

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

ANEXO 1:

I. DEFINICIONES GENERALES

LÁVELO PUES: Siglas de **LÁVELO PUES COLOMBIA S.A.S.** sociedad comercial identificada con el NIT: 901.092.972-6 y domicilio principal en la Calle 23 # 14 – 15, Armenia, Quindío. Definido en el contrato principal como **EL ALIADO**” del cual forma parte el presente documento.

CASATORO: Definido en el contrato principal como contratante.

Usuario y/o Cliente referido: Toda persona natural que adquiere mediante la **COMUNIDAD CASATORO** un determinado producto y/o servicio ofrecido por **EL ALIADO** a previa solicitud y pago del servicio a través de las **CANALES DIGITALES** y/o físicos a **EL ALIADO**.

Los beneficios de la **comunidad CASATORO** no son aplicables a personas jurídicas.

Domicilio: Ciudad de residencia habitual del **USUARIO** donde se prestará el servicio de lavado que corresponde a la ciudad de Bogotá D.C

CANALES DIGITALES: Son los canales virtuales utilizados por **CASATORO** y **EL ALIADO**, en la cual se anuncian los productos y servicios del presente convenio en las condiciones definidas por los presentes términos y condiciones que se encuentran definidos en comunidad.CasaToro.com/terminos.php

Los **CANALES DIGITALES** son: Landing Pages, Redes sociales y/o aplicaciones móviles de la comunidad CasaToro.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda vincularse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. En todo caso los canales digitales no recopilan datos sensibles ni datos relativos a menores de edad.

Reserva de Servicio: Acción de apartar o solicitar a través de los canales digitales un servicio de **LAVADO a DOMICILIO**. La reserva debe ser cumplida por **EL ALIADO** y **USUARIO**, so pena de declaración de incumplimiento y posterior cobro del servicio.

Pasarela de pago: Es el medio electrónico de pago habilitado en los canales digitales. El cliente escoge realizar el pago utilizando este medio. Es claro para las partes que no se aceptan pagos fuera de los medios habilitados por los canales digitales ni la compañía se responsabiliza por los pagos que se realicen fuera de estos medios.

Servicio a domicilio: Cuando el usuario solicita un servicio de manera particular, en cualquier domicilio dentro del perímetro de cobertura de **EL ALIADO**.

Fecha de Inicio: Fecha a partir de la cual los servicios de lavado que ofrece **LÁVELO PUES** estarán a disposición de los clientes.

Pago: Contraprestación a cargo del cliente por la prestación del servicio de lavado de vehículos.

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un **CLIENTE** o al **VEHÍCULO** del cliente en virtud de la ejecución de la prestación de servicio.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

II. ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS

Para que **EL USUARIO** pueda adquirir un producto ofrecido por **EL ALIADO** puede comunicarse a la línea de la **COMUNIDAD CASATORO** en el **+57 (1) 7449454** y/o través de los canales digitales dispuestos por **CASATORO** descritos a continuación:

1. Redes sociales de CasaToro en Facebook @CasaToro
2. Redes sociales de CasaToro en Instagram @CasaToro_oficial

EL ALIADO será el encargado de recaudar el dinero del pago del servicio de LAVADO DE VEHICULO solicitado por **EL USUARIO** mediante la **pasarela de pago y/o en los establecimientos DE EL ALIADO**;

El valor del servicio se encuentra en el ANEXO 3: PRECIOS AL PÚBLICO el cual, puede encontrarse en la página web comunidad.CasaToro.com/terminos.php

III. USO DE LOS SERVICIOS

USUARIO y/o CLIENTE, que adquiere los productos y/o servicios de **EL ALIADO**, está aceptando de manera expresa y clara las presentes condiciones y exclusiones por medio de las cuales se regirá la relación contractual entre **EL USUARIO y/o CLIENTE** y **EL ALIADO** cuya naturaleza será la de un contrato de prestación de servicios.

Si **EL USUARIO y/o CLIENTE**, decide no aceptar los términos y las condiciones propuestas, no podrá acceder a los beneficios de la **COMUNIDAD CASATORO** y usar los servicios que **EL ALIADO** describe en el presente documento y sus anexos.

Los precios de cada uno de los productos y/o servicios ofrecidos por **EL ALIADO** para la **COMUNIDAD CASATORO** y/o cliente referido **CASATORO** se encuentran en las tablas denominadas "**PRECIOS DE VENTA AL PÚBLICO**" que hacen parte del presente contrato de prestación de servicios en el anexo 3, las cuales serán publicadas para conocimiento del **USUARIO y/o CLIENTE**, cuyos precios mínimos son los allí establecidos.

EL USUARIO y/o CLIENTE, acepta las variaciones de cada servicio dependiendo de las circunstancias de tiempo modo y lugar donde se va a prestar el servicio y depende exclusivamente de los requerimientos realizados por **EL USUARIO y/o CLIENTE**.

EL ALIADO y **CASATORO** se reservan el derecho de modificar los precios mínimos establecidos en las tablas de precios y se informará debidamente por los mismos medios que se dan a conocer a **EL USUARIO y/o CLIENTE**. Los precios incluyen IVA.

