIDENCIALIDAD:** El cliente, sus trabajadores y subcontratistas se obligan a que toda información que a partir de la fecha reciba de los empleados de Cloudberry, de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma, que no sea del dominio público, es de propiedad de Cloudberry y tiene carácter de reservada y confidencial. En consecuencia, Cloudberry tomará todas las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros bajo ninguna circunstancia y se obliga a no utilizarla para ningún objeto diferente a él estipulado en el presente Contrato.

## **11. INTERRUPCIÓN Y TERMINACIÓN SUSCRIPCIÓN**

El cliente podrá cancelar en cualquier tiempo el servicio de diseño y desarrollo de páginas web/ tiendas virtuales por medio de los canales de atención al cliente, salvo que el plan adquirido cuente con cláusulas de permanencia mínima.

Cloudberry se reserva el derecho de terminar el servicio en cualquier momento, tanto de manera permanente como temporal, para aquellos casos en los que se deban realizar pagos sucesivos.

Cloudberry se reserva el derecho de suspender la prestación de los servicios cuando el cliente se encuentre en mora en el pago. En caso de suspensión, el servicio no será reactivado hasta que el pago de todas aquellas deudas que en ese momento se encuentren a cargo del cliente se hayan realizado por completo. De no obtenerse el pago por parte del cliente dentro del plazo otorgado se establecerá internamente si la página web se cancela y se pierde completamente el diseño y/o contenido.

## **12. AVISO DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES**

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 así como las demás normas concordantes al manejo de datos personales, DIENS COMMUNICATIONS S.A.S identificada con el NIT 900817753-1, le informa que sus datos serán tratados conforme a este aviso de privacidad y a la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES desarrollada por la empresa. En este caso Diens Communications mantendrá almacenados estos datos y guardará su confidencialidad atendiendo los requisitos y medidas de seguridad exigidos por la ley. El tratamiento que se le dará a los datos personales se limitará a la recolección, almacenamiento, uso, circulación al interior de la empresa, de su controlante, otras subordinadas, proveedores y aliados comerciales para las finalidades, incluido a título enunciativo el mercadeo relacional, comercial y la geolocalización.

El cliente autoriza a utilizar, transmitir y/o gestionar su información personal con el fin de ejecutar a título enunciativo acciones de facturación, comunicación, contactabilidad, mercadeo relacional y comercial, envío de mensajes de texto, correos electrónicos y/o mensajes PUSH, para compartir información relativa a las actividades de Diens Communications y en general para realizar cualquier tipo de acción relacionada con el tratamiento, transmisión, uso, recolección, almacenamiento y circulación de sus datos personales de conformidad con la ley 1581 de 2012.

EL cliente autoriza a Diens Communications para recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar, transferir internacionalmente y cruzar con información propia o de terceros, sus datos personales con la finalidad de: realizar, a través de cualquier medio incluyendo mensajería instantánea, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con sus productos y servicios, actuales y futuros y para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de su objeto social.

### 13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La prestación de los Servicios está sujeta a fallas técnicas o de cualquier otra índole, ajenas a Cloudberry. Cloudberry no será responsable, bajo ninguna circunstancia, por cualquier daño indirecto, punitivo, incidental, moral, especial, emergente, lucro cesante, pérdidas de oportunidad de negocio o pérdidas de reputación que resulten del uso, inhabilidad para usar los Servicios o por la indisponibilidad de los Servicios. Tampoco será responsable por cualquier daño que resulte de o esté relacionado con el hackeo, manipulación o cualquier acceso o uso no autorizado a los Servicios, los datos, los servidores, infraestructura, por errores en el uso o implementación de medidas anti-fraude, controles de seguridad o cualquier otra medida de seguridad, o por las acciones ilegales de terceros. En todo caso, el cliente acepta que la responsabilidad contractual de Cloudberry o que cualquier límite de responsabilidad no descrito en estos T&C se limitará a los daños materiales, directos, cuantificables, comprobables y previsibles, atribuibles a las acciones u omisiones de Cloudberry hasta por culpa leve, quien se entenderá tiene el grado de diligencia exigible a un comerciante en el giro ordinario de sus negocios.

### 14. PROPIEDAD INTELECTUAL

El cliente acepta que las marcas, lemas, emblemas, denominaciones, demás signos distintivos, patentes, modelos de utilidad, diseños industriales, derechos de autor, software, manuales, códigos, configuraciones, intangibles, y licencias de Cloudberry, sus gráficas, y documentos son propiedad intelectual exclusiva de Cloudberry. Asimismo, todos los sistemas, software, invenciones y material susceptible de propiedad intelectual son propiedad intelectual exclusiva de Cloudberry. El uso, reproducción, modificación y/o distribución de cualquier creación o invención o de sus derivados, de los sistemas, software y procesos de los Servicios o de cualquier otro material o contenido de propiedad intelectual de Cloudberry, sin el consentimiento previo y escrito de Cloudberry se encuentra totalmente prohibido y quien lo realice sin dicha autorización estará obligado a indemnizar la totalidad de los perjuicios que con dicha actuación cause a Cloudberry.

### 15. CESIÓN

El cliente podrá ceder este contrato con autorización expresa de Cloudberry, para lo cual deberá presentar solicitud por escrito al correo [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co), con la aceptación por

escrito de la persona que recibe la cesión. Dentro de los 15 días siguientes la solicitud será analizada la petición y se le dará respuesta.

## 16. ACTIVIDADES ILÍCITAS Y PROHIBIDAS

El cliente es responsable por el correcto uso de los Servicios conforme a los fines estipulados en estos T&C y las leyes vigentes. Está totalmente prohibido el uso de los Servicios para desarrollar Actividades Ilícitas o Prohibidas.

Si Cloudberry detecta que el cliente está utilizando los Servicios para desarrollar Actividades Ilícitas o Prohibidas, podrá rechazar, cancelar o suspender de forma inmediata el uso de los Servicios, sin que medie notificación previa ni haya lugar a ningún tipo de responsabilidad.

## 17. JURISDICCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para la interpretación y cumplimiento de lo estipulado en este contrato, se establece como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. en la República de Colombia. Ante cualquier controversia, se dará aplicación en primer término y durante 10 días hábiles un arreglo directo. De no lograrse acuerdo, se queda en libertad para acudir ante la autoridad administrativa o judicial competente que consideren pertinente.

## 18. MODIFICACIÓN DE LOS T&C

Cloudberry se reserva el derecho de cambiar, adicionar o modificar estos T&C en cualquier momento y sin lugar a ningún tipo indemnización. Cloudberry publicará dichos cambios en el sitio web [www.cloudberry.com.co](http://www.cloudberry.com.co)

## 19. ATENCIÓN AL CLIENTE

El cliente del servicio podrá presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) a través de la página de [www.cloudberry.com.co](http://www.cloudberry.com.co), por el correo electrónico [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co), por nuestras líneas de atención telefónicas nacionales: Desde la ciudad de Bogotá D.C al +57 18418808 y al WhatsApp 302 852 0001 y a través de nuestra página web <https://cloudberry.com.co/pqr/>

## TÉRMINOS Y CONDICIONES ASISTENCIA TECNOLÓGICA

Los términos expresados en este documento constituyen las condiciones de uso, alcance y privacidad para los servicios de Asistencia Tecnológica Cloudberry prestados en la actualidad por DIENS COMMUNICATIONS S.A.S bajo la marca Cloudberry. El cliente acepta, al momento de empezar a utilizar el servicio, respetar todas las condiciones impuestas por este documento.

El desconocimiento del contenido de estos Términos y Condiciones no justifica el incumplimiento de estos, y mucho menos, faculta a los clientes para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

**1. ALCANCE GENERAL DEL PLAN DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA:** Una vez el cliente se suscribe a nuestro servicio de Asistencia tecnológica podrá acceder a:

**1.1 Suscripción Digital Vanguardia:** El plan de Asistencia Tecnológica Cloudberry incluye la Suscripción Digital al periódico de Vanguardia que comprende:

- Acceso ilimitado a [www.vanguardia.com](http://www.vanguardia.com) y contenido EXCLUSIVO para suscriptores.
- Versión digital del periódico impreso, acceso a las últimas 30 ediciones.
- Boletín electrónico con recomendaciones de nuestros editores.
- Crucigramas, sopa de letras y sudokus interactivos.
- Videos, fotogalerías e infografías.
- Mejor experiencia de lectura con menos publicidad.
- Descuentos en productos y experiencias a través del Club Vital

El servicio descrito en esta sección es prestado por un tercero llamado Vanguardia, por lo cual los términos y condiciones de dicha suscripción se encuentran alojados en su página web. El cliente se compromete a leer y conocer los términos y condiciones de la suscripción digital al periódico de Vanguardia.

**1.2 Asistencia Tecnológica para computadores de escritorio, portátiles, tabletas y periféricos, la cual incluye:**

- Toma remota del equipo (computador, tableta, celular)
- Mantenimiento remoto preventivo y correctivo (No incluye cambio de partes, ni apertura de equipos).

- Instalación de software licenciado.
- Restauración del Sistema Operativo licenciado.
- Instalación y reinstalación de Sistema Operativo licenciado.
- Configuración y asociación de dispositivos ofimáticos en la red local del cliente (Router, impresoras, periféricos, consolas de juegos, soluciones IoT (Internet de las cosas), móviles, tablets y otros).
- Segmentación, configuración y conexión de redes compartidas en el hogar y/o empresa.
- Asesoría del funcionamiento de los equipos tecnológicos y recomendaciones de buen uso.
- Configuración de control parental de dispositivos y acceso web.
- Recomendaciones y mejores prácticas de uso de los equipos y de la red.
- Recomendaciones y mejores prácticas de uso de SW instalado en los equipos de cómputo en el hogar y/o empresa.

### 1.3. Asistencia Tecnológica para dispositivos móviles inteligentes, la cual incluye:

- Toma remota del dispositivo móvil.
- Instalación y desinstalación de aplicaciones.
- Configuración de herramientas del dispositivo móvil y del uso de internet.
- Actualización de sistema operativo disponibles sin ejecutar.
- Limpieza y optimización de recursos (memoria y almacenamiento).
- Formateo o restablecimiento de fábrica si el cliente lo aprueba y no afecta temas de garantía con el proveedor del equipo y solo con la expresa solicitud del usuario final. Cualquier pérdida de información causada por la actividad en mención no será responsabilidad de Cloudberry.
- Configuración del control parental de dispositivos móviles, en caso de que el cliente tenga el SW asociado para este fin.
- Programación automática para copias de seguridad del teléfono (iOS y Android), así como para conversaciones de Chat (WhatsApp, iMessage, otros)
- Asesoría en manejo de creación de contactos y respaldo.
- Migración de información (Android, iOS). Aplica para dispositivos de Sistemas Operativos iOS 10 y Android 10 en adelante.

### 1.4 Asistencia Tecnológica a los sistemas operativos Mac/iOS, Android, Windows, la cual incluye:

- Instalación o reinstalación del Sistema Operativo.
  - o Para el caso de los dispositivos iPhone en los cuales los requerimientos de instalación y reinstalación deben ser atendidos directamente en un centro de atención de MAC,

Cloudberry no se hace responsable por cualquier tipo de daños o perjuicios causados en el marco de esta actividad.

- Restauración del Sistema Operativo.
  - o Para el caso de los dispositivos iPhone en los cuales los requerimientos de restauración del sistema operativo deben ser atendidos directamente en un centro de atención de MAC, Cloudberry no se hace responsable por cualquier tipo de daños o perjuicios causados en el marco de esta actividad.
- Descarga o instalación de software.
- Configuración de uso del control parental de dispositivos.
- Instalación y desinstalación de aplicaciones.
- Recomendaciones de buen uso de ciertos aplicativos.
- Configuración general de los dispositivos, equipos de computo

## 1.5 Asesoría y Formación Básica Tecnológica sobre los siguientes elementos tecnológicos

- Sistemas Operativos (Windows, Mac, Android y iOS).
- Licenciamiento de software.
- Navegadores de Internet.
- Suite Ofimática, correo y antivirus
- Instalación de Apps en PC y dispositivos móviles

Las sesiones de asesoría general y formación tendrán una duración máxima de 45 minutos. En caso de que el cliente requiera un tiempo adicional deberá asumir los costos que por tal efecto se generen por cada hora de asesoría y formación de los productos.

## 1.6 Otros Alcances, que incluyen:

### 1.6.1 Configuración Smart TV, que comprende:

- Conexión y/o configuración de internet
- Instalación o desinstalación de Apps.
- Configuración de Google Chrome, Amazon Fire y Apple TV.

Si se requiere para el desarrollo de estas actividades la ejecución de alguna visita presencial, el cliente deberá asumir los costos adicionales que por tal efecto se generen.

### 1.6.2 Consolas de Video Juegos, que comprende:

- Configuración y programación de consolas de Video Juegos de PlayStation, Xbox, y Nintendo
- Conexión y/o configuración de internet.
- Liberación y optimización de espacio en el disco duro.
- Descarga y configuración de video juegos

Si se requiere para el desarrollo de estas actividades la ejecución de alguna visita presencial, el cliente deberá asumir los costos adicionales que por tal efecto se generen.

## 1.6.3 IoT - Internet de las cosas.

- Seguridad
- Sonido
- Temperatura
- Cortinas
- Electrodomésticos
- Otros

El plan de Asistencia Tecnológica solo incluye soporte para los elementos conectados al IoT existente. Cualquier requerimiento adicional, compra y/o implementación podrá tener costos y tiempos adicionales. No incluye reinstalación física ni soporte de HW que no se asocie al funcionamiento de conexión a Internet y su acceso remoto.

## 1.6.4 Asistencia en Seguridad Digital (Ciberseguridad). Incluye asesoría a través nuestro centro de atención al cliente frente a los siguientes temas:

- Asistencia contra fraude y delitos informáticos (fraude a tarjetahabientes).
- Protección en internet (correcto uso de navegadores e internet).
- Regulación y normas de ciberseguridad de la industria (delitos informáticos).
- Técnicas en materia de ciberseguridad (virus o Malware).
- Protección de datos personales y suplantación de identidad.
- Protección infantil y control parental de navegación en internet (redes Sociales)
- Protección para el uso de dispositivos móviles.

Durante la asesoría de Ciberseguridad se podrán hacer recomendaciones que requieran la compra de un SW adicional, por lo cual, el cliente deberá asumir los costos adicionales que por tal efecto se generen.

## 2. ALCANCE ESPECIFICO DEL PLAN DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA:

### a) Plan de Asistencia tecnológica Cloudberry

- El cliente se podrá suscribir al servicio de Asistencia tecnológica Cloudberry por un valor mensual de treinta mil novecientos pesos COP (\$ 30.900 COP) IVA incluido. Valor que se mantendrá en las primeras 1.200 unidades vendidas, a partir de las cuales el valor del plan podrá variar.
- El servicio de Asistencia Tecnológica solo incluye soporte preventivo, diagnóstico y configuración de los equipos incluidos en el plan. No incluye reparación o cambio de partes físicos.
- El cliente recibirá Asistencia Tecnológica remota para 4 computadores y/o servidores mensualmente.
- El cliente recibirá Asistencia Tecnológica remota para 5 dispositivos y/o periféricos que se conecten a la red local del cliente en su hogar y/o empresa, como altavoces, impresoras, entre otros. El conteo de los equipos soportados se hará mensualmente y no será acumulativo.
- El cliente recibirá Asistencia Tecnológica remota para 2 equipos de IoT (Internet de las cosas). El conteo de los equipos soportados se hará mensualmente y no será acumulativo.
- El cliente recibirá Asistencia Tecnológica remota para 5 aplicaciones, respecto a las actividades de instalación, configuración y adaptación de estas. El conteo de los equipos soportados se hará mensualmente y no será acumulativo.



- El cliente recibirá Asistencia Tecnológica remota para 4 soportes de manejo de internet y páginas web, frente a su uso y ordenadores convencionales (Chrome, Edge, Mozilla). El conteo de los equipos soportados se hará mensualmente y no será acumulativo.
- El cliente podrá recibir mensualmente una (1) asesoría tecnológica básica con una duración máxima de 45 minutos. No acumulativas.
- Todas las actividades previamente mencionadas e incluidas en el plan deberán ser solicitadas directamente por el cliente y se suministrarán bajo la demanda y/o requerimiento de este. La programación de cada actividad depende de la disponibilidad de nuestros especialistas.
- Cada asistencia remota tendrá una duración máxima de una (1) hora.
- El cliente podrá recibir Asistencia Tecnológica presencial con costo adicional hasta para cuatro (4) equipos.
- La Asistencia Técnica presencial tiene un costo adicional de sesenta mil pesos COP (\$ 60.000 COP).
- La Asistencia Tecnológica presencial debe ser solicitada por el cliente y su programación depende de la disponibilidad de nuestros especialistas.
- Cada asistencia presencial tiene un tiempo de duración máxima de dos (2) horas. Cada Hora adicional tendrá costo de veinte mil pesos COP (\$20.000 COP).
- Nuestro horario de atención al cliente es de lunes a viernes de 8 am a 6 pm y sábados de 8 am a 1 pm.
- El plan de Asistencia Tecnológica incluye la entrega de un enrutador en comodato y su respectiva instalación de Zona Wifi: Un (1) Kit de instalación que consta de un (1) Enrutador más un (1) metro de cable para instalación. El plan comprende: a) Visita de Instalación con su kit; b) Configuración e implementación de la solución de zona WiFi según alcance del enrutador.
- El enrutador no podrá ser entregado al cliente para su auto instalación.
- Las credenciales del enrutador serán aprovisionadas por Cloudberry y no podrán ser modificadas por el cliente.
- El Cableado adicional de 10 metros tiene un precio de treinta mil pesos (\$30.000 COP) y se instalará durante la entrega del enrutador. La instalación no incluye canaleta.
- La entrega y/o instalación del equipo se encuentra sujeta a las existencias de cada referencia, las cuales podrán ser modificadas en cualquier momento por Cloudberry.
- Los equipos entregados podrán ser remanufacturados y en caso de cualquier falla presentada en su funcionamiento su posible reemplazo será con equipo de iguales condiciones.
- Si el cliente desea extender la cobertura del enrutador entregado podrá adquirir un router adicional. Cada enrutador adicional tendrá un costo de diez mil pesos COP (\$10.000 COP) mensuales para los clientes que lo adquieran con una vigencia mínima de 12 meses bajo la modalidad de comodato.
- Los costos del enrutador adicional podrán ser modificados por Cloudberry en cualquier tiempo, según la disponibilidad del inventario.
- Los equipos se entregarán al cliente bajo la modalidad de comodato y con un tiempo de vigencia mínima de 12 meses, al cabo de los cuales, y siempre y cuando el cliente haya pagado las 12 cuotas correspondientes, el equipo será de propiedad del cliente. En los casos donde el cliente no cumpla con el pago de las 12 cuotas mensuales deberá enviar el enrutador a las direcciones indicadas por Cloudberry, asumiendo el costo que esto genere,
- El cliente deberá emplear los equipos única y exclusivamente para el fin que estos tienen, debiendo el cliente responder aun por la culpa levísima en el cuidado y manejo de estos, puesto que las partes están de acuerdo en que el comodato se celebra exclusivamente en pro del comodatario.