Estas condiciones sustituyen expresamente los acuerdos o compromisos previos entre **EL ALIADO** y **EL USUARIO y/o CLIENTE**.

1. **EL USUARIO y/o CLIENTE**, que requiera información adicional del servicio se comunicará a los números telefónicos que **CASATORO** disponga a nivel nacional cuya información se encuentra en comunidad.CasaToro.com.
2. Queda entendido que **LÁVELO PUES S.A.S** únicamente prestará los servicios de lavado para vehículos contemplados en este documento, a las personas que figuren como **USUARIOS y/o CLIENTES REFERIDOS** activos.
3. En caso de que **EL USUARIO y/o CLIENTE** no cumpla con los requisitos a su cargo indicados en este numeral, **EL ALIADO** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno por la no prestación de los servicios

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

relacionados en el presente documento teniendo en cuenta que estos se otorgan de manera personal e intransferible teniendo en cuenta la calidad de la persona que pertenece a la **COMUNIDAD CASATORO**, lo cual deberá ser informado por **EL ALIADO**. De todas maneras, en caso de no aplicar algún beneficio si el cliente decide tomarlo se informará el valor a cargo del cliente y deberá asumir el pago de los servicios prestados fuera de su categoría como un servicio aparte.

La celebración y ejecución de los servicios contratados se llevará a cabo en el territorio nacional. El servicio puede ser contratado en el extranjero pagando una contraprestación económica, mediante el sistema de pago electrónico por los canales digitales, en cualquier caso, se rige por las leyes colombianas y se ejecuta en Colombia.

Las promociones y beneficios aplican únicamente a personas naturales.

IV. DEBERES DEL USUARIO y/o CLIENTE

Con la aceptación de los presentes términos, EL USUARIO debe:

1. Suministrar información clara, veraz, suficiente y verificable al momento de solicitar un servicio de **EL ALIADO**.
2. Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación de tales como (nombre de **USUARIO** y contraseña), teniendo en cuenta que los mismos son datos personales e intransferibles que requieren de la diligencia en el manejo por parte de **EL USUARIO y/o CLIENTE**, en caso de pérdida deberá seguir las instrucciones de cambio de **USUARIO** y contraseña (SI APLICA). **EL ALIADO** ni **CASATORO** responderán por el uso indebido de estos datos por parte de **EL USUARIO y/o CLIENTE**. Razón por la cual, deberá informar inmediatamente a **EL ALIADO** y a **CASATORO** en caso de olvido o usurpación de los datos de validación
3. Abstenerse de utilizar la prestación de los servicios para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres en contra de **EL ALIADO, OTROS USUARIOS y/o CASATORO**.
4. Pagar oportunamente a **EL ALIADO** la contraprestación económica definida en la prestación del servicio. La empresa no se responsabiliza por pagos que no se hagan directamente a través de **EL ALIADO**, en la caja autorizada en las instalaciones de **EL ALIADO** o en los canales digitales dispuestos por **CASATORO** e informados en la página web comunidad.CasaToro.com.
5. **EL USUARIO y/o CLIENTE** deben solicitar siempre la expedición de la factura y/o soporte expedido por **EL ALIADO** que compruebe el pago y la compra del servicio y/o los respectivos recibos de pago expedidos por **LÁVELO PUES S.A.S**, que soporten la compra del producto o servicio. **LÁVELO PUES S.A.S** queda facultada para negar la prestación del servicio en caso de no presentar los pagos correspondientes al producto o servicio adquirido.
6. Presentar toda la evidencia y soportes que pueda tener para las correspondientes reclamaciones por garantías, se aclara que no se requiere la presentación de la factura o documento equivalente en los términos del artículo 27 de la ley 1480 de 2011.
7. Abstenerse de realizar conductas violentas en contra de las instalaciones o personal de **EL ALIADO**;
8. Abstenerse de suplantar la identidad de otros **USUARIOS y/o CLIENTES**.
9. Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento o información de **EL ALIADO** o de cualquiera de sus partes.
10. **EL USUARIO y/o CLIENTE** y **EL ALIADO** en adelante "LAS PARTES" en esta obligación de manera voluntaria declaran que: a) los recursos utilizados para la ejecución del presente contrato y/o prestación de servicios de lavado a domicilio al igual que sus ingresos no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano, o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas. b). LAS PARTES declaran que sus socios o administradores, no presentan registros negativos en las listas de control del riesgo del lavado de activos y financiación del terrorismo nacionales o internacionales que defina **CASATORO** y que pueden ser consultadas para este fin. c) LAS PARTES en desarrollo de su objeto social o actividad personal no

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

incurrirán en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal o en cualquier otra norma que la modifique o adicione y en consecuencia se obligan a responder frente a **CASATORO** y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. d) Cualquier indicio sobre estas conductas, investigación, dará la facultad a **CASATORO** de terminar de manera inmediata la prestación del servicio El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones aquí contempladas, faculta a **CASATORO** para terminar de manera inmediata y unilateral el presente contrato de prestación de servicios con **EL USUARIO** y a que éste, efectúe de manera inmediata los pagos adeudados a **LÁVELO PUES S.A.S.**

V. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE EL ALIADO A FAVOR DE LOS USUARIOS y/o CLIENTES DE CASATORO

Consideraciones Generales:

CASATORO y **EL ALIADO** se reservan el derecho de actualizar, modificar y/o sacar del mercado los productos y servicios exhibidos y/o enunciados, se aclara que la vigencia en las ofertas se determinará desde el día de la publicación hasta que la misma sea dada de baja en las páginas web y/o canales digitales. Las fotos utilizadas en los canales digitales son de referencia y los accesorios de las mismas son de ambientación

1. LAVADO GENERAL DE AUTOMOVILES

En este servicio se realiza un lavado exterior de la carrocería del vehículo, vidrios, llantas y rines, también incluye aspirado. En este servicio se realiza con agua y se usan materiales biodegradables, los cuales cumplen con las especificaciones ambientales requeridas por las entidades encargadas.

VI. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LOS SERVICIOS DE LAVADO DE VEHÍCULOS OFRECIDOS POR EL ALIADO PARA LA COMUNIDAD CASATORO Y CLIENTES REFERIDOS EN GENERAL CASATORO

1. El único responsable del beneficio y servicio es: **LÁVELO PUES S.A.S.** sociedad comercial identificada con NIT. 830.136.419-8.
2. El tarjetahabiente de la **COMUNIDAD CASATORO** y clientes referidos en general **CASATORO** deberán presentar el código de descuento a EL ALIADO para identificarse con beneficiario del presente convenio.
3. EL tarjetahabiente de la **COMUNIDAD CASATORO** y clientes referidos en general **CASATORO** deberán presentar el identificador digital que los acredita como **USUARIOS y/o CLIENTES REFERIDOS**.
4. Los tiempos de respuesta y la duración de los servicios dependen única y exclusivamente de **LÁVELO PUES S.A.S** y serán informados al **USUARIO y/o CLIENTE** a través de los canales digitales de EL ALIADO.
5. Cualquier reclamación con relación al presente beneficio deberá radicarse directamente ante EL ALIADO en el e-mail: administrador@lavelopues.com y comunidad.CasaToro@CasaToro.com.
6. La vigencia de las tarifas aplica desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020 en virtud del contrato suscrito entre el **LÁVELO PUES** y **CASATORO**.
7. Aplica únicamente para los productos descritos en la Tabla 1 del numeral V **“PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LAVADO DE VEHÍCULOS DEL ALIADO”**.
8. **EL USUARIO y/o CLIENTE** al momento de adquirir un producto y/o servicio deberá aceptar el reglamento general de suscripción y las condiciones específicas aplicables para cada categoría de producto.
9. El procedimiento para la adquisición por parte del cliente estará a cargo de **LÁVELO PUES S.A.S**
10. Aplica en la ciudad de Bogotá **CASATORO** y **LÁVELO PUES S.A.S** se reservan el derecho de modificar o ampliar la cobertura según las necesidades corporativas.
11. Los descuentos no son acumulables con otras promociones, no son canjeables en dinero, tampoco son reembolsables, son beneficios personales e intransferibles y aplica únicamente para la prestación del servicio que se está contratando y en la vigencia mencionada en el presente documento y/o hasta cuando estén vigentes.
12. Cualquier beneficio que se otorgue en cumplimiento de la prestación del servicio referido en el presente documento descrito en la tabla 1, es de carácter personal para el tarjetahabiente de la **COMUNIDAD**

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

CASATORO o referidos en general de **CASATORO** por lo que no podrá(n) ser cedido(s) o entregados a terceros.

13. El tarjetahabiente de la **COMUNIDAD CASATORO** y clientes referidos en general **CASATORO** deberán verificar las características de los planes de manera personal en cumplimiento del artículo 3 numeral 2 de la Ley 1480 de 2011 mediante el cual, menciona que **EL USUARIO y/o CLIENTE** debe informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación de cualquier clase de producto o servicio incluyendo las garantías a que haya lugar.
14. Los beneficios de la comunidad **CASATORO** no son aplicables a personas jurídicas.
15. **LÁVELO PUES S.A.S** es responsable de cualquier daño o perjuicio ocasionado al **USUARIO** con ocasión de la prestación del servicio y dejará indemne a **CASATORO** por cualquier reclamación, queja y/o solicitud realizada por el **USUARIO** cuya causa sea el lavado del vehículo y/o se determine que se realizó bajo su cuidado y custodia
16. **LÁVELO PUES S.A.S** no responde por daños ocurridos al vehículo como consecuencia de incendio, terremoto, motín, asonada, revolución civil, revolución armada, riesgos políticos, ni por hechos de fuerza mayor o caso fortuito o que en general se produzcan, sin culpa legalmente comprobada por **LÁVELO PUES**, de todas maneras, su responsabilidad se circunscribe a las responsabilidades y obligaciones de un depositario bajo las normas del Código Civil Colombiano.
17. **LÁVELO PUES S.A.S** no responde por objetos de valor dejados dentro del vehículo y que no sean reportados en el inventario.
18. Los servicios serán agendados según lo disponga **LÁVELO PUES S.A.S**.

VII. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE EL ALIADO A FAVOR DE LOS USUARIOS Y/O CLIENTES DE CASATORO.

Consideraciones Generales:

La descripción de los términos y condiciones generales que a continuación se describen, hacen referencia a los productos y servicios del numeral V. Tabla 1 “**PRODUCTOS Y SERVICIOS DE EL ALIADO A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO**”.

- **EL USUARIO Y/O CLIENTE** es responsable de toda la actividad que ocurre en su CUENTA y se compromete a mantener en todo momento de forma segura y confidencial el nombre de **USUARIO** y la contraseña de su CUENTA. A menos que **LÁVELO PUES S.A.S** lo autorice previa y expresamente por escrito, **EL USUARIO Y/O CLIENTE** solo puede poseer una CUENTA. (si aplica)
- El **USUARIO Y/O CLIENTE** recibirá un beneficio por presentarse ante **EL ALIADO** como referido **CASATORO**.
- El beneficio que recibirá **EL USUARIO Y/O CLIENTE** estará sujeto a la **COMUNIDAD CASATORO** y si el **USUARIO Y/O CLIENTE** es miembro de la misma o no.
- La información de los beneficios por servicios de **EL ALIADO**, **EL USUARIO Y/O CLIENTE** podrá encontrarlos en comunidad.CasaToro.com y en los demás canales digitales dispuestos para conocimiento de los terceros.
- Cualquier contacto que **EL USUARIO Y/O CLIENTE** realice por fuera de **CASATORO** y/o **EL ALIADO**, viola los presentes Términos y Condiciones. **CASATORO** y/o **EL ALIADO**, no se harán responsables por daños, perjuicios y/o accidentes ocasionados por terceros, tampoco servirá de intermediador para solución de conflictos.
- Cualquier daño causado por **EL USUARIO Y/O CLIENTE** a otros vehículos, bienes de terceros, o a la infraestructura física del edificio, será absoluta responsabilidad de **EL USUARIO**. En ningún caso, **CASATORO** y/o **EL ALIADO** responderá por los daños causados.
- **CASATORO** no se hará responsable por cualquier daño ocasionado al vehículo de **EL USUARIO Y/O CLIENTE**, incluyendo daños causados por vehículos de terceros, incidentes causados por el edificio, u otros. **CASATORO** servirá de intermediario ante **EL ALIADO** para dar correcta solución al **USUARIO Y/O CLIENTE**.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

- La **CASATORO** y/o **EL ALIADO** no se harán responsable por robo del vehículo o pérdida de objetos guardados dentro o fuera del vehículo de **EL USUARIO Y/O CLIENTE**.
- **EL ALIADO** oficiara como intermediario ante cualquier eventualidad con terceros en caso de que **EL USUARIO** tenga alguna situación o daño causado por vehículos de terceros, incidentes causados por el edificio u otros eventos tales como robo o pérdida de objetos guardados dentro o fuera del vehículo de **EL USUARIO Y/O CLIENTE**. Dicha intermediación se realizará en la medida en que la situación a resolverse haya sido ocasionada en las instalaciones de **EL ALIADO**.
- Está prohibido la utilización de los servicios ofrecidos por **EL ALIADO** (expresamente el ingresar o retirar vehículos) bajo los efectos del alcohol y/o drogas.
- Se prohíbe el ingreso de armas y explosivos o de cualquier sustancia o material ilícito a los establecimientos de **EL ALIADO**. El incumplimiento de esta norma por parte de un **USUARIO** conlleva a una alerta a las autoridades competentes.
- **EL ALIADO** es el responsable por la disponibilidad en las instalaciones de **EL ALIADO** cuyo uso está autorizado inclusive por las normas ambientales y urbanísticas como uso de suelo.
- El servicio, aplicaciones, funcionalidades de los canales digitales están en permanente proceso de evolución y desarrollo. Las funcionalidades del canal digital pueden ser modificadas, en cualquier momento de acuerdo a las necesidades de los **USUARIOS Y/O CLIENTE**, de la audiencia de internet y del mercado y en general a discreción de **EL ALIADO** y/o **CASATORO**.

Asimismo, los presentes Términos y Condiciones, incluyendo las tarifas pueden cambiar en cualquier momento, de lo cual se dará aviso por los mismos medios en que fueron dados a conocer.

VIII. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que **EL ALIADO** podrá prestar los servicios de lavado para vehículos el presente anexo en forma directa o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate y que conforman su red de proveedores de servicios con las autorizaciones correspondientes de ley.

Los productos o servicios a que se refiere el presente documento, configuran la única obligación a cargo de **EL ALIADO** y/o su red de proveedores y en ningún caso reembolsará al **USUARIO Y/O CLIENTE** las sumas que este hubiera erogado, cuando **EL USUARIO Y/O CLIENTE** hubiere omitido solicitar a **EL ALIADO** el servicio de lavado de vehículos y este hubiere autorizado expresamente al **USUARIO Y/O CLIENTE** que corresponda, a efectuar la citada erogación.

Para este último caso, **EL ALIADO** se obliga a continuar prestando los servicios de lavado de vehículos al **USUARIO** que hubiese adquirido los productos o servicios que se encuentran en el presente documento.