- El cliente entiende que los equipos entregados no se podrán ubicar en espacios abiertos y no podrán mojarse. Cualquiera de estas actividades se calificará por Cloudberry como “Mal Uso” y la responsabilidad será del cliente.
- El cliente tampoco podrá trasladar los equipos desde el sitio donde fueron instalados a otro punto físico.
- El cliente deberá acompañar permanentemente al personal técnico en el transcurso de los soportes remotos y/o presenciales.

**b) ALCANCE A LA MEDIDA DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA Y COMPRA DE SW / HW ADICIONAL**

Durante el desarrollo de las actividades que incluye el plan de Asistencia Tecnológica se podrán identificar algunas soluciones adicionales que el cliente pueda necesitar según su infraestructura y el modo de uso de la tecnología en el hogar y/o empresa, por lo cual, nuestro servicio permite al cliente recibir ofertas de servicios adicionales que no están comprendidos en el plan básico de soporte ofrecido. Estos servicios adicionales podrán ser:

- o Servicios profesionales – Servicio que atiende las necesidades particulares del cliente en un determinado tiempo y por medio de una propuesta y/o contrato aceptado para tales fines. Este servicio puede incluir HW y SW adicionales.
- o Servicios complementarios – Servicios que complementan la propuesta del plan adquirido por el cliente. Estos podrán tener costos adicionales y se pagarán de acuerdo con la propuesta y/o contrato establecido para tales fines. Estos servicios podrán incluir HW y SW adicionales.
- o Servicios administrados – Son aquellos servicios profesionales que se manejan de manera continua bajo un plan mensual adicional a la Asistencia Tecnológica básica. Estos servicios podrán incluir HW y SW adicionales.

**3. CANALES DE ASISTENCIA Y DE SERVICIO AL CLIENTE:** Las diferentes solicitudes y/o requerimientos del cliente podrán ser atendidos a través de los siguientes canales de acompañamiento tecnológico:

- Línea de Atención al Cliente +57 18418808
- WhatsApp 304 3371818.
- Correo electrónico [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co)

**4. OBJETO:** El objeto de los presentes términos y condiciones es la regulación de la relación contractual entre los clientes que adquieran los servicios de Asistencia Tecnológica Cloudberry prestados por Cloudberry, quien a su vez recibirá una contraprestación económica como pago de la suscripción aquí detallada.

La celebración del contrato referente a los servicios aquí descritos se realizará de manera telefónica y bajo la modalidad de ventas a distancia, de conformidad con el Decreto 1499 de 2014.

**5. VALOR SUSCRIPCIÓN:** Por cada año de ejecución y/o prestación de los servicios que aquí se detallan, Cloudberry podrá incrementar el valor de los servicios, caso en el que comunicará al Cliente el valor de dicho incremento previamente a su aplicación y la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste.

- 6. FACTURACIÓN Y PAGO PLANES ASISTENCIA TECNOLÓGICA:** La facturación y recaudo de los planes de asistencia tecnológica Cloudberry se realizarán de forma anticipada y a través de la factura de Vanguardia y/o Cloudberry. La factura le llegará mensualmente al cliente 5 días antes del vencimiento del periodo de la suscripción tomada, para que esta sea pagada en la fecha establecida para tal efecto y a través de los medios autorizados por Vanguardia y/o Cloudberry. Si no llega la factura al cliente, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla inmediatamente. Si el cliente no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos el servicio hasta que pague los saldos pendientes. Contamos con tres (3) días hábiles luego del pago para reconectar el servicio. Si el cliente no paga a tiempo, el servicio podrá ser suspendido hasta que el mismo se pague en su totalidad.

Los valores y los servicios cobrados se discriminarán en la factura para conocimiento y pago por parte del cliente y se identificarán a nombre y/o concepto en la factura de Vanguardia y/o Cloudberry hasta la finalización de la vigencia del servicio, la cual será enviada de manera mensual y anticipada a la dirección suministrada por el cliente de forma electrónica, sus respectivos pagos deberán realizarse en los lugares y por los medios de pago indicados y autorizados por Vanguardia y/o Cloudberry relacionados en la factura directa.

La mora en el pago por cualquier concepto dará lugar a la suspensión inmediata del servicio y a la terminación anticipada del contrato; por lo tanto, el cliente quedará en mora por no pagar antes de la fecha de vencimiento señalada en las facturas sin necesidad de reconvencción privada o judicial a la cual renuncia expresamente. En caso de que el cliente incurriera en mora en el pago, reconocerá y pagará intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley, subsistiendo la obligación de pagar la totalidad de las obligaciones que se hayan derivado y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial. El hecho de no recibir factura no exonera al cliente del pago del servicio.

- 7. ACEPTACIÓN TERMINOS Y CONDICIONES:** Cloudberry da por entendido que aquel cliente que acepte este acuerdo de términos y condiciones conoce previamente si está o no en capacidad de celebrar contratos a nombre de la persona que se determine como cliente.

Si el cliente representa una persona jurídica, está dando por entendido que la organización acepta ceñirse a estos términos y condiciones y que tiene las facultades para actuar en nombre de aquella y por lo tanto obligarla y aceptar las obligaciones establecidas en el presente documento. El cliente que no esté de acuerdo con esto no podrá hacer uso de los servicios prestados por Cloudberry.

Cloudberry podrá, a su entera discreción o según lo requiera la regulación local, modificar o actualizar estos términos y condiciones. Los nuevos términos tendrán vigencia desde el mismo momento en que estos sean publicados en el sitio [www.cloudberry.com.co](http://www.cloudberry.com.co). Cloudberry le hará saber al cliente sobre la modificación a través del sitio web, por ende, la utilización del servicio, después de que el cliente haya sido informado de la existencia de estas modificaciones a los términos y condiciones, significará que las ha leído, entendido y aceptado. Las versiones publicadas en el sitio prevalecerán sobre todas las versiones previas.

- 8. INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Para efectos de este documento, la prestación del servicio contratado por el cliente iniciará dentro de los dos días hábiles contados a partir de que acepte total o parcialmente la compra y sus términos y condiciones, salvo que su suscripción esté sujeta a

una cláusula de permanencia mínima, en cuyo caso se atenderá a las circunstancias particulares del caso y a la demás documentación suscrita por el cliente.

**9. OTORGAMIENTO DE LA SUSCRIPCIÓN:** Sujeto a las restricciones propias del servicio, Cloudberry le otorga al cliente una suscripción personal, revocable, limitada, no exclusiva e intransferible para acceder a nuestros servicios. El cliente no será acreedor de ningún otro derecho, título o interés. El cliente no puede, por ningún medio y bajo ningún motivo, infringir derechos de autor, marcas u otro tipo de propiedad sobre el contenido. Su acceso o uso del o los sitios y/o herramientas de prestación del servicio como consecuencia de la suscripción a alguna de nuestros servicios, no significará una transferencia de derechos sobre cualquier parte del contenido. De igual forma, el cliente deberá abstenerse de infringir los mecanismos de administración de derechos digitales, o medidas de control de acceso al contenido, incluyendo mecanismos de filtración geográfica. Se prohíbe copiar, descargar ilegalmente, modificar, distribuir, transmitir, mostrar, efectuar, reproducir, exhibir, duplicar, publicar, licenciar, crear obras derivadas u ofrecer para venta el contenido o parte de éste, y cualquier otra información obtenida a través del Servicio, sin nuestro consentimiento expreso por escrito, ya sea con fines de lucro o no. Estas restricciones incluyen, sin limitarse, textos, gráficos, configuraciones, interfaces, logotipos, fotografías, materiales de audio y video y fonogramas.

**10. DERECHO DE RETRACTO Y REVERSIÓN:** De acuerdo con el Estatuto del Consumidor el cliente podrá ejercer el derecho de retracto del servicio adquirido dentro de los (5) cinco días hábiles posteriores a la celebración del contrato de prestación de servicios., siempre y cuando lo permita su naturaleza.

Las reversiones se harán por el valor del producto o servicio pagado por el Cliente en la respectiva transacción. No se harán reversiones parciales del valor de un artículo o servicio.

El cliente podrá solicitar la reversión del pago cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, así también, cuando la venta se realizó por medio de la pasarela de pagos autorizada por el sitio, Call-Center, cualquier mecanismo de televenta o tienda virtual, y el pago a través de tarjeta de crédito, débito u otro medio electrónico. La solicitud deber realizarse dentro de los 5 días siguientes en que el cliente tuvo noticia de las operaciones mencionadas y la reversión se hará efectiva dentro de los 15 días siguientes.

**11. GARANTÍA:** Los equipos entregados en comodato poseen una garantía de doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega y/o instalación y será aplicable frente a daños o defectos que alteren el buen estado y funcionamiento de los productos, así como la seguridad e idoneidad de estos. Para tales efectos, Cloudberry procederá a realizar la reposición del equipo al cliente con las mismas características, alcance y especificaciones técnicas del anterior. No se aceptan solicitudes de devolución de dinero.

Cloudberry se exonerará de la responsabilidad que se deriva de la garantía, cuando demuestre que el defecto proviene de: a) Fuerza mayor o caso fortuito; b) El hecho de un tercero; c) El uso indebido del bien por parte del CLIENTE, d) Que el consumidor no atendió las instrucciones de uso o mantenimiento indicadas por Cloudberry. En caso de que se compruebe que el equipo entregado dejó de funcionar por causa directa del "Mal Uso" dado por el cliente, este deberá pagar a Cloudberry a título de indemnización la totalidad de las 12 cuotas mensuales de servicio.

Los clientes que requieran reestablecer el servicio con equipos adicionales, reemplazando los dañados por “Mal Uso” podrán adquirir nuevos equipos bajo la propuesta comercial entregada por Cloudberry.

Ahora bien, la garantía del servicio prestado por Cloudberry comprende un periodo de 15 días calendario contados a partir de la finalización del soporte y/o asistencia tecnológica remota o presencial entregada al cliente. Esta garantía aplica siempre y cuando la falla presentada en los equipos del cliente se encuentre dentro del alcance del servicio de Asistencia Tecnológica Cloudberry y que estos no requieran alguna reparación o cambio de partes.

- 12. CONFIDENCIALIDAD:** El cliente, sus trabajadores y subcontratistas se obligan a que toda información que a partir de la fecha reciba de los empleados de Cloudberry, de manera directa o indirecta, en forma verbal, escrita, gráfica, en medio magnético o bajo cualquier otra forma, que no sea del dominio público, es de propiedad de Cloudberry y tiene carácter de reservada y confidencial. En consecuencia, Cloudberry tomará todas las medidas necesarias para que la información no llegue a manos de terceros bajo ninguna circunstancia y se obliga a no utilizarla para ningún objeto diferente a él estipulado en el presente Contrato.
- 13. INTERRUPTIÓN Y TERMINACIÓN SUSCRIPCIÓN:** El cliente podrá cancelar en cualquier tiempo el servicio de Asistencia Tecnológica Cloudberry por medio de los canales de atención al cliente, salvo que el plan adquirido cuente con cláusulas de permanencia mínima. Cloudberry se reserva el derecho de terminar la prestación de los servicios en cualquier momento con el cliente.

Cloudberry se reserva el derecho de suspender la prestación de los servicios cuando el cliente se encuentre en mora en el pago. En caso de suspensión, el servicio no será reactivado hasta que el pago de todas aquellas deudas que en ese momento se encuentren a cargo del cliente se hayan realizado por completo.

#### **14. AVISO DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES**

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 así como las demás normas concordantes al manejo de datos personales, DIENS COMMUNICATIONS S.A.S identificada con el NIT 900817753-1, le informa que sus datos serán tratados conforme a este aviso de privacidad y a la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES desarrollada por la empresa. En este caso Diens Communications mantendrá almacenados estos datos y guardará su confidencialidad atendiendo los requisitos y medidas de seguridad exigidos por la ley. El tratamiento que se le dará a los datos personales se limitará a la recolección, almacenamiento, uso, circulación al interior de la empresa, de su controlante, otras subordinadas, proveedores y aliados comerciales para las finalidades, incluido a título enunciativo el mercadeo relacional, comercial y la geolocalización.

El cliente autoriza a utilizar, transmitir y/o gestionar su información personal con el fin de ejecutar a título enunciativo acciones de facturación, comunicación, contactabilidad, mercadeo relacional y comercial, envío de mensajes de texto, correos electrónicos y/o mensajes PUSH, para compartir información relativa a las actividades de Diens Communications y en general para realizar cualquier tipo de acción relacionada con el tratamiento, transmisión, uso, recolección, almacenamiento y circulación de sus datos personales de conformidad con la ley 1581 de 2012.

EL cliente autoriza a Diens Communications para recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar, transferir internacionalmente y cruzar con información propia o de terceros, sus datos personales con la finalidad de: realizar, a través de cualquier medio incluyendo mensajería instantánea, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con sus productos y servicios, actuales y futuros y para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de su objeto social;

## 15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La prestación de los Servicios está sujeta a fallas técnicas o de cualquier otra índole, ajenas a Cloudberry. Cloudberry no será responsable, bajo ninguna circunstancia, por cualquier daño indirecto, punitivo, incidental, moral, especial, emergente, lucro cesante, pérdidas de oportunidad de negocio o pérdidas de reputación que resulten del uso, inhabilidad para usar los Servicios o por la indisponibilidad de los Servicios. Tampoco será responsable por cualquier daño que resulte de o esté relacionado con el hackeo, manipulación o cualquier acceso o uso no autorizado a los Servicios, los datos, los servidores, infraestructura, por errores en el uso o implementación de medidas anti-fraude, controles de seguridad o cualquier otra medida de seguridad, o por las acciones ilegales de terceros. En todo caso, el cliente acepta que la responsabilidad contractual de Cloudberry o que cualquier límite de responsabilidad no descrito en estos T&C se limitará a los daños materiales, directos, cuantificables, comprobables y previsibles, atribuibles a las acciones u omisiones de Diens Communications hasta por culpa leve, quien se entenderá tiene el grado de diligencia exigible a un comerciante en el giro ordinario de sus negocios.

## 16. PROPIEDAD INTELECTUAL

El cliente acepta que las marcas, lemas, emblemas, denominaciones, demás signos distintivos, patentes, modelos de utilidad, diseños industriales, derechos de autor, software, manuales, códigos, configuraciones, intangibles, y licencias de Cloudberry, sus gráficas, y documentos son propiedad intelectual exclusiva de Cloudberry. Asimismo, todos los sistemas, software, invenciones y material susceptible de propiedad intelectual son propiedad intelectual exclusiva de Cloudberry. El uso, reproducción, modificación y/o distribución de cualquier creación o invención o de sus derivados, de los sistemas, software y procesos de los Servicios o de cualquier otro material o contenido de propiedad intelectual de Cloudberry, sin el consentimiento previo y escrito de Cloudberry se encuentra totalmente prohibido y quien lo realice sin dicha autorización estará obligado a indemnizar la totalidad de los perjuicios que con dicha actuación cause a Cloudberry.

## 17. CESIÓN

El cliente podrá ceder este contrato con autorización expresa de Cloudberry, para lo cual deberá presentar solicitud por escrito al correo [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co), con la aceptación por escrito de la persona que recibe la cesión. Dentro de los 15 días siguientes la solicitud será analizada la petición y se le dará respuesta.

## 18. ACTIVIDADES ILÍCITAS Y PROHIBIDAS

El cliente es responsable por el correcto uso de los Servicios conforme a los fines estipulados en estos T&C y las leyes vigentes. Está totalmente prohibido el uso de los Servicios para desarrollar Actividades Ilícitas o Prohibidas.

Si Cloudberry detecta que el cliente está utilizando los Servicios para desarrollar Actividades Ilícitas o Prohibidas, podrá rechazar, cancelar o suspender de forma inmediata el uso de los Servicios, sin que medie notificación previa ni haya lugar a ningún tipo de responsabilidad.

## 19. JURISDICCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para la interpretación y cumplimiento de lo estipulado en este contrato, se establece como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. en la República de Colombia. Ante cualquier controversia, se dará aplicación en primer término y durante 10 días hábiles un arreglo directo. De no lograrse acuerdo, se queda en libertad para acudir ante la autoridad administrativa o judicial competente que consideren pertinente.

## 20. MODIFICACIÓN DE LOS T&C

Cloudberry se reserva el derecho de cambiar, adicionar o modificar estos T&C en cualquier momento y sin lugar a ningún tipo indemnización. Cloudberry publicará dichos cambios en el sitio web [www.cloudberry.com.co](http://www.cloudberry.com.co)

## 21. ATENCIÓN AL CLIENTE

El cliente del servicio podrá presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) a través de la página de [www.cloudberry.com.co](http://www.cloudberry.com.co), por el correo electrónico [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co) y por nuestras líneas de atención telefónicas nacionales: Desde la ciudad de Bogotá D.C al +5718418808 y al WhatsApp 302 852 0001.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE MARKETPLACE “DOMIPLACE” COMERCIOS

### 1. ASPECTOS GENERALES

DIENS COMMUNICATIONS S.A.S bajo la marca Cloudberry es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT: 900.817.753-1, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., que para los efectos de los presentes términos se denominará EL OPERADOR, quien bajo los presentes Términos y Condiciones actúa en calidad de intermediario facilitador a través de la operación de un portal de contacto y/o Marketplace denominado DOMIPLACE en los términos de la Ley 1480 de 2011.

Los presentes términos y condiciones aplican al Servicio de Marketplace que se presta a los COMERCIOS para que usando la plataforma “Marketplace”, por su propia cuenta y riesgo, efectúen ventas directas a los Usuarios del Marketplace “DomiPlace”.

### 2. NATURALEZA JURÍDICA

EL OPERADOR opera, administra y aprovecha comercialmente en Colombia, pero sin limitarse, el

portal web DomiPlace, la aplicación transaccional para dispositivos móviles DomiPlace (disponible para ser descargada en la tienda de aplicaciones de los sistemas operativos IOS y Android) y otras plataformas administradas u operadas por EL OPERADOR (en adelante las “Plataformas DomiPlace”), que permiten poner en contacto al COMERCIO con los usuarios del Marketplace **DomiPlace** (los “Usuarios”) y así facilitar el envío de comunicaciones y la realización de pedidos de sus productos y/o servicios a través del sistema habilitado para tales fines, los cuales serán entregados por EL COMERCIO y/o sus terceros domiciliarios en las direcciones indicadas por los Usuarios.

EL COMERCIO tiene la intención de incluir sus productos y/o servicios en la plataforma y aplicación DomiPlace del OPERADOR.

3. **DEFINICIONES:** Los términos que en adelante se especifican tienen el significado que se les asigna a continuación:

CONSUMIDOR O USUARIO: Toda persona natural que, como destinatario final, use la plataforma para contactar a OFERENTES de productos y/o servicios, en virtud de un contrato de corretaje remunerado, con el objeto de celebrar un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, en aras de adquirir bienes o servicios.

OPERADOR DEL MARKETPLACE: Persona jurídica o natural que pone en contacto o relación a dos o más personas con el fin de que celebren un negocio comercial, sin estar vinculado a LAS PARTES por relaciones de colaboración, dependencia, mandato o representación a través de la plataforma digital o portal de contacto denominado DOMIPLACE.

Igualmente, es la persona natural y/o jurídica encargada de administrar operativa y funcionalmente el **Marketplace**.

COMERCIO: Es la persona natural o jurídica que oferta productos y/o servicios en el MarketplaceDomiPlace para su comercialización.

CONTRATO DE SERVICIOS DE MARKETPLACE: Es el acuerdo de voluntades celebrado entre EL OPERADOR y el COMERCIO, en virtud del cual EL OPERADOR, por su conocimiento del mercado y por conducto de un portal de contacto se ocupa de poner en relación a los Usuarios y a los COMERCIOS con el fin de que celebren un negocio comercial sin estar vinculado a LAS PARTES por relaciones de colaboración, dependencia, mandato o representación, regulado en el artículo 1340 y siguientes del código de comercio colombiano.

EL MARKETPLACE: Plataforma multiusuarios (Super Administrador, Usuario, Domiciliarios y Comercios) que permite el acceso y administración de cada uno de ellos por medio de aplicativos web y móviles, los cuales facilitan la concurrencia de Usuarios y COMERCIOS por medio de un portal de contacto para que las personas naturales y jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los Usuarios puedan contactarlos por este mecanismo y celebren contratos comerciales.

A través del Marketplace (en este contrato denominado como “**DomiPlace**”) se permite el uso gratuito por varios medios, a saber: i) portal web: [www.DomiPlace.com](http://www.DomiPlace.com) ii) aplicación que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de las tiendas virtuales de Apple (App Store) y de Google (Google Play), herramientas que en adelante y para los efectos del presente documento se denominarán conjuntamente como “**Marketplace**”. Los Usuarios podrán utilizar el **Marketplace** exclusivamente para su uso personal.



**MENSAJES ELECTRONICOS y DE TEXTO:** Se refiere a la información que sea generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medio del **Marketplace** a sus diferentes usuarios usando medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, SMS, PUSH, el correo electrónico y se encuentra regido por la Ley 527 de agosto 18 1999.

**CONTRATO DE COMPRAVENTA CELEBRADO POR MEDIOS ELECTRONICOS.** Contrato celebrado entre el OFERENTE y el Usuario, regulado por el código de comercio y por la ley 1480 de 2011 en virtud del cual se adquieren bienes y servicios ofrecidos a través de la plataforma digital o portal de contacto **DomiPlace**.

#### 4. OBJETO.

En virtud del presente contrato EL OPERADOR actuará como intermediario en la tarea de promover y publicitar los productos y/o servicios del COMERCIO, en el portal web **DomiPlace** y en la aplicación actual o futura para dispositivos móviles de **DomiPlace**, para poner en relación y contacto al COMERCIO con los usuarios del Marketplace **DomiPlace** (los "Usuarios") y así facilitar el envío de comunicaciones y la realización de pedidos de sus productos y/o servicios a través del sistema habilitado para tales fines, los cuales serán entregados por EL COMERCIO y/o sus terceros domiciliarios en las direcciones indicadas por los Usuarios.

La celebración del contrato referente a los servicios aquí descritos se realizará de manera telefónica y bajo la modalidad de ventas a distancia, de conformidad con el Decreto 1499 de 2014.

**PARÁGRAFO:** EL COMERCIO entiende que la afiliación, vinculación, presentación y/o comercialización de sus productos y/o servicios en el Marketplace DomiPlace incluye:

- a) Suscripción Digital al periódico de Vanguardia, que comprende: a) Acceso ilimitado a [www.vanguardia.com](http://www.vanguardia.com) y contenido EXCLUSIVO para suscriptores; b) Versión digital del periódico impreso, acceso a las últimas 30 ediciones; c) Boletín electrónico con recomendaciones de los editores; d) Descuentos en productos y experiencias a través del Club Vital.

El servicio descrito en este literal es prestado por un tercero llamado Vanguardia, por lo cual los términos y condiciones de dicha suscripción se encuentran alojados en su página web. El cliente se compromete a leer y conocer los términos y condiciones de la suscripción digital al periódico de Vanguardia.

- b) Envío de mensajes PUSH ilimitados de conformidad con las políticas establecidas por EL OPERADOR para DomiPlace respecto a los COMERCIOS afiliados a la plataforma.
- c) Derecho de envío de cincuenta (50) mensajes SMS semanales de conformidad con las políticas establecidas por EL OPERADOR para DomiPlace, lo cual se gestiona y acuerda previamente con EL COMERCIO. Cada SMS adicional que el COMERCIO requiera enviar tendrá un costo de VEINTEPESOS COP + IVA (\$ 20 COP + IVA).
- d) Integración de los medios y/o pasarela de pagos relacionados con el COMERCIO, lo cual incluye pagos en línea, transferencias bancarias, POS (Datafono) y pago en efectivo, bajo los siguientes lineamientos:

- La pasarela de pagos que se integrará al Marketplace DomiPlace se seleccionará a discreción del OPERADOR y podrá modificarse en cualquier tiempo de acuerdo con la

disponibilidad, operatividad y facilidad que determine ELOPERADOR.

- La ejecución de transferencias electrónicas bancarias sin realizar ninguna acción a través de la pasarela de pagos del Marketplace tendrá un espacio en la plataforma para adjuntar el comprobante de pago relacionado con las transferencias realizadas a favor del COMERCIO y así adelantar la preparación y alistamiento de los productos adquiridos por los Usuarios.
- e) Cargar e incluir en el Marketplace DomiPlace la cantidad de productos y/o servicios establecidos acorde al plan y espacio asignado en el Marketplace.

En caso de que EL COMERCIO adquiriera a través de las promociones ofertadas por EL OPERADOR los servicios de diseño y desarrollo de tienda virtual propia (página web), el número de productos y/o servicios que se podrán cargar e incluir en esta será el equivalente al permitido en el Marketplace. Los planes de diseño de Tienda Virtual podrán tener costos adicionales de adquisición y/o puesta en marcha, tales como el dominio y Certificado SSL propios.

- f) Generación de campañas de publicidad de los productos, comercios y/o de DomiPlace en las redessociales, siempre y cuando EL OPERADOR decida ejecutar y publicar dichas pautas con el fin de generar tráfico de ventas para todos los COMERCIOS afiliados al Marketplace DomiPlace. EL COMERCIO entiende que la generación de las campañas se realizará a discreción del OPERADOR bajo sus propios términos y condiciones y en las circunstancias de tiempo, modo y lugar que EL OPERADOR establezca para tales fines, no estando facultado EL COMERCIO para generar reclamación alguna al respecto
- g) Vinculación de domiciliarios de manera fácil y ágil por parte del COMERCIO.
- h) Soporte de productos variables para EL COMERCIO.
- i) Administración de zonas de operación e influencia de mercadeo por geolocalización.
- j) Seguimiento y rastreo de ventas y pedidos por los diferentes Usuarios de la plataforma.
- k) Instrucciones de rutas para los domiciliarios.
- l) El COMERCIO a través de la plataforma DomiPlace podrá realizar, crear y gestionar los pedidos que directamente haya recibido por medio de la línea telefónica del COMERCIO, WhatsApp, SMS y/o otros medios electrónicos.

Para este fin, el COMERCIO deberá crear en la plataforma DomiPlace el respectivo cliente y/o Usuario a través del directorio que para tales efectos se le habilitará al COMERCIO y con el cual podrá gestionar el pedido del Usuario. Una vez EL COMERCIO incluya el pedido en el sistema POS, este inmediatamente entrará al ciclo de "preparación" establecido en el Marketplace DomiPlace para que tanto el Usuario como el COMERCIO y el domiciliario sean notificados del estado del pedido y puedan desarrollar las labores correspondientes. El módulo POS aquí detallado podrá servir al COMERCIO para gestionar y registrar los pedidos de sus proveedores de mercancía, siempre y cuando estos se encuentren activos en la plataforma. Todos los pedidos registrados en el Marketplace DomiPlace a través de dicha modalidad estarán sujetos al pago de la comisión por transacción plasmada en este contrato, así como a los valores pactados entre las PARTES respecto al servicio de mensajería y domicilios.

- m) Uso de las bases de datos e información personal de los Usuarios afiliados al Marketplace,

cuyos datos personales podrán ser compartidos y/o transmitidos a otros COMERCIOS vinculados al Marketplace DomiPlace.

EL COMERCIO también podrá recibir información personal de los Usuarios que hayan adquirido productos y/o servicios de otro comercio vinculado al Marketplace. Lo aquí manifestado corresponde a actividades de mercadeo relacional directamente asociadas a las finalidades atinentes al tratamiento de los datos personales de los Usuarios.

Los titulares de la información consignada en las bases de datos entregadas y/o transmitidas al COMERCIO deberán recurrir directamente a este en caso de cualquier solicitud de información relacionada con las prerrogativas y derechos del tratamiento de sus datos personales (Ley 1581 de 2012), así como, de las consultas o requerimientos que al respecto sean instaurados ya sea por usuarios internos y/o externos de DomiPlace, incluidos aquellos que sin haberse registrado en la plataforma reciben información de los servicios por medio electrónico, mensajes de texto, información electrónica compartida por la plataforma y/o Usuarios, entre otros.

## 5. ACEPTACIÓN TÉRMINOS Y CONDICIONES

Se requiere que todo COMERCIO, previo a su registro y uso del Marketplace DomiPlace lean estos Términos y Condiciones cuidadosamente, y den el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación.

El desconocimiento del contenido de estos Términos y Condiciones no justifica el incumplimiento de estos, y mucho menos, faculta a los COMERCIOS para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos. La indebida utilización que se lleve a cabo de la plataforma sin consentir los presentes Términos y Condiciones generará que EL OPERADOR se reserve la facultad de tomar todas las medidas pertinentes en cada caso, como pueden ser, sin limitarse: i) La eliminación del registro, iii) Informar a las autoridades pertinentes sobre situaciones en las que puedan existir riesgos sobre la integridad de menores de edad y de Usuarios en general.

La aceptación por cualquier medio por parte del COMERCIO, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, a través de un apoderado, representante, factor y/o dependiente de otro documento relativo a la prestación del Servicio Marketplace, se entenderá como una aceptación pura y simple e incondicional a estos términos y condiciones. EL COMERCIO al firmar el Contrato de Servicio de Marketplace acepta íntegramente el contenido del presente documento. EL COMERCIO está de acuerdo que por el simple hecho de que acepte y lleve a cabo actos tendientes al cumplimiento de una orden de compra o comience a utilizar la plataforma Marketplace y el Servicio Marketplace, EL COMERCIO habrá aceptado y consentido incondicional y expresamente todos los efectos legales a que haya lugar por los presentes Términos y Condiciones.

## 6. ROL DEL OPERADOR.

El papel desarrollado por EL OPERADOR en virtud del presente contrato corresponde a: 1) Poner a disposición del COMERCIO y de los Usuarios un espacio virtual con el fin de que celebren entre ellos un negocio comercial, sin estar vinculados de ninguna forma con EL COMERCIO o con los Usuarios por relaciones de colaboración, dependencia, mandato, representación o servicios que contemplan la ejecución de labores recurrentes referentes al mantenimiento y/o actualización de los productos, precios y demás variables que componen la vinculación del COMERCIO en el Marketplace DomiPlace; 2) Desarrollar y publicar en tiendas Android, iOS y plataforma Web los

diferentes avances tecnológicos, disponibilidad de IT y eventos relacionados al Marketplace DomiPlace, asegurando su buen funcionamiento y uso; 3) Asegurar que cualquier persona natural y/o jurídica, ya sea Usuario o COMERCIO vinculado al Marketplace DomiPlace use la plataforma de manera correcta, acorde a las leyes que en la materia se dicten, así como velar por la seguridad de la información y el adecuado tratamiento de los datos personales de los Usuarios en las diferentes campañas de mercadeo que se realicen.

EL OPERADOR se encargará de realizar las siguientes acciones, que facilitaran el acceso a los usuarios de la plataforma: i) Exhibir diferentes productos y servicios de consumo de forma publicitaria para que puedan servir de referencia a los Usuarios; ii) Facilitar el encuentro entre Usuarios y COMERCIOS para la realización de un futuro vínculo contractual; iii) Permitir el uso de diferentes plataformas de pagos, así como de mensajería y de actividades logísticas (propias o tercerizadas por EL COMERCIO) vinculadas con EL COMERCIO; iv) Servir como intermediario en el envío de comunicaciones entre los Usuarios y EL COMERCIO; v) Desarrollar de manera constante y periódica las diferentes mejoras y actualizaciones de las funcionalidades del Marketplace para optimizar su uso y atención al cliente. vi) Uso electrónico seguro y ágil de las diferentes funcionalidades en el Marketplace realizados por sus diferentes usuarios.

A través del Marketplace se exhiben productos, cuya adquisición es realizada directamente entre los Usuarios y los COMERCIOS, siendo que los primeros buscan satisfacer una necesidad privada, personal o familiar, y en ningún momento pretenden la comercialización, reventa o cualquier otro tipo de transacción comercial o interés con los productos adquiridos.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** EL OPERADOR y sus empresas aliadas no serán responsables de las ventas generadas a través del Marketplace ni del tráfico llevado a la misma, así como de la baja usabilidad y compras de cualquier producto y/o servicio, lo cual no exonera al COMERCIO de la realización del pago de sus servicios.

Los Usuarios podrán interponer sus peticiones, quejas y reclamos ya sea directamente frente al COMERCIO y a través de sus canales de atención al cliente o por intermedio del OPERADOR, quien deberá trasladar al COMERCIO dentro de las doce (12) horas hábiles siguientes la respectiva PQR para su resolución. El responsable de atender oportunamente las peticiones, quejas y reclamos de los Usuarios es EL COMERCIO. Las PQR se podrán interponer directamente a través del Marketplace en la opción "AYUDA, la cual se visualizará al realizar los pedidos al COMERCIO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL OPERADOR en ninguna circunstancia se hace responsable por el uso de datos y por la realización de transferencias y/o transacciones bancarias, las cuales serán de exclusiva responsabilidad del Usuario y del COMERCIO.

EL COMERCIO libera y exonera al OPERADOR de cualquier tipo de responsabilidad que se genere por la realización de pagos en efectivo y/o contra entrega.

### 3. PROCEDIMIENTO.

El **Marketplace** registrará los pedidos de los productos del COMERCIO efectuados por los Usuarios generando ordenes de pedidos en la plataforma habilitada para EL COMERCIO, quien se encargará de aceptar dichas ordenes, de preparar los productos y/o servicios solicitados de manera exclusiva y entregarlos a los Usuarios por medio de sus domiciliarios propios y/o terceros contratados.

PARAGRAFO PRIMERO: EL OPERADOR no es productor, proveedor, expendedor, agente,

distribuidor y en general ningún tipo de comercializador de los productos que exhibe, ya que opera solo como intermediario en el almacenamiento, HOSTING y como una plataforma tecnológica que permite el encuentro de Usuarios y COMERCIOS para que celebren contratos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los pedidos serán transmitidos por el Marketplace al GUI que pertenece al COMERCIO en el sistema Web y/o de aplicaciones móviles disponibles para tales fines. EL OPERADOR suministrará al COMERCIO el acceso necesario a la plataforma administrativa del Marketplace a efectos de que EL COMERCIO pueda visualizar y gestionar los pedidos.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Los Usuarios podrán emplear los siguientes medios de pago, de conformidad con lo definido y configurado por EL COMERCIO: a) Efectivo, b) Pagos en línea, tarjetadébito o crédito y/o otros medios disponibles a través de la pasarela de pago afiliada con EL COMERCIO y/o DomiPlace, c) Pagos POS, d) Adjuntar comprobantes de transferencias bancarias electrónicas a la cuenta del COMERCIO para evidenciar pagos o e) Cualquier otro medio de pago acordado entre LAS PARTES. De acuerdo con el medio de pago elegido por los Usuarios, cada pago será efectuado directamente al COMERCIO o a través de un intermediario proveedor disponible en el Marketplace.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades que llegaren a existir entre el Usuario y EL COMERCIO en el evento en que EL COMERCIO cancele la entrega del pedido por cualquier motivo, EL COMERCIO deberá informar inmediatamente de tal circunstancia al Usuario y podrá ofrecerle otras opciones dentro de las plataformas DomiPlace, de ser solicitado por el Usuario o para efectos de dar respuesta a cualquier solicitud o reclamo y/o recurso presentado por el Usuario. Las ordenes canceladas por EL COMERCIO no serán conciliadas ni tenidas en cuenta por EL OPERADOR a efectos de determinar la comisión por transacción aquí acordada, siempre y cuando la orden no haya sido entregada al domiciliario directo y/o indirecto.

#### 4. FACULTADES DEL OPERADOR.

En virtud del presente contrato EL OPERADOR se encuentra facultado para:

1. Crear y exhibir públicamente a cualquier tipo de Usuario las piezas publicitarias para la promoción y mercadeo de los productos del COMERCIO en DomiPlace y en cualquier otro medio como redes sociales, ADDWORDS, otros sistemas.
2. Ofrecer a través de las plataformas pactadas entre LAS PARTES los productos y servicios del COMERCIO.
3. Ejecutar todas las demás actividades convenientes o necesarias para la ejecución del presente contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** EL OPERADOR podrá ofrecer al COMERCIO espacios publicitarios en las plataformas de DomiPlace a fin de promocionar la venta de los productos y/o servicios del COMERCIO y de facilitar el contacto directo entre los visitantes de DomiPlace interesados en adquirir los productos y servicios anunciados.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL OPERADOR no es proveedor, agente, propietario ni depositario de cualquiera de los productos o servicios ofrecidos, publicados y/o anunciados por EL COMERCIO, únicamente se limita a poner a disposición el Marketplace para que EL COMERCIO pueda realizar su ofrecimiento y comercializar sus productos a los Usuarios.