El servicio gozará de la garantía que otorga el proveedor del servicio, acogiéndose a las condiciones otorgadas por los mismos. En cualquier caso, de reclamación por garantía **CASATORO** estarán en disposición de encaminar su solicitud al representante y/o proveedor que prestó los servicios. **EL USUARIO** debe presentar las correspondientes evidencias como soporte para la aceptación o negación de la correspondiente garantía, el proveedor del servicio dará respuesta a la solicitud debidamente soportada y fundamentada en los términos de la reclamación mencionada en el artículo 58 de la ley 1480 de 2011.

IX. PROHIBICIONES DE USO Y EXCLUSIONES DE APLICACIÓN

Quedan excluidos de la prestación del servicio de lavado de vehículos y/o situaciones enunciadas a continuación que dan lugar a la exclusión de la aplicación del servicio:

- a) Los vehículos que, por su tamaño, no puedan ser dejado bajo cuidado, tenencia o administración de **EL ALIADO**.
- b) Los vehículos que sean objeto de persecuciones policiales o jurídicas, y que puedan comprometer el buen

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

nombre de **CASATORO y EL ALIADO**

- c) Los Vehículos que contengan sustancias alucinógenas, drogas y/o cualquier carga que este prohibida por la ley.
- d) La carga transportada en el vehículo.
- e) El pago de multas, sanciones o infracciones de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
- f) Los gastos derivados del daño emergente, lucro cesante y/o los que deba asumir el cliente que no estén dentro del servicio ni gastos derivados del tiempo de la prestación y ejecución del servicio como incidentales: gastos de traslados, hoteles, transportes, alimentación, viáticos, etc. Se aclara que el tiempo de la ejecución del lavado puede variar por la demanda del servicio y el cliente acepta mediante los presentes términos las demoras en tiempos razonables las cuales no podrán pasar de 8 horas.
- g) Aceptar o hacer pagos fuera de los medios aceptados en los canales digitales y/o físicos en las instalaciones de **EL ALIADO**.
- h) Emitir amenazas, opiniones irrespetuosas, racistas, o discriminatorias en contra de USUARIOS Y/O CLIENTES, ciudadanos o terceros.
- i) Proferir o emitir declaraciones falsas, injuriosas o calumniosas, que generen pánico o afecten la credibilidad de las empresas y personas vinculadas al presente convenio.
- j) Suplantar CUENTAS, identidades, o dar información falsa o errónea.
- k) Utilizar el servicio para fines comerciales no autorizados expresamente por estos Términos y Condiciones.
- l) Copiar la información publicada, fotografías, videos, escritos o material al que tenga acceso en los canales digitales directamente, por ingeniería inversa o cualquier método.
- m) Utilizar robots, o mecanismos informáticos que permitan recopilar, almacenar, manipular la información de los canales digitales.
- n) Aplicar medidas, cargas, software, códigos maliciosos, y semejantes a los canales digitales que puedan afectar o afecten su operación.
- o) Utilizar el material protegido en los canales digitales, independiente del modo o fin.
- p) Hacer cualquier acción que evite la comprobación de identidad, veracidad y en general cualquier comprobación que hagan los canales digitales.
- q) Está expresamente prohibido hacer uso de los servicios bajo efectos del alcohol o cualquier estupefaciente.
- r) Queda expresamente prohibido a los usuarios y/o clientes ingresar a áreas de la propiedad horizontal diferentes de los permitidos.
- s) Queda expresamente prohibido dejar personas o mascotas en los vehículos estacionados y mientras se presta el servicio.
- t) Queda expresamente prohibido el ingreso de armas blancas, de fuego, explosivos, y en general cualquier sustancia ilícita.
- u) Cualquier conducta en general contraria a los presentes Términos y Condiciones, así como cualquier conducta ilegal.
- v) Cualquier afectación a las presentes prohibiciones o afectaciones a terceros implican que el **USUARIO Y/O CLIENTE** puede ser restringido, suspendido, o expulsado de los canales digitales.

X. ATENCIÓN AL CLIENTE

Preguntas, quejas o reclamos:

EL USUARIO tiene derecho a presentar una PQR, **EL ALIADO** cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta a su queja contados a partir del día siguiente de la recepción o radicación de la misma. Se le informa que la presentación de su PQR no tiene que ser personal ni requiere de intervención de abogado. Los canales dispuestos para la atención de PQR's son el teléfono de la comunidad **CASATORO** +57 (1) 7449454, también lo podrá hacer por medio del correo electrónico: administrador@lavelopues.com y comunidad.CasaToro@CasaToro.com

Derecho de retracto de la compra del producto y/o servicio y Cancelación de la prestación de servicio:

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

El derecho de retracto opera en el evento de la adquisición del producto y/o servicio de forma virtual cuya condición esencial es que no hubiese solicitado o utilizado ningún servicio del producto y/o servicio.