#### 5. OBLIGACIONES DEL OPERADOR.

En virtud del presente contrato EL OPERADOR estará especialmente obligado a:

1. Brindar asistencia y acompañamiento al COMERCIO en la gestión y manejo del Marketplace.
2. Permitir al COMERCIO la inclusión de sus productos y/o servicios en las Plataformas DomiPlace, siempre y cuando estos no sean contrarios a la ley de conformidad con lo establecido en adelante respecto a artículos prohibidos.
3. Suministrar asistencia virtual y/o telefónica al COMERCIO para coordinar una adecuada inclusión de su portafolio de productos y/o servicios en las Plataformas DomiPlace.
4. Mantener en secreto la información confidencial a la que tenga acceso con ocasión del presente contrato.
5. Usar los derechos licenciados por EL COMERCIO exclusivamente para dar cumplimiento al Contrato de Servicios de Marketplace.

## 6. OBLIGACIONES DEL COMERCIO.

.En virtud del presente contrato EL COMERCIO estará especialmente obligado a:

1. Pagar al OPERADOR la remuneración acordada.
2. Suministrar oportunamente al OPERADOR toda la información relevante para la ejecución del presente contrato especialmente la concerniente a los precios y características de los productos del COMERCIO cuando se requiere ayuda del montaje y/o configuración del comercio.
3. Cargar e incluir en el Marketplace del OPERADOR los productos y/o servicios que se pretenden comercializar de conformidad con el alcance del plan adquirido por EL COMERCIO.
4. Mantener en secreto la información confidencial a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del presente contrato.
5. EL COMERCIO otorga una licencia de uso al OPERADOR para la utilización de las marcas, logos, nombres y enseñas comerciales y demás signos distintivos de propiedad del COMERCIO, o sobre los cuales EL COMERCIO tenga una licencia legítima para que terceros lo utilicen, (en adelante la "LICENCIA DE USO") para que EL OPERADOR pueda adelantar las actividades contempladas en este documento.
6. Cumplir con todos los deberes y obligaciones especiales que le competen en el tratamiento de los datos personales de los usuarios de las Plataformas DomiPlace en los términos de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, así como de conformidad con las estipulaciones adoptadas en este documento.
7. Asegurar la máxima atención al cliente en el momento de las ventas realizadas a través del Marketplace DomiPlace, así como en la atención oportuna y eficiente a las PQR instauradas

directamente por los Usuarios y/o remitidas por EL OPERADOR.

8. Revisar constantemente las diferentes configuraciones del COMERCIO y los avances de desarrollo para dar mejor manejo y administración del COMERCIO.

## 10. REMUNERACIÓN.

EL COMERCIO pagará al OPERADOR dentro de los primeros DIEZ (10) días después de recibida la factura, los conceptos mensuales aquí especificados que se pagaran de manera simultánea y unificada, así:

- i) En caso de ser aplicable, EL COMERCIO pagará una suma fija mensual asociada al uso de la plataforma, alojamiento de la tienda virtual y/o generación de ventas a través del Marketplace, de conformidad con los valores establecidos para el plan seleccionado por EL COMERCIO.
- ii) EL COMERCIO pagará un FEE de DOS MIL PESOS COP + IVA (\$2.000 + IVA) por cada orden, pedido, transacción, domicilio, entrega y/o acción efectuada en el mes inmediatamente anterior a través de la Plataforma DomiPlace, entendidas como compras y/o transacciones efectivas ejecutadas a través del Marketplace.
- iii) En caso de que EL COMERCIO disponga que las entregas de sus pedidos se realizaran a través de la empresa de mensajería QUICK GO S.A.S, EL COMERCIO pagará una tarifa de \$7.700 COP IVA Incluido por cada domicilio, entrega y/o actividad logística que se haya efectuado en el marco de la relación comercial existente con la empresa de mensajería QUICK GO S.A.S para el manejo y entrega de las ventas realizadas a favor de EL COMERCIO a través el Marketplace y/o tienda virtual contratada. En caso de que se generen costos adicionales por concepto de kilómetros adicionales y de doble recorrido, EL COMERCIO deberá asumir los valores que por tal efecto se generen.
- iv) EL COMERCIO pagará un FEE de VEINTE PESOS COP +IVA (\$ 20 COP) + IVA por cada mensaje de texto enviado que supere la cantidad incluida en el plan de afiliación del COMERCIO en el Marketplace DomiPlace.
- v) En caso de ser aplicable, EL COMERCIO pagará una suma fija mensual por la sesión de fotografía realizada para EL COMERCIO, de conformidad con los valores establecidos en el contrato suscrito por EL COMERCIO.

En caso de que EL COMERCIO incurriera en mora en el pago de alguna de las sumas de dinero discriminadas en esta cláusula, reconocerá y pagará al OPERADOR intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley, subsistiendo la obligación del de pagar la totalidad de las obligaciones que se hayan derivado de este contrato y los costos de la cobranza judicial o extrajudicial.

Si EL COMERCIO presenta mora EL OPERADOR inhabilitará el acceso y uso del Marketplace, por ende, EL COMERCIO dejará de operar a través de este medio. EL OPERADOR cuenta con doce (12) horas hábiles luego del pago para reconectar el servicio.

PARÁGRAFO PRIMERO: EL COMERCIO deberá pagar la remuneración al OPERADOR al margen que las ordenes o pedidos hayan conducido o no finalmente a la celebración de un contrato entre EL COMERCIO y los Usuarios o que estos se hayan podido entregar a satisfacción, a menos que el contrato no se hubiere celebrado por un hecho o falta imputable al OPERADOR.

En los casos que la falla sea imputable al OPERADOR, EL COMERCIO deberá informar en un máximo de tres (3) días hábiles al OPERADOR que la orden no pudo ser procesada, pasado este término se

entiende que todas las órdenes recibidas fueron aceptadas y por lo tanto serán facturadas al COMERCIO.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** LAS PARTES efectuarán mensualmente una conciliación de las transacciones relacionadas con EL COMERCIO en el mes inmediatamente anterior para establecer el cálculo de las sumas de dinero que corresponden al OPERADOR. Las PARTES acuerdan que el proceso de conciliación se llevará a cabo entre los días 01 y 05 de cada mes, generándose y enviándose en el mismo período de tiempo la facturación correspondiente a las actividades conciliadas entre las PARTES, para que así EL COMERCIO efectúe su pago antes del día 15 de cada mes. En caso de no poder realizarse el proceso de conciliación las PARTES acuerdan que EL COMERCIO pagará las sumas que corresponden a la actividad registrada en la Plataforma y en caso de que estas generen discrepancias y/ o diferencias por ajustar, EL OPERADOR realizará dicho ajuste el mes inmediatamente posterior durante el proceso de conciliación correspondiente.

**PARÁGRAFO TERCERO:** EL COMERCIO entiende que los costos de la pasarela de pagos y transacciones bancarias, sistemas POS y/o otros, podrán generar costos adicionales y ajenos a los establecidos a través de estos términos y condiciones, por ende, EL COMERCIO se compromete a asumir los valores que por tal efecto se generen.

EL OPERADOR enviará la factura, física o digital, de los pedidos mensuales al COMERCIO dentro de los cinco (5) días hábiles de cada mes.

## **11. IMPUESTOS Y RETENCIONES.**

Cada PARTE será el responsable de pagar los impuestos y practicar las retenciones que correspondan de acuerdo con la Ley. Cuando fuere legalmente procedente EL OPERADOR trasladará o certificará a favor del COMERCIO la totalidad o porción que le corresponda, según el caso, en dichas retenciones que le hubieren practicado a los ingresos que como intermediario hubiere recibido o le hubieren retenido por cuenta del COMERCIO.

## **12. ARTICULOS PROHIBIDOS.**

EL COMERCIO debe tener capacidad legal para vender el bien objeto de su oferta. Asimismo, debe cumplir con todas las obligaciones regulatorias pertinentes y contar con los registros, habilitaciones, permisos y/o autorizaciones exigidas por la normativa aplicable para la venta de los bienes y servicios ofrecidos.

EL COMERCIO se obliga a no publicar y/o vender en el Marketplace del OPERADOR objetos u artículos que de conformidad con la legislación colombiana su comercialización se encuentre proscrita o restringida, tales como a título enunciativo armas, municiones y material explosivo, estupefacientes y sustancias prohibidas, flora, fauna y derivados, fuegos artificiales, huesos, órganos y residuos humanos, pornografía, entre otros.

Asimismo, EL COMERCIO no podrá publicar contenido que viole las leyes sobre derecho de autor, patentes, modelos de utilidad, marcas, modelos y diseños industriales, indicaciones geográficas o denominaciones de origen y/o cualquier Derechos de Propiedad Intelectual.

EL OPERADOR sin preaviso alguno podrá eliminar, revocar y suspender el acceso y/o cuenta de cualquier tipo de COMERCIO que incumpla las políticas internas que al respecto EL OPERADOR establezca.



### 13. DOMICILIARIOS.

El domicilio del pedido se realizará a través de DOMICILIARIOS, quienes podrán ser contratados directa o indirectamente por EL COMERCIO o podrán ser prestadores de un servicio creado por alianzas de tipológico con empresas y comercios dedicados a dicha actividad; la relación entre EL OPERADOR y el Usuario corresponde a garantizar mediante los medios tecnológicos y de servicio con los que cuenta, el facilitar al USUARIO un catálogo de Productos ofrecidos para la respectiva compra y el traslado de éstos al destino indicado por el USUARIO.

EL OPERADOR no será responsable respecto de los tiempos de entrega, calidad, cantidad, estado, integridad y forma de los domicilios. La compañía a la cual EL DOMICILIARIO está afiliado y registrado, según su modalidad de vinculación, ya sea directa o indirecta a través de la tercerización con empresas de logística será la responsable ante el Usuario y/o EL OPERADOR de todas las actividades que comprendan la entrega efectiva de los pedidos de los Usuarios.

EL OPERADOR no se hace responsable por ningún daño directo, indirecto, lucro cesante, daño emergente, daño incidental, especial o consecuencial, proveniente de o en relación con la responsabilidad de cualquier DOMICILIARIO perteneciente a cualquier empresa dedicada a actividades de logística y distribución. La responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones de los DOMICILIARIOS recaerá en la empresa de tercerización del servicio de transporte de los productos. Ni EL OPERADOR, ni sus afiliados o licenciantes serán responsables ante cualquier reclamo, lesión o daño que surja en relación con los actos u omisiones de cualquier DOMICILIARIO.

### 14. INFRAESTRUCTURA.

LAS PARTES declaran que cuentan con los medios materiales, técnicos, personales y demás, para el cumplimiento de las obligaciones y cargas que se generen con la celebración del presente contrato. Cuando alguna de LAS PARTES deba realizar adecuaciones, modificaciones o mejoras a su infraestructura, y con esto afecte de alguna forma la ejecución del presente contrato, deberá notificar dicha situación a la otra parte, para que los contratantes acuerden los plazos y términos para llevar a cabo las obras, a fin de entorpecer en lo mínimo el desarrollo del negocio en común.

### 15. CONFIDENCIALIDAD.

Considerando que LAS PARTES poseen información valiosa y confidencial que deben mantener en secreto, aceptan los siguientes términos, condiciones y obligaciones bajo los cuales se deberá manejar la Información Confidencial a la que tengan acceso con ocasión de la celebración del presente contrato. Obligaciones de confidencialidad que en todo caso no excluyen ni afectan otras obligaciones especiales de este carácter, contenidas en otros apartes del presente contrato. Así, LAS PARTES se obligan especialmente a: (i) La Información Confidencial incluye sin limitación alguna, todos los datos, datos personales, listas de clientes, políticas, contratos, procesos, métodos, fórmulas, know-how, secretos empresariales, ideas, creaciones, diseños, creaciones técnicas o artísticas, y cualquier otra información sujeta a reserva, que haya sido accesible a los contratantes por cualquier medio, (ii) LAS PARTES mantendrán la información confidencial en secreto y no la divulgarán a terceros, utilizándola únicamente con el propósito de desempeñar las funciones propias del objeto contractual pactado en este documento,

(iii) La Información Confidencial no podrá ser copiada, reproducida, distribuida, tratada, transferida o transmitida por ningún medio, en todo o en parte, sin la aprobación previa y por escrito manifestada por la parte propietaria de la información, siendo necesario que todas las personas que legítimamente bajo este contrato deban acceder a dicha información, como lo son los empleados de cualquiera de LAS PARTES, o frente a las cuales se obtenga una autorización

previa de la parte propietaria de la misma, sean informadas acerca de la naturaleza reservada de la información, y en caso de ser requerido, suscriban un acuerdo de confidencialidad o en sus contratos se establezca una cláusula en términos similares a los aquí descritos, (iv) LAS PARTES se comprometen a que, una vez hayan empleado la Información Confidencial, dejarán en manos de los titulares respectivos, todos los documentos y medios, ya sean originales o copias que hubieren tomado, en los cuales esté contenida la Información Confidencial. LAS PARTES reconocen que no gozan de ningún derecho o licencia sobre el uso de la Información Confidencial que siendo exclusiva de la parte que la emita, haya sido entregada para la materialización de los fines descritos en este contrato y que por un período de DIEZ (10) años a partir de la fecha de terminación del presente contrato, no podrán divulgar la Información Confidencial utilizada en la ejecución del presente convenio, salvo las excepciones previstas en la normatividad vigente, y en especial, cuando la información tenga el carácter de pública.

## **16. OBLIGACIONES ESPECIALES DERIVADAS DE LA TRANSMISIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS.**

Considerando que una de las obligaciones consustanciales del COMERCIO consiste en darle tratamiento a los datos personales de los usuarios del Marketplace ("DomiPlace"), ya sea que estos correspondan a Usuarios del mismo COMERCIO y/o de otros comercios afiliados a la plataforma y considerando que dicho tratamiento tiene como propósito el poder concretar la relación de consumo en la que EL OPERADOR intermedió, sin perjuicio de las obligaciones generales de confidencialidad que se establecen en este contrato, EL COMERCIO particularmente se compromete a las estipulaciones que se pactan con el fin de dar fiel cumplimiento a los mandatos de la normativa nacional de protección de datos. Ante cualquier discrepancia en las obligaciones de confidencialidad contenidas en el presente contrato, en lo concerniente a la protección de los datos personales de los usuarios de DomiPlace, prevalecerán aquellas contenidas en esta Cláusula. EL COMERCIO se compromete a:

1. Limitarse a utilizar los datos personales de los usuarios del Marketplace con el propósito de poder concretar la relación de consumo que estos entablaron a través de las Plataformas DomiPlace.
2. Almacenar los datos personales de los usuarios que usan el Marketplace en sus propias bases de datos, de manera tal que los datos de un determinado usuario se tengan a disposición para poder concretar nuevas relaciones de consumo que este Usuario adquiriera por medio del sistema.
3. Tratar los datos personales de los usuarios de DomiPlace cumpliendo con los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.
4. Comprometerse a emplear todos los mecanismos técnicos y humanos que estén a su alcance para garantizar la confidencialidad de los datos personales de los usuarios de DomiPlace.
5. Comprometerse a implementar los mecanismos técnicos y humanos que estén a su alcance para proteger la integridad y seguridad de las bases de datos que sean empleadas para guardar los datos personales de los usuarios de DomiPlace que le sean suministrados y/o registrados
6. Cumplir con todos los deberes y obligaciones que el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012 radica en cabeza de los encargados del tratamiento de datos personales.

7. Autorizar de manera expresa, por medio de este documento, el uso de las bases de datos generadas y/o entregadas por medio del COMERCIO al OPERADOR para que este las use en actividades de mercadeo y estrategias comerciales frente a los demás comercios que se vinculan al Marketplace, sin que se genere vulneración alguna al tratamiento de los datos personales transmitidos en virtud de este contrato. Por ende, EL COMERCIO es consciente y responsable ante su cliente y/o Usuario por compartir la información personal de sus titulares para masificar las ventas de su producto.

LAS PARTES en la ejecución del presente Contrato darán estricto cumplimiento al régimen de protección de datos personales previsto en la ley estatutaria 1581 de 2012, sus reglamentos, las normas que las modifiquen, complementen o sustituyan, así como el marco establecido por la jurisprudencia constitucional y demás órdenes y actos emitidos por las autoridades competentes en la materia. LAS PARTES autorizan que los datos personales suministrados a la otra PARTE por la vinculación del EL COMERCIO en el Marketplace, sin importancia de la duración de su vinculación y/o la ejecución del Contrato así como su terminación y liquidación respectiva, sean objeto de tratamiento para efectos de lageneración y administración de bases de datos comerciales y/o para bases de datos relativas a procesos de contrataciones acordes al objeto social. Estos serán datos que pertenecen a la PARTE correspondiente para cumplir con el objetivo del correcto funcionamiento y difusión de los productos de los comercios asociados, incluyendo cualquier operación o conjunto de operaciones sobre éstos, tales como la recolección, procesamiento, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

En consecuencia, LAS PARTES declaran, garantizan y se obligan a proteger tales datos personales, para lo cual darán cumplimiento a sus políticas de tratamiento de datos, las cuales se deberán enmarcar, especialmente, pero sin limitarse, en las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013, sus decretos reglamentarios y demás normas relacionadas, que la modifiquen, sustituyan o adicione. LAS PARTES entienden y aceptan que si en la ejecución del presente Contrato tienen acceso a cualquier Base de Datos Personales en la cual la otra PARTE ostente la calidad de responsable del tratamiento, por ese hecho inmediatamente adquiere la calidad de Encargado del Tratamiento de conformidad con el alcance del artículo 25 del Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 y cualquier norma que lo modifique, adicione y complemente; por lo que deberá cumplir su encargo en los términos y condiciones que impone la ley y observar las obligaciones.

**PARÁGRAFO:** EL COMERCIO autoriza al OPERADOR a utilizar, transmitir y/o gestionar la información de terceros (clientes) contenida en las bases de datos del COMERCIO con el fin de ejecutar a título enunciativo acciones de comunicación, contactabilidad, mercadeo relacional y comercial, envío de mensajes de texto, correos electrónicos y/o mensajes PUSH, para compartir información relativa a las actividades del OPERADOR y en general para realizar cualquier tipo de acción relacionada con el tratamiento, uso, recolección, almacenamiento y circulación de los datos personales de los clientes del COMERCIO de conformidad con la ley 1581 de 2012.