EL USUARIO podrá solicitar el retracto de la adquisición de su producto y/o servicio, para lo cual deberá tener en cuenta los siguientes parámetros:

Para realizar la devolución total del valor pagado por el producto y/o servicio, **EL USUARIO** que después de adquirir el producto y/o servicio, se retracte de la adquisición deberá enviar vía correo electrónico y/o por escrito dentro del término de 5 días hábiles contados a partir de la aceptación de los términos y condiciones y de haberse efectuado el pago del respectivo producto y/o servicio cuya condición esencial es que no hubiese solicitado ningún servicio del producto y/o servicio o recibido el servicio de lavado a domicilio en caso que aplique, teniendo en cuenta el numeral XIII **“PROCESO PARA DEVOLUCIÓN DE DINERO POR CANCELACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO”**

La solicitud de devolución debe remitirse a través del canal telefónico de la comunidad **CASATORO** +57(1)7449454 y/o al correo electrónico **administrador@lavelopues.com** y comunidad.CasaToro@CasaToro.com, dentro de 5 días hábiles siguientes se realizará el pago correspondiente por el valor cancelado.

XI. PROCESO PARA DEVOLUCIÓN DE DINERO POR CANCELACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

EL USUARIO Y/O CLIENTE que después de adquirir el producto y/o servicio, se retracte de la adquisición conforme el numeral anterior, deberá enviar vía correo electrónico y/o por escrito dentro del término de 5 días hábiles contados a partir de la aceptación de los términos y condiciones y de haberse efectuado el pago del respectivo producto y/o servicio cuya condición esencial es que no hubiese solicitado ningún servicio del producto y/o servicio o recibido el servicio de lavado a domicilio en caso que aplique la siguiente información:

1. Solicitud del reembolso que contenga:
 - a. Motivo de la cancelación del servicio
 - b. Datos de **EL USUARIO y/o CLIENTE**: Nombre, número de cédula, teléfono de contacto, ciudad.
 - c. Datos bancarios: Número de cuenta, banco, tipo de cuenta y certificado del banco menor a 30 días calendario.

Los correos electrónicos a los cuales deben ser enviados los documentos son:

administrador@lavelopues.com
comunidad.CasaToro@CasaToro.com

El pago del dinero será realizado de 5 a 10 días hábiles después de la confirmación del recibido de toda la documentación.

XII. MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS.

Se entiende que **EL ALIADO** en virtud del presente contrato será LA PARTE RECEPTORA, y **CASATORO** será LA PARTE REVELADORA de la información confidencial relacionada con los datos personales de los **USUARIOS** que se entregará para la ejecución de los contratos de prestación de servicio descritos en el presente documento. La información relacionada con datos de **USUARIOS**, que se maneje en virtud del contrato suscrito entre LA PARTE REVELADORA y LA PARTE RECEPTORA, tanto en su implementación como en su ejecución es considerada **CONFIDENCIAL** y está protegida por la confidencialidad en estricto sentido de la palabra y por ello, todo acto o violación a los procedimientos estipulados será considerada como una falta grave. LA PARTE RECEPTORA reconoce y acepta expresamente que la violación de cualquiera de sus obligaciones aquí previstas, generará perjuicios graves a LA PARTE REVELADORA, por lo que deberá