Para tales efectos, EL COMERCIO autoriza de manera expresa al OPERADOR a hacer uso a través del envío de mensajes de texto, PUSH y/o redes sociales de los datos personales de sus clientes registrados en la plataforma DomiPlace y/o entregados por medio de bases de datos para la realización de dichas campañas a otros COMERCIOS vinculados a la plataforma DomiPlace .

## 17. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

LAS PARTES reconocen que en virtud del presente contrato no se transmite ningún derecho y no se otorga ningún tipo de licencia, respecto de los derechos de autor de los cuales cada contratante es titular, salvo los otorgados al OPERADOR en la LICENCIA DE USO. Así mismo, acuerdan que

la titularidad de los derechos de autor que se generen en publicidad o en cumplimiento del presente contrato, corresponderá a quien la Ley considere su autor y no ocurrirá ninguna transferencia a menos que así lo acuerden los contratantes, por escrito y con las formalidades que establezca la Ley. De conformidad con esta cláusula, la plataforma web, las interfaces de usuario, comercio y administrador y el soporte lógico o software que EL OPERADOR implemente en la ejecución del presente contrato será de propiedad de quien ostente la titularidad de los derechos de autor.

Como consecuencia del presente contrato no se transfiere ninguna propiedad industrial de los contratantes. El uso de las marcas y otros signos distintivos de propiedad de cada uno de los contratantes se limitará a lo estrictamente necesario para la ejecución del presente contrato, conforme a la LICENCIA DE USO. Los contratantes emplearán la mayor diligencia y cuidado en el uso o manipulación de las marcas y signos distintivos ajenos, cuando haya lugar a ello; se comprometen a utilizar los signos distintivos exactamente iguales a como fueron suministrados por sus titulares y a evitar cualquier uso que pueda ocasionar daños en la imagen de dichos signos.

## 18. DECLARACIONES DEL COMERCIO.

1. En relación con la venta de los Productos: EL COMERCIO declara que (i) está legalmente habilitado para ofrecer y vender los Productos que ofrecerá al mercado a través de la plataforma DomiPlace, (ii) es productor, propietario y/o comercializador autorizado de todos los Productos, los cuales han sido fabricados y/o adquiridos lícitamente y que los fondos de adquisición de los mismos no tienen como fuente actos ilícitos y declara estar en total cumplimiento de las disposiciones aplicables en la República de Colombia relacionadas con el lavado de activos, financiación del terrorismo, falsificación y contrabando (iii) los Productos han sido diseñados y fabricados de conformidad con las leyes del país en que se encuentran registrados, (iv) los Productos cumplen con todas las especificaciones de calidad requeridas para su comercialización bajo las leyes de la República de Colombia incluyendo, sin limitarse a ello, los registros sanitarios y normas oficiales colombianas aplicables, (v) los Productos se ajustan y ajustarán a las especificaciones, dibujos, imágenes, criterios de desempeño, funcionalidades y otras descripciones entregadas al OPERADOR para ser incluidas en el Portal; son comercializables y aptos para los propósitos ofrecidos, cumplen con las leyes, requerimientos y reglamentos aplicables, incluyendo el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011 y sus decretos reglamentarios o aquellos que los modifiquen), y responderá frente al OPERADOR y los compradores por defectos en materiales, desempeño, operación y fabricación.

2. En relación con la licencia y propiedad intelectual: EL COMERCIO (i) Reconoce ser el único y exclusivo responsable por las imágenes, marcas, descripción y productos que anuncie, publique y/o venda por medio de la plataforma DomiPlace, (ii) respecto de los Productos fabricados en el exterior, que éstos han sido importados con el cumplimiento de los requisitos legales y tienen todas las licencias, permisos y autorizaciones para su comercialización en Colombia, (iii) cuenta con la documentación necesaria para acreditar ante EL OPERADOR, cualquier autoridad competente o los clientes, la legalidad y validez de los productos que comercializa a través de la plataforma Marketplace del OPERADOR, (iv) no violará ninguna marca, patente de invención, diseño industrial, modelo de utilidad, ni ningún otro derecho de propiedad intelectual legalmente protegido, (v) se abstendrá en todo momento de usar como propia la marca DomiPlace ni otras marcas ni derechos de propiedad industrial o intelectual registrados por EL OPERADOR, salvo dentro del marco de este Contrato, (vi) acepta que EL OPERADOR use cualquier signo distintivo de propiedad del COMERCIO en campañas de mercadeo bajo los diferentes canales de comunicación.

Por lo anterior, EL COMERCIO se compromete a sacar a paz y a salvo al OPERADOR de cualquier reclamación, demanda o conflicto que pudiera presentarse en su contra relacionada con

la comercialización de sus productos a través de la plataforma Marketplace DomiPlace, indemnizando al OPERADOR por cualquier gasto en que ésta incurra por cualquier reclamación que reciba por la ilegalidad de los productos comercializados, incluyendo honorarios de abogados encargados de la defensa del caso, así como los daños y perjuicios que pudiera reclamarle.

Todas las marcas de los Productos que EL COMERCIO pretenda comercializar a través de la plataforma DomiPlace, no deben infringir derechos de terceros. En caso de presentarse algún conflicto por derechos de autor o de propiedad industrial, EL COMERCIO asumirá toda la responsabilidad y costos derivados de la defensa de dicha reclamación y sacará al OPERADOR a paz y a salvo de cualquier costo asociado con éstos y lo indemnizará de todos los daños o perjuicios que pueda sufrir como consecuencia de lo anterior.

En relación con el origen de los recursos: EL COMERCIO, y su propietario de ser aplicable, declaran que el origen de los recursos utilizados para su empresa y aquellos a los cuales se hace referencia en este contrato, no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el código penal colombiano. Cualquier inexactitud respecto a la información consignada, exime a DomiPlace de toda responsabilidad derivada por tal situación, facultándolo a dar por terminada la relación comercial y denunciar dichas inexactitudes a la autoridad competente. Con la suscripción de este contrato, EL COMERCIO autoriza expresa y voluntariamente a DomiPlace o a quien represente sus derechos u ostenten en el futuro a cualquier título la calidad de acreedor, para consultar, verificar, reportar, y transmitir información comercial personal, económica y financiera del suscrito y en especial, sobre su comportamiento comercial en las centrales de riesgo. Adicionalmente EL COMERCIO y la persona que lo representa en el presente contrato tienen la capacidad jurídica y financiera y las facultades para la celebración del presente contrato.

## 20. INDEMNIDAD.

Dado que la función del OPERADOR es únicamente acercar al COMERCIO y a los Usuarios para la celebración de un contrato entre ellas, EL COMERCIO será el único responsable por resolver las reclamaciones presentadas al OPERADOR por Usuarios, por competidores del COMERCIO y por cualquier tercero. EL COMERCIO mantendrá indemne al OPERADOR frente a cualquier proceso, acción o reclamación que se intente en su contra derivados o con ocasión de dichos hechos.

A través de DomiPlace EL OPERADOR podrá poner a disposición de los Usuarios información de carácter comercial y publicitario, propia o de terceros, de conformidad con las buenas costumbres comerciales. En estos casos EL OPERADOR no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a los servicios y/o productos que se comercialicen por estos terceros, ya que la plataforma sirve como canal de comunicación para la comercialización, mercadeo y publicidad. En consecuencia, es total responsabilidad de los Usuarios el acceso a los sitios que remite la publicidad, asumiendo la obligación de informarse, verificar y conocer los términos de los servicios ofrecidos por los terceros. Toda la información puesta a disposición en la plataforma como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual son utilizados legítimamente por EL OPERADOR, sea porque son de su propiedad, porque tiene autorización para ponerlos a disposición, o porque se encuentra facultado para hacerlo en virtud de las decisiones 351 de 1993 y 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones y la ley 23 de 1982.

EL OPERADOR administra la plataforma toda la información que se comunica allí corresponde a información cierta y actualizada. En ningún caso responderá por daños directos o indirectos que sufra el Usuario por la utilización o incapacidad de utilización de la plataforma. La plataforma digital o portal de contacto se encuentra disponible las 24 horas del día para su acceso y consulta. Para la realización de transacciones la disponibilidad de la plataforma depende de la disponibilidad de los OFERENTES. EL OPERADOR, realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación la

plataforma, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de la plataforma.

EL COMERCIO asumirá la defensa legal del OPERADOR y se obliga a sacarlo en paz y a salvo y a indemnizarlo de todos los daños y perjuicios sufridos por EL OPERADOR o por sus directivos, empleados y asesores por cualquier reclamación o demanda de un comprador o de un tercero en relación con daños o perjuicios que tengan origen en la información cargada en la plataforma por EL COMERCIO, los Productos ofrecidos por éste en el Portal o el incumplimiento en las condiciones de venta y entrega de los mismos, entre otros, sea que los Productos hayan sido entregados al comprador o no.

Dentro del marco legal aplicable, EL OPERADOR no asumirá ninguna responsabilidad derivada de la garantía de los Productos adquiridos por compradores. En este sentido, EL COMERCIO sacará en paz y a salvo e indemnizará al OPERADOR por cualquier reclamación, queja, investigación, sanción o penalidad o proceso equivalente, que deba ser asumido por EL OPERADOR como consecuencia de dicha garantía. En cualquier caso, EL OPERADOR no asumirá en ningún caso garantías expresas ni implícitas respecto a los Productos, ni costos o gastos asociados o derivados de la solicitud de hacerla efectiva por parte de los compradores, ni de aquellos derivados del incumplimiento de la misma.

EL COMERCIO asumirá exclusivamente la responsabilidad por la entrega no oportuna del Producto, por la entrega equivocada, por el extravío del Producto o por su entrega en un lugar desconocido y sacará al OPERADOR a paz y a salvo y lo indemnizará por los daños y perjuicios que sufra por cualquier reclamación derivada de tales incumplimientos. EL OPERADOR en ningún caso responderá ante EL COMERCIO o terceros por responsabilidad extracontractual que pueda surgir de la utilización de la plataforma por parte del COMERCIO.

EL OPERADOR no será responsable de las estrategias comerciales, promociones, cupones y/o actividades de mercadeo que realice EL COMERCIO por medio del Marketplace en el marco del presente contrato, por ende, EL COMERCIO liberará al OPERADOR de cualquier responsabilidad frente a presuntos actos de competencia desleal, tales como actos de confusión, desorganización, imitación, explotación de reputación ajena, violación de secretos, inducción a la ruptura comercial, y las demás establecidas en la Ley 256 de 1996 y demás normas concordantes.

## 21. DURACIÓN.

El presente contrato es de duración indefinida. Sin embargo, cualquiera de LAS PARTES podrá terminarlo unilateralmente, en cualquier momento, comunicando por escrito su intención a la otra parte con al menos TREINTA (30) días calendario de antelación a la fecha deseada de terminación, sin que por esta terminación se genere indemnización alguna a favor de la otra parte. La notificación aquí consagrada se deberá enviar por parte del COMERCIO al correo electrónico [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co), la cual deberá estar suscrita por quien de acuerdo con el presente contrato ostenta la capacidad legal correspondiente.

## 22. TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato terminará por:

1. Mutuo acuerdo.
2. Unilateralmente por manifestación de cualquiera de los contratantes, con el preaviso previsto en la cláusula anterior.

## 23. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS:

Calle 34 N° 13-42  
Nit. 890201798-0  
Tel. (57) 7 6300 700  
[www.vanguardia.com](http://www.vanguardia.com)  
Bucaramanga, Colombia

Cuando se suscite cualquier controversia relativa a la interpretación, incumplimiento, desavenencia, terminación o invalidez del Contrato, LAS PARTES harán lo posible por llegar a una solución amigable, conforme al siguiente procedimiento:

- a) La Parte que se considere afectada deberá remitir a la otra un pedido de solución amigable, indicándolos antecedentes y causa de la controversia, así como la solución que propone.
- b) LAS PARTES contarán con sesenta (60) días calendario, contados a partir del día siguiente al de la recepción del pedido de solución amigable, para intentar acordar una solución; lapso que podrá ampliarse de común acuerdo.

Si vencido este término LAS PARTES no logran llegar a un acuerdo, convocarán a una audiencia de conciliación extrajudicial ante el Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, y de no ser posible un acuerdo integral sobre las discrepancias, someterán sus diferencias al conocimiento de la justicia ordinaria de Colombia.

- 24. TERMINOS Y CONDICIONES:** Los presentes términos y condiciones integran y hacen parte del Contrato suscrito entre EL COMERCIO y EL OPERADOR. EL COMERCIO se obliga a leer y aceptar dichos términos y condiciones. EL OPERADOR se reserva la posibilidad de actualizar los Términos y Condiciones en cualquier momento, para lo cual siempre publicará en la plataforma la versión más reciente de estos para efectos de consulta por EL COMERCIO. EL COMERCIO reconoce como su deber revisar los Términos y Condiciones, para lo cual el uso y requerimiento de los servicios que se ofrecen constituirá la plena aceptación de estos.

EL COMERCIO acepta que los términos y condiciones cargados en el Marketplace DomiPlace son parte integrante del Contrato de Corretaje suscrito con EL OPERADOR, por ende, se obliga al cumplimiento de ambos acuerdos y a lo que en ellos se ha plasmado.

## 25. CANALES DE CONTACTO

El cliente del servicio podrá presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) a través de la página de [www.cloudberry.com.co](http://www.cloudberry.com.co), por el correo electrónico [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co) y por nuestras líneas de atención telefónicas nacionales: Desde la ciudad de Bogotá D.C al +57 18418808 y al WhatsApp 302 852 0001

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PLATAFORMA MARKETPLACE “DOMIPLACE” DOMICILIARIOS

### 1. ASPECTOS GENERALES

DIENS COMMUNICATIONS S.A.S bajo la marca Cloudberry es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT: 900.817.753-1, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., que para los efectos de los presentes términos se denominará EL OPERADOR o la COMPAÑÍA, quien bajo los presentes Términos y Condiciones actúa en calidad de intermediario facilitador a través de la operación de un portal de contacto denominado DOMIPLACE en los

términos de la Ley 1480 de 2011.

## 2. NATURALEZA JURÍDICA

Los presentes términos y condiciones regulan el uso de la plataforma web y móvil DOMIPLACE por los domiciliarios, los cuales se comprometen a hacer uso correcto del sitio web [www.domiplace.com](http://www.domiplace.com) y/o la aplicación móvil de DOMIPLACE en el marco que la legislación colombiana establece para el efecto.

La plataforma del OPERADOR está dedicada a la intermediación para la solicitud de domicilios a nivel nacional en el territorio de la república de Colombia por medio de la publicación y concentración de toda la información necesaria para realizar tal labor (portafolio de productos y/o servicios, horarios de establecimientos, cobertura de domicilios, precios, promociones especiales), información que es suministrada por terceros ajenos al OPERADOR, los cuales contratan los servicios de intermediación ejecutados a través de la plataforma.

## 3. DEFINICIONES

- a) **CONSUMIDOR O USUARIO:** Toda persona natural que, como destinatario final, use la plataforma para contactar a oferentes de productos y/o servicios con el objeto de celebrar un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, en aras de adquirir bienes o servicios.
- b) **EL OPERADOR:** Persona jurídica que pone en contacto o relación a dos o más personas con el fin de que celebren un negocio comercial, sin estar vinculado a las partes por relaciones de colaboración, dependencia, mandato o representación a través de la plataforma digital o portal de contacto denominado DOMIPLACE.
- c) **ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO:** Es la persona natural o jurídica que oferta productos y/o servicios en la plataforma electrónica para su comercialización. Estos son quienes ostentan la calidad de productor y/o proveedor, por ende, son los directamente encargados de cumplir con todas las características y calidades objetivas del producto ofertado, una vez aceptado el pedido despacharlo al lugar indicado por el consumidor y responder por todas las responsabilidades que en el marco de su calidad le son aplicables.
- d) **LA PLATAFORMA ELECTRONICA:** Aplicativo administrado por el OPERADOR, que permite la concurrencia de CONSUMIDORES y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO por medio de un portal de contacto para que las personas naturales y jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los CONSUMIDORES puedan contactarlos por este mecanismo y celebren contratos
  - i) portal web: [www.domiplace.com](http://www.domiplace.com) y ii) aplicación DOMIPLACE que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play). Los



CONSUMIDORES podrán utilizar la plataforma exclusivamente para su uso personal, sin que esto implique el otorgamiento de una licencia de la tecnología de la plataforma de ningún tipo.

- e) **PRODUCTO**: Hace referencia a los bienes o servicios de terceros ajenos al OPERADOR que son ofertados a través de la plataforma.
- f) **DATOS PERSONALES**: Es toda información recolectada o suministrada que permite identificar o hacer identificable a una persona física o jurídica, la cual se encuentra protegida en los términos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, complementen y/o adicionen.
- g) **COOKIES**: Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso de la plataforma por el OPERADOR, para la consulta de las actividades y preferencias de los CONSUMIDORES.
- h) **MENSAJES DE DATOS**: Es aquella información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, tales como, Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax y se encuentra regido por la Ley 527 de agosto 18 1999.
- i) **CONTRATO DE COMPRAVENTA ELECTRONICO**: Contrato celebrado entre el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y el CONSUMIDOR, regulado por el código de comercio y por la ley 1480 de 2011 en virtud del cual se adquieren bienes y servicios ofrecidos a través de la plataforma digital o portal de contacto DOMIPLACE.
- j) **DOMICILIARIO(S) Y/O REPARTIDOR(ES)**: Significa el personal que efectúa la entrega de los Productos a los Usuarios y/o la empresa de transportes contratada directa o indirectamente por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para el efecto.

#### 4. OBJETO

Los presentes términos y condiciones regulan la autorización de uso que otorga EL OPERADOR al DOMICILIARIO para que este ingrese a la plataforma DOMIPLACE, reciba la información referente a los pedidos realizados por los USUARIOS, gestione, supervise y coordine la entrega de los productos solicitados en el lugar designado por el CONSUMIDOR.

El domicilio del pedido se realizará a través de DOMICILIARIOS, quienes podrán ser contratados directa o indirectamente por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO del tercero anunciante al que fue realizado el pedido, o podrán ser prestadores de un servicio creado por alianzas de tipo logístico con empresas y comercios dedicados a dicha

actividad. Estos prestarán los servicios de coordinación, supervisión y entrega de los domicilios de pedidos de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO de terceros. Siempre se buscará que los DOMICILIARIOS sean personal idóneo y debidamente capacitado, que se encargará de realizar los domicilios en los sitios de entrega informados; los DOMICILIARIOS están facultados por la legislación colombiana para exigir al usuario exhibir su documento de identidad en los casos en los que el domicilio implique la entrega de productos tales como bebidas alcohólicas o cigarrillos y demás productos que la ley especifique que deban adelantarse tales gestiones.