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

indemnizarla íntegramente. Lo anterior, sin perjuicio de pagar a LA PARTE REVELADORA a título de pena la suma equivalente a mil doscientos (1200) SMMLV, exigible por el simple incumplimiento, sin que por el pago de la pena se entienda extinguida la obligación principal, y sin perjuicio del cobro de la indemnización de perjuicios a que haya lugar. LA PARTE REVELADORA podrá descontar y tomar directamente este valor de cualquier suma que le adeude la otra en razón del presente o de cualquier otro Contrato. En cualquier evento en que haya lugar a la pena, cualquiera que fuere la causa, el pago deberá hacerse dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha del incumplimiento, bastando únicamente la notificación por parte de la compañía del incumplimiento, causándose en caso de mora en el pago, intereses a la tasa máxima legal, siendo entendido que LA PARTE RECEPTORA renuncia a cualquier requerimiento para ser constituida en mora y/o declaración judicial. El presente acuerdo prestará mérito ejecutivo para la pena aquí señalada. Toda la información suministrada por LA PARTE REVELADORA a LA PARTE RECEPTORA en virtud de lo establecido en este acuerdo será reconocida por LA PARTE RECEPTORA como de propiedad de LA PARTE REVELADORA y la divulgación que LA PARTE REVELADORA haga de dicha información a LA PARTE RECEPTORA no le conferirá expresa o implícitamente a ésta última, ningún derecho, cesión, título, licencia o interés sobre la misma, ni tampoco sobre patentes, marcas, derechos de autor o cualquier tipo de propiedad intelectual de la información revelada. Toda información que sea entregada por LA PARTE REVELADORA a LA PARTE RECEPTORA, deberá manejarse con carácter confidencial, y deberá protegerla con el mismo cuidado con el que protege su propia información confidencial y privada, pero en ningún caso con menos cuidado que el que se le exigiría al buen hombre de negocios. LA PARTE RECEPTORA no permitirá el acceso a la información confidencial, ni tampoco la divulgará por sí misma o por interpuesta persona, de manera parcial o total, sin el previo consentimiento escrito de LA PARTE REVELADORA. La información confidencial no podrá divulgarse por ningún medio sea, entre otros la forma escrita, publicación electrónica, virtual, informes, conferencias, videos, grabaciones etc. LA PARTE RECEPTORA. deberá Abstenerse en lo sucesivo de entregar o realizar para sí, para terceros o para funcionarios no autorizados de LA PARTE REVELADORA copias, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación de la Información Confidencial. Bajo ninguna circunstancia LA PARTE RECEPTORA podrá informar a funcionarios no autorizados expresamente por LA PARTE REVELADORA sobre la existencia del presente documento, así como de la implementación de cualquier proyecto o negocio jurídico entre las partes. Toda información que sea entregada por LA PARTE REVELADORA a LA PARTE RECEPTORA, deberá manejarse con carácter confidencial, será utilizada únicamente para los fines previstos en este Acuerdo y será entregada exclusivamente a los empleados, funcionarios o contratistas que tengan necesidad de conocerla en desarrollo de lo establecido en este acuerdo de servicios y que estén autorizados expresamente por LA PARTE REVELADORA. En caso de enterarse de la existencia de la pérdida, divulgación, reproducción, uso no autorizado de la información confidencial, LA PARTE RECEPTORA deberá informar a LA PARTE REVELADORA tal situación en un término no mayor a 24 horas para que LA PARTE REVELADORA pueda implementar los correctivos necesarios. En caso que LA PARTE RECEPTORA se vea obligada a revelar o divulgar la información confidencial por requerimiento judicial, administrativo o gubernamental, tiene la obligación de notificar tal situación a LA PARTE REVELADORA, de forma previa a la revelación, para que ella tenga la oportunidad de defenderla, limitarla o protegerla. Adicionalmente LA PARTE RECEPTORA deberá ejercer las acciones legales o recursos y todos los esfuerzos razonables para obtener una orden de protección de la información, con el fin de impedir tal revelación, o que a la misma se le dé un tratamiento especial y reservado, independiente de las acciones que tiene LA PARTE REVELADORA. Las partes por este acuerdo reconocen que la información confidencial tiene una aplicación e importancia comercial e industrial y representa para el propietario de esa información, una ventaja competitiva o información valiosa, por lo que tal información se constituye en un secreto industrial y comercial. Por lo anterior la violación de cualquiera de las estipulaciones contenidas en el presente acuerdo, por una parte, en especial la revelación no autorizada o el uso inadecuado, darán el derecho a la otra a solicitar, la suspensión de los hechos perjudiciales, la pena mencionada en el presente numeral y la reparación total de los perjuicios ocasionados. LA PARTE RECEPTORA entiende que el incumplimiento de lo estipulado en este ACUERDO permitirá que LA PARTE REVELADORA ejerza cualquier acción o derecho que le corresponda en virtud del contrato o la Ley. LA PARTE RECEPTORA acepta y conoce que el propietario de la información no será responsable por las inexactitudes u omisiones que se puedan presentar en la información confidencial y que ésta ha sido elaborada y compilada sobre la base del mejor esfuerzo posible. Las partes acuerdan que la información confidencial se suministra sin declaración o garantía expresa o tácita alguna, sobre su exactitud, integridad o

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

desempeño. LA PARTE RECEPTORA se obliga a no constituir ni formar parte de sociedades y/o entidades sin ánimo de lucro como socio, accionista, empleado, representante, directivo o beneficiario, tampoco hacer parte de contratos de colaboración, alianzas estratégicas, que tengan el mismo objeto social de LA PARTE REVELADORA o a iniciar proyectos similares utilizando la información confidencial o que compitan con las labores para las cuales fue llamado a negociar; ni podrá prestar a terceros servicios equivalentes a la labor contratada haciendo uso de la Información Confidencial. Las obligaciones contenidas en el presente numeral, deberán ser cumplidas inclusive por el lapso de diez (10) años contados desde la fecha en que se reveló la última información considerada como confidencial y de todas maneras al finalizar el contrato se deberá entregar una certificación de destrucción y eliminación de la información entregada firmada por el representante legal de **EL ALIADO**.

Es claro para las partes que el presente numeral de MANEJO DE LA INFORMACIÓN se extiende, obliga y se debe aplicar a los contratistas o proveedores de **EL ALIADO** que tengan la exclusiva necesidad de conocerla en desarrollo del objeto del presente contrato para la prestación de servicios dentro del producto y/o servicio vial y que estén autorizados expresamente por LA PARTE REVELADORA.

EL ALIADO se compromete a suscribir con sus proveedores o contratistas contratos o acuerdos de confidencialidad de los cuales remitirá copia a **CASATORO** antes del inicio del presente contrato y al final del mismo se compromete a remitir una certificación de destrucción y eliminación de la información entregada firmada por el representante legal de cada uno de estos terceros.