Los DOMICILIARIOS son prestadores de un servicio creado por alianzas de tipo logístico con empresas y comercios dedicados a dicha actividad; la relación entre EL OPERADOR y el USUARIO corresponde a garantizar mediante los medios tecnológicos y de servicio con los que cuenta, el facilitar al USUARIO un catálogo de Productos ofrecidos para la respectiva compra y el traslado de éstos al destino indicado por el USUARIO.

EL OPERADOR no cuenta con REPARTIDORES vinculados a su razón social como trabajadores; en este sentido, y sin contrato laboral entre los REPARTIDORES y la compañía, se configura la tercerización de un servicio de transporte de los productos que solicita el USUARIO.

EL OPERADOR y/o las compañías domiciliarias diferentes a la contratada por EL ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO no serán responsables respecto de los tiempos de entrega, calidad, cantidad, estado, integridad y forma de los domicilios. La compañía a la cual EL DOMICILIARIO pertenece, según su modalidad de vinculación, ya sea directa o indirecta a través de la tercerización con empresas de logística será la responsable ante EL CONSUMIDOR y/o EL OPERADOR de todas las actividades que comprendan la entrega efectiva de los pedidos de los USUARIOS.

Sin perjuicio de la responsabilidad que ostenta la compañía de logística y distribución respecto a las actividades de entrega de los pedidos, la concertación y/o conciliación de las tarifas a pagar por este servicio se realizarán directamente con EL OPERADOR, quien será el encargado de realizar el cobro de los mismos al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

EL OPERADOR no se hace responsable por ningún daño directo, indirecto, lucro cesante, daño emergente, daño incidental, especial o consecuencial, proveniente de o en relación con la responsabilidad de cualquier DOMICILIARIO perteneciente a cualquier empresa dedicada a actividades de logística y distribución. La responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones de los DOMICILIARIOS recaerá en la empresa de tercerización del servicio de transporte de los productos. Ni EL OPERADOR, ni sus afiliados o licenciantes serán responsables ante cualquier reclamo, lesión o daño que surja en relación con los actos u omisiones de cualquier DOMICILIARIO.

## 5. LICENCIA DE USO DEL MATERIAL

EL OPERADOR autoriza a los DOMICILIARIOS a consultar, revisar y usar el material que se encuentra en la plataforma, únicamente para su uso personal y no comercial. El contenido del portal incluyendo, pero sin limitarse a los textos, gráficas, imágenes, logotipos, íconos, software y cualquier otro material está protegido bajo las leyes

colombianas de derecho de autor, de propiedad industrial y otras leyes aplicables. Todo el material es de propiedad del OPERADOR o de los agentes terceros que contraten sus servicios. El uso no autorizado del material puede constituir una violación de las leyes colombianas o extranjeras sobre derecho de autor, de propiedad industrial u otras leyes. Ningún DOMICILIARIO podrá vender o modificar el material de manera alguna, ni ejecutar o anunciar públicamente el material, ni distribuirlo para propósitos comerciales. Tampoco se permitirá copiar o adaptar el código HTML que el OPERADOR crea para generar sus páginas web, ya que el mismo está protegido por derecho de autor. Todo uso no autorizado se presumirá como indebido y podrá ser sancionado por la ley.

## 6. ACEPTACIÓN TÉRMINOS Y CONDICIONES

Se requiere que todo DOMICILIARIO, previo a su registro y uso de la plataforma virtual, lea estos Términos y Condiciones cuidadosamente, y dé el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación. Con su registro, los DOMICILIARIOS están manifestando plena aceptación voluntaria expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones de uso, de la Política de tratamiento de datos personales del OPERADOR, así como su plena capacidad legal en atención a lo establecido en el Artículo 1502 del Código Civil Colombiano.

El desconocimiento del contenido de estos Términos y Condiciones no justifica el incumplimiento de estos, y mucho menos, faculta a los DOMICILIARIOS para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

En caso de que estos Términos y Condiciones no sean aceptados, EL DOMICILIARIO no deberá visitar el sitio web o la aplicación móvil, y no utilizará de ninguna manera los servicios o herramientas que EL OPERADOR provee. La indebida utilización que se lleve a cabo de la plataforma sin consentir los presentes Términos y Condiciones generará que EL OPERADOR se reserve la facultad de tomar todas las medidas pertinentes en cada caso, como pueden ser, sin limitarse: i) La eliminación del registro, iii) Informar a las autoridades pertinentes sobre situaciones en las que puedan existir riesgos sobre la integridad de menores de edad y de CONSUMIDORES en general.

## 7. MODIFICACION

EL OPERADOR se reserva la posibilidad de actualizar los presentes Términos y Condiciones, para lo cual siempre publicará en la plataforma la versión más reciente de estos para efectos de consulta previa a cada pedido que pretenda hacer el DOMICILIARIO. Las transacciones se registrarán por la versión más reciente la cual será siempre la publicada en la plataforma y el DOMICILIARIO reconoce como su deber revisar los Términos y Condiciones, para lo cual el uso y requerimiento de los servicios que se ofrecen constituirá la plena aceptación de estos.

## 8. CUENTA DE USUARIO

Cuando el DOMICILIARIO se inscribe u ordena a través de la plataforma, debe suministrar una dirección de correo electrónico y una contraseña. El DOMICILIARIO debe propender por conservar estos datos de forma segura y no proveer esta información a un tercero. En todo caso, cuando realiza cualquiera de estos procesos, se entiende como una aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones, (así como de la política de tratamiento de datos personales de nuestra Compañía y el almacenamiento de Cookies durante la utilización del Portal de Contacto por parte de los usuarios), aceptación que se dará de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999.

Para el efecto, aclaramos que los DOMICILIARIOS no podrán registrarse en la plataforma hasta tanto no otorguen su autorización para el tratamiento de sus datos personales. En este sentido, la plataforma le exigirá que brinde su consentimiento previo, expreso e informado.

El uso de las cuentas es personal e intransferible, por lo cual los DOMICILIARIOS no están facultados para ceder los datos de validación para el acceso a la plataforma ni el uso de su cuenta a ningún tipo de terceros.

El DOMICILIARIO accede a tener particular cuidado en el suministro de datos personales, los cuales deben ser completos y verídicos en el momento del registro. Así mismo el DOMICILIARIO debe garantizar que su identidad corresponde con la información contenida en la identificación oficial y original otorgada por las Autoridades Colombianas.

EL OPERADOR se reserva el derecho a: (i) rechazar las solicitudes que haga un DOMICILIARIO cuando existan indicios suficientes para considerar que la identificación suministrada es falsa o no corresponde a la persona que se hace identificar al solicitar el servicio; y (ii) autorizar a no realizar los domicilios de los productos cuando, a juicio del OPERADOR, EL DOMICILIARIO esté actuando en contravía de los presentes

términos y condiciones.

## 9. PROCESO DE LOS PEDIDOS:

EL OPERADOR exhibe a través de la plataforma productos que están a disposición de los CONSUMIDORES para su conocimiento general. Esta visualización de productos sirve como referencia a los CONSUMIDORES para la celebración del contrato de compraventa electrónico con los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO.

Para el proceso de la adquisición de los productos y/o servicios de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, los CONSUMIDORES deben estar plenamente identificados en su Cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento:

- a) El CONSUMIDOR deberá Ingresar a la plataforma especificando el domicilio para determinar los productos que se encuentran disponibles en el sector.
- b) El CONSUMIDOR deberá seleccionar el lugar de entrega y suministrar la dirección exacta donde se realizará la entrega del (los) producto (s) seleccionados, esta dirección debe encontrarse en el rango de cobertura de

entrega, en caso de no encontrarse en dicho rango no se permitirá la finalización de la transacción.

- c) El CONSUMIDOR deberá seleccionar el producto. Una vez seleccionado se pone a disposición del CONSUMIDOR las características y valor total del producto por medio de fotografías y notas de referencias, que permiten la plena individualización del producto para el análisis detallado del CONSUMIDOR.
- d) Acceso al carrito de compras. Este ingreso corresponde a la voluntad expresa e inequívoca del CONSUMIDOR de adquirir un producto determinado.
- e) Valor. Una vez EL CONSUMIDOR haya cumplido con los pasos anteriormente mencionados, EL OPERADOR pone a disposición del CONSUMIDOR los siguientes valores a pagar: i) valor del servicio de domicilio; ii) valor del producto y/o servicio solicitado, incluyendo costos de transacción.
- f) Pago. El CONSUMIDOR realizará el pago bien sea en efectivo o a través de las plataformas virtuales de pagos que tiene contratadas el OPERADOR para este fin. El CONSUMIDOR tendrá la obligación de verificar cada tarjeta de crédito/débito que registre al interior de su cuenta en la plataforma virtual conforme al procedimiento estipulado y disponible en esta.
- g) Resumen y Correo electrónico. Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe al CONSUMIDOR un resumen detallado de la transacción.
- h) Posteriormente, el OPERADOR procede a comunicarse directamente con el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para asegurarse de la disponibilidad del producto, así como de la capacidad de entrega del pedido realizado. Una vez el pedido haya sido confirmado por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, el CONSUMIDOR recibirá un correo o una notificación PUSH tras haberse realizado el pedido, en la cual se le informará acerca de la confirmación, así como el rango del tiempo estimado de entrega, el cual también dependerá de la información que brinde el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de acuerdo a su disponibilidad y demás factores que puedan influir en la entrega efectiva de los productos como tráfico, clima, disponibilidad de domiciliarios, entre otros.
- i) Consecuencialmente, se comunicará la orden de pedido al DOMICILIARIO asignado ya sea por la empresa de transportes contratada por EL OPERADOR o por el COMERCIO para que este coordine y gestione la entrega del producto al CONSUMIDOR.
- j) EL OPERADOR no emite facturas toda vez que solo es una plataforma virtual que no comercializa productos ni servicios directamente. El vendedor directo de los productos y servicios es el tercero.

Los pedidos podrán ser cancelados por el OPERADOR en los siguientes casos: i) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO está cerrado; ii) El producto no está disponible; iii) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO no cuenta actualmente con domiciliarios; iv) Los datos del CONSUMIDOR son incorrectos o están incompletos; v) Fuera de cobertura del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO; vi) Cancelado por petición del CONSUMIDOR; vii) No fue posible comunicarse con el CONSUMIDOR; viii) No cubre el costo mínimo del domicilio; ix) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO tiene inconvenientes en el momento; x) No fue posible comunicarse con el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO; xi) El método

de pago no está disponible; xii) Repetido / Prueba; xiii) Otros.

## 10. DEBERES DEL DOMICILIARIO

En virtud de estos términos y condiciones el DOMICILIARIO se compromete a: 1) Usar la plataforma única y exclusivamente en los términos definidos aquí mismo; 2) Suministrar información real y fidedigna al momento de llenar la suscripción de acceso a la Plataforma DOMIPLACE; 3) Entregar al CONSUMIDOR oportunamente y en los términos definidos en la transacción el pedido solicitado; 4) Informar al OPERADOR sobre cualquier aspecto que modifique las condiciones de prestación de servicios a los CONSUMIDORES, como territorio en el que puede realizar los domicilios, tiempo de entrega, calidad de los productos, entre otros; 5) Respetar todos los elementos de propiedad intelectual del OPERADOR, por lo cual se abstendrá de realizar ingeniería inversa, descompilación, derivación de código fuente o similares; 6) Abstenerse de consumir bebidas embriagantes, alucinógenos, narcóticos, y demás sustancias que puedan afectar su estado psicológico normal. 7) Exigir la cédula de ciudadanía original o documento de identidad al USUARIO cuando la orden que entregue incluya productos de bebidas alcohólicas. En caso de que el USUARIO no presente su documento de identidad, EL DOMICILIARIO está obligado a no entregarle dichos productos.

## 11. PRECIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El precio de los productos será informado en la plataforma virtual antes de que la transacción sea aceptada por el CONSUMIDOR. Dicho precio incluirá todos los posibles recargos por impuestos, domicilio, costos adicionales, entre otros posibles, que sean aplicables a cada transacción. El precio estará debidamente discriminado entre el valor total del producto y el costo del domicilio.

Es responsabilidad del CONSUMIDOR asegurarse en el momento de la entrega del pedido, que éste corresponde con los productos solicitados y de que todo lo recibido esté conforme con lo adquirido en la plataforma.

## 12. LIMITACIÓN RESPONSABILIDAD

EL OPERADOR no se hace responsable por ningún daño directo, indirecto, lucro cesante, daño emergente, daño incidental, especial o consecuencial, proveniente de o en relación con (i) el uso de la Plataforma; (ii) la responsabilidad de cualquier REPARTIDOR; o (iii) en relación con el rendimiento o navegación en la Plataforma o sus enlaces a otros sitios web, incluso si EL OPERADOR ha sido informado de la posibilidad de tales daños.

La responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones de los REPARTIDORES no recaerá en EL OPERADOR. En estos casos, dicha responsabilidad recaerá en el REPARTIDOR correspondiente, sin embargo, EL OPERADOR se permite recalcar que las solicitudes que se desprendan de estas eventualidades desde los USUARIOS serán recibidas y tramitadas.

LOS REPARTIDORES no están autorizados a ingresar a las viviendas o a la propiedad

privada donde debe entregarse un pedido, salvo que EL USUARIO lo autorice, en caso de daños o perjuicios EL OPERADOR no se hará responsable de los mismos.

Ni EL OPERADOR, ni sus afiliados o licenciantes serán responsables ante cualquier reclamo, lesión o daño que surja en relación con los actos u omisiones de cualquier REPARTIDOR. En caso de presentarse una disputa con uno o más REPARTIDORES, el USUARIO libera a EL OPERADOR, sus directores, empleados, subsidiarias, afiliados, agentes y representantes de todos los reclamos, responsabilidades, costos, incluyendo sin limitación honorarios de abogados, pérdidas o daños de cualquier clase o naturaleza, directos o indirectos, que surjan a consecuencia de tales disputas.

### 13. MEDIOS DE PAGO

Los CONSUMIDORES pueden elegir si desean pagar en línea o presencialmente al momento de la entrega de su producto. En el primer caso, los CONSUMIDORES deberán pagar al momento de completar su pedido a través de la plataforma, haciendo uso directo de la pasarela de pagos.

EL REPARTIDOR recibirá el valor de la Orden de Compra en caso de pago con efectivo o datáfono y será responsable ante cualquier incidente y/o daño que se ocasione al respecto, ya sea al OPERADOR o al CONSUMIDOR.

El DOMICILIARIO en caso de que EL CONSUMIDOR lo solicite, deberá, entregarle al USUARIO la factura del establecimiento donde adquirió los productos.

### 14. CANCELACIÓN DEL ACCESO A LA PLATAFORMA DOMIPLACE

El DOMICILIARIO no podrá acceder a la Plataforma DOMIPLACE por las siguientes causas: a) Por decisión unilateral del OPERADOR; b) Por realizar acciones delictivas o cualquier otra que contravenga las normas y buenas costumbres en detrimento de la plataforma y/o aprovechándose de ésta o en detrimento de cualquier otro tercero que resulte afectado por cualquier tipo de conducta delictiva por parte del DOMICILIARIO; c) Por encontrarse inmerso en un proceso penal y/o tener antecedentes penales d) Por afectar el patrimonio y la buena fe del OPERADOR y/o de terceros e) Por usar las marcas, logotipos, nombres e insignias propiedad del OPERADOR sin autorización previa y por escrito de ésta; f) Por usar la aplicación para financiar el terrorismo y/o cualquier otro tipo de organización o actividad ilegal; g) por usar la aplicación para el lavado de activos; h) Por usar los elementos que le permiten prestar servicios a los CONSUMIDORES para fines ilícitos o que contravengan las buenas costumbres laborales y mercantiles; i) Por cualquier otro tipo de causal consagrada en la normatividad colombiana que amerite la cancelación de la autorización al uso de la plataforma.

### 15. AUTONOMÍA.

Estos términos y condiciones se rigen por la ley mercantil colombiana, y por su naturaleza jurídica no genera relación laboral entre las partes, ni tampoco genera relación de representación, de mandato, de agencia, de corretaje o de comisión entre el OPERADOR y el DOMICILIARIOS. Estos términos y condiciones dejan sin vigencia cualquier otro tipo de acuerdo o autorización que existiera entre las partes anteriormente sobre el mismo o similar objeto, pues las relaciones entre ellas se regirán exclusivamente por estos términos y

condiciones en lo sucesivo.

## 16. INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Cada vez que un CONSUMIDOR se registre en la plataforma, se le solicitará que suministre al OPERADOR cierta información, incluyendo, pero sin limitarse a nombre completo, apellidos, identificación, número telefónico celular y una dirección válida de correo electrónico.

En adición a los Términos y Condiciones que puedan ser previstos en otras Políticas como las de Privacidad, el OPERADOR podrá revelar a terceras personas, incluidos los DOMICILIARIOS y/o personas que realizan domicilios de los diferentes pedidos desde la plataforma, cierta información contenida en la solicitud de registro del CONSUMIDOR, como sería siempre el caso de la dirección de entrega, el nombre del CONSUMIDOR, registro del número celular, entre otros, información requerida por todos los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO y DOMICILIARIOS para asegurar la calidad de la entrega del producto y la comunicación efectiva con EL CONSUMIDOR.

En este caso, EL DOMICILIARIO dará estricto cumplimiento al régimen de protección de datos personales previsto en la ley estatutaria 1581 de 2012, sus reglamentos, las normas que las modifiquen, complementen o sustituyan, así como el marco establecido por la jurisprudencia constitucional y demás órdenes y actos emitidos por las autoridades competentes en la materia. EL DOMICILIARIO guardará su confidencialidad atendiendo los requisitos y medidas de seguridad exigidos por la ley.

El tratamiento que se le dará a los datos personales se limitará a la recolección, almacenamiento y uso para las finalidades autorizadas por medio de la plataforma y otros productos y servicios online, incluido a título enunciativo la geolocalización y el procesamiento y cumplimiento de la entrega de los productos y/o servicios adquiridos por los clientes de DOMIPLACE.

El DOMICILIARIO no revelará a terceras personas el nombre, dirección, dirección de correo electrónico o número telefónico sin el consentimiento expreso del titular a través de las diferentes herramientas o sistemas previstos en la plataforma, salvo en la medida en que sea necesario o apropiado para cumplir con las leyes aplicables o con procesos o procedimientos legales en los que tal información sea pertinente.

Declara expresamente el DOMICILIARIO que no utilizará para provecho propio o de terceros información relacionada con clientes, servicios, productos y demás, a la que tenga acceso en virtud de los presentes términos y condiciones, razón por la cual se obliga a no almacenar ni tratar los datos personales de los CONSUMIDORES, ni a contactarlos después de haber entregado, declinado o cancelado cualquier pedido. El mal uso de estos datos personales por parte del DOMICILIARIO conllevará a la automática eliminación de su cuenta, dejará de prestar el servicio en mención y será responsable por cualquier daño directo o indirecto que se cause por tales efectos ya sea al OPERADOR y/o al CONSUMIDOR.

## 17. OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA

El OPERADOR no garantiza que la plataforma opere libre de errores o que su servidor se



encuentre libre de virus de computadores u otros mecanismos dañinos. La plataforma y el material se ponen a disposición de los DOMICILIARIOS en el estado en que se encuentren. No se otorga garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad u oportunidad del material, los servicios, los textos, el software, las gráficas y los links o vínculos. En ningún caso, el OPERADOR, sus proveedores o cualquier persona mencionada en la plataforma, será responsable por daños de cualquier naturaleza, resultantes del uso o la imposibilidad de usarlos.

## 18. COMERCIO ELECTRÓNICO

En cumplimiento de las disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según la ley 527 de 1999, se comunica que la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los CONSUMIDORES, que mediante el cruce de mensajes de datos los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su resorte exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

## 19. AVISO DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 así como las demás normas concordantes al manejo de datos personales, DIENS COMMUNICATIONS S.A.S identificada con el NIT 900817753-1, le informa que sus datos serán tratados conforme a este aviso de privacidad y a la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES desarrollada por la empresa y publicada en la plataforma virtual. En este caso el OPERADOR mantendrá almacenados estos datos y guardará su confidencialidad atendiendo los requisitos y medidas de seguridad exigidos por la ley. El tratamiento que se le dará a los datos personales se limitará a la recolección, almacenamiento, uso, circulación al interior de la empresa, de su controlante, otras subordinadas, proveedores y aliados comerciales para las finalidades autorizadas por medio de la plataforma y de conformidad con lo aquí preceptuado.

Manifiesta expresamente EL DOMICILIARIO que ha sido informado respecto a que la información personal, por él suministrada y, de la que tenga conocimiento EL OPERADOR, en virtud de estos términos y condiciones, tales como: Nombre, Apellido, E-mail, Teléfono, Dirección, Documento de identidad y demás necesarios para la prestación del servicio a los CONSUMIDORES; la cual podrá ser almacenada por EL OPERADOR con la finalidad de ser comunicados a los CONSUMIDORES para la prestación adecuada del servicio, y para tratar aquellos que resulten pertinentes para comunicar al DOMICILIARIO información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad; así mismo, para ser objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios del portal web, apoyada en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación; además del tratamiento que resulte necesario para el cumplimiento de los deberes adquiridos en

virtud de estos términos y condiciones. Finalmente, EL DOMICILIARIO acepta que EL OPERADOR transfiera sus datos personales en caso de que un CONSUMIDOR los solicite.

## 20. JURISDICCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para la interpretación y cumplimiento de lo estipulado en este contrato, se establece como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. en la República de Colombia. Antecualquier controversia, se dará aplicación en primer término y durante 10 días hábiles un arreglo directo. De no lograrse acuerdo, se queda en libertad para acudir ante la autoridad administrativa o judicial competente que consideren pertinente.

## 21. CANALES DE CONTACTO

El DOMICILIARIO podrá comunicarse al correo electrónico [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co) y por nuestras líneas de atención telefónicas nacionales: Desde la ciudad de Bogotá D.C al +57 18418808 y al WhatsApp 302 852 0001

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE PLATAFORMA MARKETPLACE “DOMIPLACE”

### 1. ASPECTOS GENERALES

DIENS COMMUNICATIONS S.A.S bajo la marca Cloudberry es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT: 900.817.753-1, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., que para los efectos de los presentes términos se denominará EL OPERADOR o la COMPAÑÍA, quien bajo los presentes Términos y Condiciones actúa en calidad de intermediario facilitador a través de la operación de un portal de contacto denominado DOMIPLACE en los términos de la Ley 1480 de 2011.

### 2. NATURALEZA JURÍDICA

Los presentes términos y condiciones de uso regulan la relación contractual de carácter comercial bajo la cual los usuarios de la plataforma web y móvil DOMIPLACE, que son a su vez CONSUMIDORES de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO de terceros se comprometen a hacer uso correcto del sitio web [www.domiplace.com](http://www.domiplace.com) y/o la aplicación móvil de DOMIPLACE en el marco que la legislación colombiana establece para el efecto.

La plataforma del OPERADOR está dedicada a la intermediación para la solicitud de domicilios a nivel nacional en el territorio de la república de Colombia por medio de la publicación y concentración de toda la información necesaria para realizar tal labor (portafolio de productos y/o servicios, horarios de establecimientos, cobertura de domicilios, precios, promociones especiales), información que es suministrada por terceros

ajenos al OPERADOR, los cuales contratan los servicios de intermediación ejecutados a través de la plataforma.

La relación comercial en cuestión consiste exclusivamente en la intermediación del OPERADOR para poner en contacto a dos partes como son el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y los CONSUMIDORES de este, y en algunos casos hacer el domicilio del producto que el primero solicite del segundo.

### 3. DEFINICIONES

- b. **CONSUMIDOR O USUARIO:** Toda persona natural que, como destinatario final, use la plataforma para contactar a oferentes de productos y/o servicios con el objeto de celebrar un contrato de compraventa o cualquier otro tipo de contrato lícito, en aras de adquirir bienes o servicios.
- c. **EL OPERADOR:** Persona jurídica que pone en contacto o relación a dos o más personas con el fin de que celebren un negocio comercial, sin estar vinculado a las partes por relaciones de colaboración, dependencia, mandato o representación a través de la plataforma digital o portal de contacto denominado DOMIPLACE.
- d. **ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO:** Es la persona natural o jurídica que oferta productos y/o servicios en la plataforma electrónica para su comercialización. Estos son quienes ostentan la calidad de productor y/o proveedor, por ende, son los directamente encargados de cumplir con todas las características y calidades objetivas del producto ofertado, una vez aceptado el pedido despacharlo al lugar indicado por el consumidor y responder por todas las responsabilidades que en el marco de su calidadle son aplicables.
- e. **LA PLATAFORMA ELECTRONICA:** Aplicativo administrado por el OPERADOR, que permite la concurrencia de CONSUMIDORES y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO por medio de un portal de contacto para que las personas naturales y jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los CONSUMIDORES puedan contactarlos por este mecanismo y celebren contratos comerciales. Es una plataforma que permite su uso gratuito por varios medios, a saber:
  - i. portal web: [www.domiplace.com](http://www.domiplace.com) y ii) aplicación DOMIPLACE que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play). Los CONSUMIDORES podrán utilizar la plataforma exclusivamente para su uso personal, sin que esto implique el otorgamiento de una licencia de la tecnología de la plataforma de ningún tipo.
- f. **PRODUCTO:** Hace referencia a los bienes o servicios de terceros ajenos al OPERADOR que son ofertados a través de la plataforma.
- g. **DATOS PERSONALES:** Es toda información recolectada o suministrada que permite identificar o hacer identificable a una persona física o jurídica, la cual se encuentra protegida en los términos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, complementen y/o adicionen.
- h. **COOKIES:** Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso de la plataforma por el OPERADOR, para la consulta de las actividades y preferencias

de los CONSUMIDORES.

- i. MENSAJES DE DATOS: Es aquella información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, tales como, Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax y se encuentra regido por la Ley 527 de agosto 18 1999.
- j. CONTRATO DE COMPRAVENTA ELECTRONICO: Contrato celebrado entre el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y el CONSUMIDOR, regulado por el código de comercio y por la ley 1480 de 2011 en virtud del cual se adquieren bienes y servicios ofrecidos a través de la plataforma digital o portal de contacto DOMIPLACE.

#### 4. OBJETO

Los presentes términos y condiciones regulan la autorización de uso que otorga EL OPERADOR al CONSUMIDOR, para que este ingrese a la plataforma virtual, visualice y se informe sobre los productos exhibidos, adquiera los mismos y consecuentemente solicite el correspondiente domicilio, teniéndose en cuenta que el portal denominado DOMIPLACE tiene como función primordial en ciudades de Colombia la facilitación e intermediación entre CONSUMIDORES y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO de terceros diferentes al OPERADOR, posibilitando y centralizando las relaciones y transacciones entre USUARIOS y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO a través de las herramientas puestas a disposición del CONSUMIDOR para que éste pida un domicilio por medio de la plataforma, la cual se encargará de contactar y coordinar todo el proceso de intermediación desde la recepción del pedido, hasta la efectiva entrega de los productos solicitados en el lugar designado por el CONSUMIDOR.

EL OPERADOR contactará al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, redireccionará el pedido, informará respecto de su disponibilidad o no al CONSUMIDOR de acuerdo con la información que le haya proporcionado el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

EL OPERADOR no hace parte de la cadena de valor de los productos ofertados por los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO.

A través de la plataforma se exhiben productos que buscan satisfacer una necesidad privada, personal o familiar, y en ningún momento pretenden la comercialización, reventa o cualquier otro tipo de transacción comercial o interés con los productos adquiridos.

#### 5. LICENCIA DE USO DEL MATERIAL

Los CONSUMIDORES podrán acceder a los productos y servicios ofrecidos por EL OPERADOR por medio de la plataforma virtual.

EL OPERADOR autoriza a los CONSUMIDORES a consultar, revisar y usar el material que se encuentra en la plataforma, únicamente para su uso personal y no comercial. El contenido del portal incluyendo, pero sin limitarse a los textos, gráficas, imágenes, logotipos, íconos, software y cualquier otro material está protegido bajo las leyes colombianas de derecho de autor, de propiedad industrial y otras leyes aplicables. Todo el material es de propiedad del OPERADOR o de los agentes terceros que contraten sus

servicios. El uso no autorizado del material puede constituir una violación de las leyes colombianas o extranjeras sobre derecho de autor, de propiedad industrial u otras leyes. Ningún CONSUMIDOR podrá vender o modificar el material de manera alguna, ni ejecutar o anunciar públicamente el material, ni distribuirlo para propósitos comerciales. Tampoco se permitirá copiar o adaptar el código HTML que el OPERADOR crea para generar sus páginas web, ya que el mismo está protegido por derecho de autor. Todo uso no autorizado se presumirá como indebido y podrá ser sancionado por la ley.

## 6. ACEPTACIÓN TÉRMINOS Y CONDICIONES

Se requiere que todo CONSUMIDOR, previo a su registro y uso de la plataforma virtual, lea estos Términos y Condiciones cuidadosamente, y dé el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación. Con su registro, los CONSUMIDORES están manifestando plena aceptación voluntaria expresa e inequívoca de los presentes Términos y Condiciones de uso, de la Política de tratamiento de datos personales del OPERADOR, así como su plena capacidad legal en atención a lo establecido en el Artículo 1502 del Código Civil Colombiano.

El desconocimiento del contenido de estos Términos y Condiciones no justifica el incumplimiento de estos, y mucho menos, faculta a los CONSUMIDORES para tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

En caso de que estos Términos y Condiciones no sean aceptados, EL CONSUMIDOR no deberá visitar el sitio web o la aplicación móvil, y no utilizará de ninguna manera los servicios o herramientas que EL OPERADOR provee. La indebida utilización que se lleve a cabo de la plataforma sin consentir los presentes Términos y Condiciones generará que EL OPERADOR se reserve la facultad de tomar todas las medidas pertinentes en cada caso, como pueden ser, sin limitarse: i) La eliminación del registro, iii) Informar a las autoridades pertinentes sobre situaciones en las que puedan existir riesgos sobre la integridad de menores de edad y de CONSUMIDORES en general.

## 7. MODIFICACION

EL OPERADOR se reserva la posibilidad de actualizar los presentes Términos y Condiciones, para lo cual siempre publicará en la plataforma la versión más reciente de estos para efectos de consulta previa a cada pedido que pretenda hacer el CONSUMIDOR. Las transacciones se registrarán por la versión más reciente la cual será siempre la publicada en la plataforma y el CONSUMIDOR reconoce como su deber revisar los Términos y Condiciones, para lo cual el uso y requerimiento de los servicios que se ofrecen constituirá la plena aceptación de estos.

## 8. CUENTA DE USUARIO

Cuando el CONSUMIDOR se inscribe u ordena a través de la plataforma, debe suministrar una dirección de correo electrónico y una contraseña. El CONSUMIDOR debe propender

por conservar estos datos de forma segura y no proveer esta información a un tercero. En todo caso, cuando realiza cualquiera de estos procesos, se entiende como una aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones, (así como de la política de tratamiento de datos personales de nuestra Compañía y el almacenamiento de Cookies durante la utilización del Portal de Contacto por parte de los usuarios), aceptación que se dará de conformidad con lo establecido en la Ley 527 de 1999.

Para el efecto, aclaramos que los CONSUMIDORES no podrán registrarse en la plataforma hasta tanto no otorguen su autorización para el tratamiento de sus datos personales. En este sentido, la plataforma le exigirá que brinde su consentimiento previo, expreso e informado.

El uso de las cuentas es personal e intransferible, por lo cual los CONSUMIDORES no están facultados para ceder los datos de validación para el acceso a la plataforma ni el uso de su cuenta a ningún tipo de terceros.

El CONSUMIDOR accede a tener particular cuidado en el suministro de datos personales, los cuales deben ser completos y verídicos en el momento de realización de la orden. Así mismo: (i) el CONSUMIDOR debe garantizar que los datos que suministra de su tarjeta de crédito son de su propiedad y tiene suficientes fondos para hacer el pago, cuando éste sea el método de preferencia; (ii) que su identidad corresponde con la información contenida en la identificación oficial y original otorgada por las Autoridades Colombianas.

EL OPERADOR se reserva el derecho a: (i) rechazar las solicitudes que haga un CONSUMIDOR cuando existan indicios suficientes para considerar que la identificación suministrada es falsa o no corresponde a la persona que se hace identificar al solicitar el servicio; y (ii) autorizar a no realizar los domicilios de los productos cuando, a juicio del domiciliario, quien recibe el producto no está autorizado por la ley colombiana para recibir ese producto. Entre los productos que dan lugar a esta autorización se encuentran bebidas alcohólicas y cigarrillos, respecto de los cuales al domiciliario se le instruye para que solicite el documento de identificación con el fin de verificar la edad del potencial CONSUMIDOR, caso en el cual, de encontrarse que es un menor de edad, no deberá entregar los productos y tramitará la reversión de la operación.

## 9. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y PROCESO DE LOS PEDIDOS:

EL OPERADOR exhibe a través de la plataforma productos que están a disposición de los CONSUMIDORES para su conocimiento general. Esta visualización de productos sirve como referencia a los CONSUMIDORES para la celebración del contrato de compraventa electrónico con los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO.

Para el proceso de la adquisición de los productos y/o servicios de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, los CONSUMIDORES deben estar plenamente identificados en su Cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento:

- a) El CONSUMIDOR deberá Ingresar a la plataforma especificando el domicilio para

- determinar los productos que se encuentran disponibles en el sector.
- b) El CONSUMIDOR deberá seleccionar el lugar de entrega. Se debe suministrar la dirección exacta donde se realizará la entrega del (los) producto (s) seleccionados, esta dirección debe encontrarse en el rango de cobertura de entrega, en caso de no encontrarse en dicho rango no se permitirá la finalización de la transacción.
  - c) El CONSUMIDOR deberá seleccionar el producto. Una vez seleccionado se pone a disposición del CONSUMIDOR las características y valor total del producto por medio de fotografías y notas de referencias, que permiten la plena individualización del producto para el análisis detallado del CONSUMIDOR.
  - d) Acceso al carrito de compras. Este ingreso corresponde a la voluntad expresa e inequívoca del CONSUMIDOR de adquirir un producto determinado.
  - e) Valor. Una vez EL CONSUMIDOR haya cumplido con los pasos anteriormente mencionados, EL OPERADOR pone a disposición del CONSUMIDOR los siguientes valores a pagar: i) valor del servicio de domicilio; ii) valor del producto y/o servicio solicitado, incluyendo costos de transacción.
  - f) Pago. El CONSUMIDOR realizará el pago bien sea en efectivo o a través de las plataformas virtuales de pagos que tiene contratadas el OPERADOR para este fin. El CONSUMIDOR tendrá la obligación de verificar cada tarjeta de crédito/débito que registre al interior de su cuenta en la plataforma virtual conforme al procedimiento estipulado y disponible en esta.
  - g) Resumen y Correo electrónico. Una vez completados los pasos anteriores se le exhibe al CONSUMIDOR un resumen detallado de la transacción.
  - h) Posteriormente, el OPERADOR procede a comunicarse directamente con el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO para asegurarse de la disponibilidad del producto, así como de la capacidad de entrega del pedido realizado. Una vez el pedido haya sido confirmado por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, el CONSUMIDOR recibirá un correo o una notificación PUSH tras haberse realizado el pedido, en la cual se le informará acerca de la confirmación, así como el rango del tiempo estimado de entrega, el cual también dependerá de la información que brinde el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO de acuerdo a su disponibilidad y demás factores que puedan influir en la entrega efectiva de los productos como tráfico, clima, disponibilidad de domiciliarios, entre otros.
  - i) EL OPERADOR no emite facturas toda vez que solo es una plataforma virtual que no comercializa productos ni servicios directamente. El vendedor directo de los productos y servicios es el tercero.

En caso de que se hagan pedidos a ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO de terceros que entre su oferta de productos tengan gamas de licores y cigarrillos, estos solo serán entregados a aquellos CONSUMIDORES que de conformidad con la legislación colombiana cumplan con la edad legal requerida para la adquisición de estos productos. Los tiempos de entrega suministrados al CONSUMIDOR son exclusivamente un estimado y el CONSUMIDOR, al hacer su pedido, afirma conocer y aceptar que innumerables factores como el tráfico, el clima, los horarios pico y la capacidad de entrega de algunos

ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, pueden ser limitantes para asegurar la hora de entrega.

Todo CONSUMIDOR se compromete a pagar el precio del domicilio desde el momento en el que recibe el correo de confirmación del pedido. Tras dicha recepción, no habrá motivo alguno por el cual el CONSUMIDOR pueda abstenerse de hacer el pago correspondiente a la transacción realizada.

Los pedidos podrán ser cancelados por el OPERADOR en los siguientes casos: i) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO está cerrado; ii) El producto no está disponible; iii) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO no cuenta actualmente con domiciliarios; iv) Los datos del CONSUMIDOR son incorrectos o están incompletos; v) Fuera de cobertura del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO; vi) Cancelado por petición del CONSUMIDOR; vii) No fue posible comunicarse con el CONSUMIDOR; viii) No cubre el costo mínimo del domicilio; ix) El ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO tiene inconvenientes en el momento; x) No fue posible comunicarse con el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO; xi) El método de pago no está disponible; xii) Repetido / Prueba; xiii) Otros.