XIII. PROTECCIÓN DE DATOS DEL USUARIO

Mediante el registro de los datos personales en la solicitud del servicio **EL USUARIO y/o CLIENTE** autoriza a **CASATORO** o a quien éste designe en calidad de encargado, para que guarde, use, almacene, recolecte, transfiera, transmita nivel nacional, internacional y realice el tratamiento de sus datos personales, comerciales y financieros recolectados por medio digital o escrito con las siguientes finalidades: a) Proveer los servicios y/o los productos requeridos; b) Dar a conocer sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos, información comercial, publicitaria o promocional y eventos; c) Programas de Fidelización de clientes; d) Análisis de perfiles en la red; e) Encuestas de opinión; f) Prospección comercial; g) Segmentación de mercados; h) Gestión administrativa; i) Gestión de facturación; j) Proveer los servicios posventa; k) realizar el tratamiento de datos sensibles como: Huellas dactilares y/o un cálculo sobre ellas, fotografías, imágenes de video, ubicación espacial, datos de ordenadores, teléfonos y números celulares, VPN, correo electrónico, que serán utilizados con fines de autenticación e identificación por medio de mi firma electrónica y/o digital con el fin de verificar la autenticidad de la autorización. Dicha información será almacenada y utilizada adicionalmente para ofrecerle al cliente una capa adicional de seguridad. Se aclara que **EL USUARIO** no esta obligado a autorizar el tratamiento de los datos sensibles a menos que sea estrictamente necesario para alguno de los fines descritos o requerido por ley; l) La información recolectada en la web (portales web, páginas web, redes sociales, blogs, landing pages, páginas de aliados comerciales) será utilizada para contactarlo de manera directa para gestionar pedidos, entregar productos, ofrecer servicios, procesar pagos, actualizar nuestros registros con base en los hábitos de navegación, mostrar contenidos como las listas de deseos y opiniones de los clientes, para recomendar productos y servicios que pudieran serle de interés. También hacemos uso de esta información para mejorar nuestra tienda online y nuestra plataforma, así como para prevenir o detectar fraudes o abusos en nuestro sitio web y para permitir a terceras partes llevar a cabo soporte técnico, logístico u otras funciones en nuestro nombre. m)) Suministrar, transmitir, transferir información personal, comercial y financiera para que sea conocida y tratada por las personas naturales o jurídicas, filiales, matrices accionistas o vinculados económicos de la **CASATORO** como entidades bancarias, aliados comerciales y/o la Comunidad, proveedores nacionales o extranjeros, que presten servicios tecnológicos, logísticos, y operativos; **CASATORO** tiene implementada una Política de Tratamiento de Datos Personales y su respectivo aviso de privacidad; documentos los cuales se encuentran publicados en la página web www.CasaToro.com. n) El control y la prevención del fraude; o) Prevención y control de actividades ilícitas incluyendo, pero no limitándose al lavado de activos, financiación del terrorismo, soborno transnacional y/o los delitos asociados a corrupción. Así mismo, declaro que la EMPRESA me ha informado de manera previa y

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE LAVADO A DOMICILIO DE EL ALIADO PARA VEHÍCULOS A FAVOR DE LOS USUARIOS CASATORO Y COMUNIDAD CASATORO

expresa lo siguiente: i) los datos suministrados en la presente solicitud son recolectados atendiendo las disposiciones legales e instrucciones de las autoridades competentes en materia de protección de datos personales; ii) El responsable del dicho tratamiento es la empresa **CASATORO** identificada con NIT 830.004.993-8 ubicada en la dirección Avenida Boyacá No. 170-97 iii) Que en ciertas situaciones es necesario realizar transferencias internacionales de mis datos para cumplir con las finalidades del mismo y con las obligaciones contractuales y pos contractuales; iv) Que son facultativas las respuestas a las preguntas que me han hecho o me harán sobre datos personales sensibles, en consecuencia no he sido obligado a responderlas, por lo que autorizo expresamente el tratamiento de mis datos sensibles, entre los cuales se incluyen los datos de los niños, niñas y adolescentes; v) los derechos que me asisten como titular de los datos son actualizar, conocer, rectificar, conocer sobre el uso que le darán a mis datos, solicitar prueba de la autorización y/o revocar la misma, los cuales puedo ejercer a través del canal de comunicación **protecciondedatos@CasaToro.com**

Se aclara que la presente autorización es exclusiva para **CASATORO** como responsable de los datos y que **EL ALIADO** en su calidad de encargado solamente podrá realizar el uso de los datos suministrados para contactar al **EL USUARIO** con el único fin de prestar el servicio solicitado o al que tenga derecho por el producto y/o servicio adquirido y los datos financieros relacionados con el pago de dicho servicio teniendo en cuenta que **EL ALIADO** será quien recaude el pago de cada uno de los servicios.

XIV. ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

EL USUARIO manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar los servicios de **EL ALIADO** y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con **EL ALIADO** y declara que ha recibido y consultado de manera anticipada a la celebración y solicitud del servicio de lavado y/o del contrato de prestación de servicios el respectivo clausulado, así como las explicaciones sobre el contenido de la cobertura, las exclusiones, garantías y demás condiciones del negocio. Manifiesta que todos los datos aquí consignados son ciertos, que la información que adjunta y entrega de manera voluntaria y libre es veraz y verificable y autoriza su verificación ante cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, sin limitación alguna y se obliga a actualizar o confirmar la información una vez al año o cada vez que requiera un producto o servicio.