En caso de que el pedido sea rechazado, el CONSUMIDOR será notificado tan pronto el OPERADOR haya recibido tal información del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO informando el motivo del rechazo.

PARÁGRAFO: EL CONSUMIDOR libera y exonera al OPERADOR de cualquier tipo de responsabilidad que se genere por la realización de pagos en efectivo y/o contraentrega.

EL CONSUMIDOR podrá interponer sus peticiones, quejas y reclamos ya sea directamente frente al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO y a través de sus canales de atención al cliente o por intermedio del OPERADOR, quien deberá trasladar al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO dentro de las doce (12) horas hábiles siguientes la respectiva PQR para su resolución. El responsable de atender oportunamente las peticiones, quejas y reclamos de los Usuarios es el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

EL OPERADOR en ninguna circunstancia se hace responsable por el uso de datos y por la realización de transferencias y/o transacciones bancarias, las cuales serán de exclusiva responsabilidad del CONSUMIDOR y del ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

## 10. DOMICILIARIOS

El domicilio del pedido se realizará a través de domiciliarios, quienes podrán ser contratados directa o indirectamente por el ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO del tercero oferente al que fue realizado el pedido, o podrán ser prestadores de un servicio creado por alianzas de tipo logístico con empresas y comercios dedicados a dicha actividad. Estos prestarán los servicios de coordinación, supervisión y entrega de los domicilios de pedidos de los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO de terceros.

Siempre se buscará que los DOMICILIARIOS contratados por EL OPERADOR, sean personal idóneo y debidamente capacitado, que se encargará de realizar los domicilios en los sitios de entrega informados; los DOMICILIARIOS están facultados por la legislación



colombiana para exigir al usuario exhibir su documento de identidad en los casos en los que el domicilio implique la entrega de productos tales como bebidas alcohólicas o cigarrillos y demás productos que la ley especifique que deban adelantarse tales gestiones.

Los DOMICILIARIOS son prestadores de un servicio creado por alianzas de tipo logístico con empresas y comercios dedicados a dicha actividad; la relación entre EL OPERADOR y el USUARIO corresponde a garantizar mediante los medios tecnológicos y de servicio con los que cuenta, el facilitar al USUARIO un catálogo de Productos ofrecidos para la respectiva compra y el traslado de éstos al destino indicado por el USUARIO.

EL OPERADOR no cuenta con DOMICILIARIOS vinculados a su razón social como trabajadores; en este sentido, y sin contrato laboral entre los DOMICILIARIOS y la compañía, se configura la tercerización de un servicio de transporte de los productos que solicita el USUARIO.

EL OPERADOR no será responsable respecto de los tiempos de entrega, calidad, cantidad, estado, integridad y forma de los domicilios. La compañía a la cual EL DOMICILIARIO pertenece, según su modalidad de vinculación, ya sea directa o indirecta a través de la tercerización con empresas de logística será la responsable ante EL CONSUMIDOR y/o EL OPERADOR de todas las actividades que comprendan la entrega efectiva de los pedidos de los USUARIOS.

EL OPERADOR no se hace responsable por ningún daño directo, indirecto, lucro cesante, daño emergente, daño incidental, especial o consecuencial, proveniente de o en relación con la responsabilidad de cualquier DOMICILIARIO perteneciente a cualquier empresa dedicada a actividades de logística y distribución. La responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones de los DOMICILIARIOS recaerá en la empresa de tercerización del servicio de transporte de los productos. Ni EL OPERADOR, ni sus afiliados o licenciantes serán responsables ante cualquier reclamo, lesión o daño que surja en relación con los actos u omisiones de cualquier DOMICILIARIO.

## 11. PRECIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El precio de los productos será informado en la plataforma virtual antes de que la transacción sea aceptada por el CONSUMIDOR. Dicho precio incluirá todos los posibles recargos por impuestos, domicilio, costos adicionales, entre otros posibles, que sean aplicables a cada transacción. El precio estará debidamente discriminado entre el valor total del producto y el costo del domicilio.

Si el CONSUMIDOR se equivoca en la aceptación de los bienes o servicios que se le entregan en el domicilio, siempre y cuando estos se ajusten al pedido efectuado, y/o surge algún contratiempo en donde no se verifiquen datos del CONSUMIDOR y se rechace el pedido una vez fue confirmado por el portal y en ese sentido no se reciban correcciones una vez efectuada la confirmación, toda la responsabilidad recaerá sobre el CONSUMIDOR y éste deberá hacerse cargo de todos los costos que generó su error en la transacción.

Es responsabilidad del CONSUMIDOR asegurarse en el momento de la entrega del pedido, que éste corresponde con los productos solicitados y de que todo lo recibido esté conforme con lo adquirido en la plataforma.

## 12. MEDIOS DE PAGO

Los CONSUMIDORES pueden elegir si desean pagar en línea o presencialmente al momento de la entrega de su producto. En el primer caso, los CONSUMIDORES deberán pagar al momento de completar su pedido a través de la plataforma, haciendo uso directo de la pasarela de pagos. Para el efecto, los CONSUMIDORES deberán ingresar una (1) sola vez la información de su tarjeta de crédito, la cual quedará guardada automáticamente en los servidores de dicha entidad. La entidad bancaria de cada CONSUMIDOR podrá realizar seguimientos de la transferencia para asegurar el proceso, y en todo caso, el manejo y medidas de seguridad de la información personal de los CONSUMIDORES serán de responsabilidad de la pasarela de pagos, de acuerdo con lo establecido en la ley. El CONSUMIDOR podrá solicitar al OPERADOR, de conformidad con su Política de Tratamiento de Datos Personales, que sea revocada su autorización relativa al uso de la información de su tarjeta de crédito.

Es importante aclarar que todo CONSUMIDOR se compromete a pagar el precio del domicilio desde el momento en el que recibe el correo de confirmación del pedido. Tras dicha recepción, no habrá motivo alguno por el cual el CONSUMIDOR pueda abstenerse de hacer el pago correspondiente a la transacción realizada.

Podrán ser rechazadas las transacciones online, cuando la validación y aceptación del pago no sea confirmada por el OPERADOR o cuando la entidad bancaria del CONSUMIDOR o el medio de pago así lo determinen. El OPERADOR no se hace responsable por los trámites internos de autorización que disponga la entidad bancaria/financiera que emita los instrumentos de pago, ni por los permisos que requieren los medios de pago para efectuar compras por internet. Los CONSUMIDORES deben notificar oportunamente a sus entidades bancarias sobre la pérdida o robo de sus tarjetas de crédito y/o débito, así como sobre cualquier riesgo relacionado con las herramientas utilizadas para realizar transacciones como, pero sin limitarse a las claves personales, con el fin de que éstos sean inhabilitados.

Es obligación de los CONSUMIDORES otorgar información verídica sobre las tarjetas utilizadas en la plataforma y garantizar que quien las utiliza es el legítimo titular. El OPERADOR emplea las medidas de seguridad y validación razonables para mitigar el riesgo de fraude por suplantación de identidad de un pagador, o el de ilegalidad de una transacción. El OPERADOR no será responsable por los daños y/o perjuicios que terceras personas no autorizadas puedan ocasionar al realizar transacciones a través de la plataforma.

## 13. RETRACTO

Conforme a la normatividad actual, los CONSUMIDORES de esta plataforma no tienen derecho al retracto contemplado en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, por la naturaleza del servicio de intermediación que se presta, dado que se trata de operaciones que empiezan a ejecutarse en cuanto el CONSUMIDOR da su confirmación. Lo anterior sin perjuicio de que tal derecho pueda ser ejercido ante los ESTABLECIMIENTOS DE

COMERCIO, que en su calidad de proveedores y productores serán los indicados para garantizar tal derecho de ser procedente.

## 14. REVERSIÓN DE PAGOS

De conformidad con el Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 1074 de 2015, el OPERADOR está en la obligación de reversar los pagos que solicite el CONSUMIDOR cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el CONSUMIDOR tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el CONSUMIDOR deberá presentar queja ante el OPERADOR y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra. El CONSUMIDOR cuenta con el formulario disponible para el efecto en este enlace, el cual deberá diligenciar y enviar al correo electrónico [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co), sin perjuicio de que también podrá solicitar la reversión de pagos a través de los mismos canales dispuestos de manera general para peticiones, quejas y reclamos. La petición de reversión que se haga ante el OPERADOR debe contener como mínimo (i) la manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, (ii) la indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el párrafo precedente, (iii) el valor por el que se solicita la reversión y la (iv) la identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.

Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones a las que hace alusión el artículo 2.2.2.51.6 del Decreto 1074 de 2015. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del OPERADOR. En estos casos, el OPERADOR deberá reembolsar directamente al CONSUMIDOR del producto el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al CONSUMIDOR.

## 15. GARANTÍA

Si los productos no se ajustan a la calidad, idoneidad o seguridad propias y necesarias, el CONSUMIDOR podrá solicitar el cambio de estos, siempre que haya fundamento jurídico y racional para ello, para lo cual el OPERADOR trasladará tal solicitud al

ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO, que decidirá la procedencia o no de ésta en su calidad de productor y único responsable respecto de las características objetivas ofertadas. La garantía solo aplica para características objetivas de los productos.

## 16. OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Los CONSUMIDORES no pueden usar la plataforma con el fin de transmitir, distribuir, almacenar o destruir material (i) en violación de cualquier ley aplicable o regulación, (ii) de forma que se infrinjan las leyes sobre derecho de autor, propiedad industrial, secretos comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de terceros de manera que viole la privacidad, publicidad u otros derechos personales de terceros, o (iii) en forma que sea difamatoria, obscena, amenazante o abusiva. Esto sin perjuicio de normas particulares sobre la materia que sean imperativas en cada uno de los ordenamientos jurídicos correspondientes a los territorios en los cuales el OPERADOR prestará su servicio.

A los CONSUMIDORES les está prohibido violar o intentar violar la seguridad de la plataforma virtual. Específicamente, los CONSUMIDORES no podrán (i) acceder a información que no esté dirigida o autorizada a dicho CONSUMIDOR o acceder a servidores o cuentas a los cuales no está autorizado a acceder, (ii) intentar probar la vulnerabilidad de un sistema o red sin la debida autorización o violar las medidas de seguridad o autenticación, (iii) intentar interferir con los servicios prestados a un CONSUMIDOR, servidor o red, incluyendo pero sin limitarse al envío de virus a través o sobre carga de la plataforma de tráfico para denegación del servicio, (iv) enviar correo electrónico no solicitado, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios. La violación de cualquier sistema o red de seguridad puede resultar en responsabilidades civiles y penales, (v) suplantar la identidad de otros CONSUMIDORES o de personas naturales o jurídicas de cualquier índole, (vi) proporcionar información de identidad incorrecta, incompleta o falsa. (vii) En ninguna circunstancia se tolerará la acción de hacer pedidos falsos, actuar que será denunciado y estará sujeto a las consecuencias legales aplicables.

## 17. INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Cada vez que un CONSUMIDOR se registre en la plataforma, se le solicitará que suministre al OPERADOR cierta información, incluyendo, pero sin limitarse a nombre completo con apellidos, identificación, fecha de nacimiento y una dirección válida de correo electrónico. En adición a los Términos y Condiciones que puedan ser previstos en otras Políticas como las de Privacidad, los CONSUMIDORES entienden y consienten que el OPERADOR puede revelar a terceras personas cierta información contenida en su solicitud de registro, como sería siempre el caso de la dirección de entrega y el nombre del CONSUMIDOR, información requerida por todos los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO.

El OPERADOR no revelará a terceras personas, distintas al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO al cual se le está haciendo el pedido, el nombre, dirección, dirección de correo electrónico o número telefónico sin el consentimiento expresado a través de las diferentes herramientas o sistemas previstos en la plataforma, salvo en la medida en que sea

necesario o apropiado para cumplir con las leyes aplicables o con procesos o procedimientos legales en los que tal información sea pertinente.

El OPERADOR se reserva el derecho de ofrecer productos de terceras personas, basados en las preferencias que cada CONSUMIDOR haya identificado en su solicitud de registro o en cualquier momento posterior a la misma, incluyendo, pero sin limitarse, a gustos y/o preferencias que la plataforma pueda inferir por cantidad de pedidos realizados o por tendencias particulares de cada CONSUMIDOR.

Es obligación de cada CONSUMIDOR suministrar información cierta, completa, verificable y real, y será su responsabilidad las consecuencias jurídicas o extrajurídicas que se puedan generar con ocasión a la información suministrada. El OPERADOR se libera de toda responsabilidad por daños y/o perjuicios a cargo de un CONSUMIDOR que infrinja esta obligación.

## 18. PUBLICIDAD

A través de la plataforma el OPERADOR podrá poner a disposición de los CONSUMIDORES información de carácter comercial y publicitario, propio o de terceros de conformidad a las buenas costumbres comerciales. En estos casos el OPERADOR no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a los servicios y/o productos que se comercialicen por estos terceros, ya que la plataforma sirve como canal de comunicación y publicidad, mas no como herramienta de prestación de servicios. En consecuencia, es total responsabilidad de los CONSUMIDORES el acceso a los sitios que remite la publicidad, asumiendo la obligación de verificar y conocer los términos de

los servicios ofrecidos por los terceros.

Toda la información puesta a disposición en la plataforma como imágenes, publicidad, nombres, marcas, lemas y demás elementos de propiedad intelectual; son utilizados legítimamente por el OPERADOR, sea porque son de su propiedad, porque tiene autorización para ponerlos a disposición o porque se encuentra facultado para hacerlo en virtud de las decisiones 351 de 1993 y 486 de 2000 de la Comunidad Andina de Naciones y la ley 23 de 1982.

Los links o vínculos que dirigen a otros sitios web de propiedad de terceras personas se suministran para su conveniencia únicamente y el OPERADOR no respalda, recomienda o asume responsabilidad alguna sobre el contenido de estos. Los CONSUMIDORES acceden a través de los links o vínculos a los sitios web de terceras personas, bajo su propio riesgo.

## 19. PROMOCIONES

Las promociones, concursos, sorteos y eventos que se implementen a través de la plataforma estarán sujetas a las reglas y condiciones que en cada oportunidad se establezcan, de manera anticipada por el OPERADOR. Bajo ningún motivo esto implica que el OPERADOR está obligado a realizar algún tipo de sorteo, pues simplemente regula una situación con anterioridad, en caso de que el OPERADOR de manera voluntaria, decida llevar a cabo tales actividades. En caso de que se realice alguna de las mencionadas

actividades será requisito mínimo para acceder a tales oportunidades o beneficios comerciales, que el CONSUMIDOR se encuentre debidamente registrado en la plataforma.

## 20. OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA

El OPERADOR no garantiza que la plataforma opere libre de errores o que su servidor se encuentre libre de virus de computadores u otros mecanismos dañinos. La plataforma y el material se ponen a disposición de los CONSUMIDORES en el estado en que se encuentren. No se otorga garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad u oportunidad del material, los servicios, los textos, el software, las gráficas y los links o vínculos. En ningún caso, el OPERADOR, sus proveedores o cualquier persona mencionada en la plataforma, será responsable por daños de cualquier naturaleza, resultantes del uso o la imposibilidad de usarlos.

## 21. COMERCIO ELECTRÓNICO

En cumplimiento de las disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según la ley 527 de 1999, se comunica que la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los CONSUMIDORES, que mediante el cruce de mensajes de datos los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones.

## 22. AVISO DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 así como las demás normas concordantes al manejo de datos personales, DIENS COMMUNICATIONS S.A.S identificada con el NIT 900817753-1, le informa que sus datos serán tratados conforme a este aviso de privacidad y a la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES desarrollada por la empresa y publicada en la plataforma virtual. En este caso el OPERADOR mantendrá almacenados estos datos y guardará su confidencialidad atendiendo los requisitos y medidas de seguridad exigidos por la ley. El tratamiento que se le dará a los datos personales se limitará a la recolección, almacenamiento, uso, circulación al interior de

la empresa, de su controlante, otras subordinadas, proveedores y aliados comerciales para las finalidades autorizadas por medio de la plataforma y otros productos y servicios online, incluido a título enunciativo el mercadeo relacional, comercial y la geolocalización.

EL CONSUMIDOR autoriza al OPERADOR y al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO a utilizar, transmitir y/o gestionar su información personal con el fin de ejecutar a título enunciativo acciones de comunicación, contactabilidad, mercadeo relacional y comercial, envío de mensajes de texto, correos electrónicos y/o mensajes PUSH, para compartir información relativa a las actividades del OPERADOR y en general para realizar cualquier tipo de acción relacionada con el tratamiento, transmisión, uso, recolección, almacenamiento y circulación de sus datos personales a los ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO vinculados a DOMIPLACE de conformidad con la ley 1581 de 2012.

Para tales efectos, EL CONSUMIDOR autoriza de manera expresa al OPERADOR y al

ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO a hacer uso a través del envío de mensajes de texto, PUSH y/o redes sociales de los datos personales registrados en la plataforma DOMIPLACE y/o entregados por medio de bases de datos para la realización de dichas campañas relacionadas con los productos y/o servicios de cualquier ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO vinculado a la plataforma DOMIPLACE.

## 23. JURISDICCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para la interpretación y cumplimiento de lo estipulado en este contrato, se establece como domicilio contractual la ciudad de Bogotá D.C. en la República de Colombia. Antecualquier controversia, se dará aplicación en primer término y durante 10 días hábiles un arreglo directo. De no lograrse acuerdo, se queda en libertad para acudir ante la autoridad administrativa o judicial competente que consideren pertinente.

## 24. ATENCIÓN AL CLIENTE

El CONSUMIDOR podrá presentar peticiones, quejas y reclamos (PQR) a través de la página web de [www.cloudberry.com.co](http://www.cloudberry.com.co), por el correo electrónico [atencionalcliente@cloudberry.com.co](mailto:atencionalcliente@cloudberry.com.co) y por nuestras líneas de atención telefónicas nacionales: Desde la ciudad de Bogotá D.C al +57 18418808 y al WhatsApp 302 852 0001.

Asimismo, podrá dirigir directamente su petición, queja y reclamo al ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO en el cual realizó la compra.

# Vanguardia

Calle 34 N° 13-42  
Nit. 890201798-0  
Tel. **(57) 7 6300 700**  
[www.vanguardia.com](http://www.vanguardia.com)  
Bucaramanga, Colombia

» Vanguardia **O'hubo** @Clubvital