

Encuentra aquí las políticas de privacidad.

**ROGAMOS LEAS ATENTAMENTE ESTAS CONDICIONES DE USUARIO ANTES DE UTILIZAR NUESTRO SERVICIO.**

Ecosustentables S.A.S. y su Sitio Web y prestan sus servicios (más adelante descritos) a través de su sitio móvil (Espaciosdigitales.co); servicios relacionados (colectivamente, tales servicios incluyen cualquier actualización, nuevas características o nuevas aplicaciones). Los servicios de Ecosustentables S.A.S. están sujetos a lo contenido en estos Términos y Condiciones.

En caso de que estos términos y condiciones no sean aceptados, por favor no haga uso del servicio o herramientas que proveemos ya que estos están restringidos únicamente a quienes se comprometen a respetar los lineamientos que acá se mencionan.

Ecosustentables S.A.S. se exime de toda responsabilidad en el caso de que los clientes (en adelante y para efectos de este documento "USUARIO o USUARIOS") utilicen los servicios sin consentir a los Términos y Condiciones y se reserva la facultad de tomar las medidas legales pertinentes en estos casos.

Ecosustentables S.A.S. tiene la facultad y autonomía de modificar estos Términos y Condiciones de manera unilateral, en cualquier momento, y no se hace responsable por los perjuicios que dichas modificaciones puedan causar a los USUARIOS desinformados ya que es exclusiva responsabilidad de los USUARIOS revisar los Términos y Condiciones de manera periódica para enterarse de las últimas actualizaciones.

## 1. ACCESO Y USO DEL SERVICIO.

Descripción del Servicio: Ecosustentables S.A.S. es una aplicación que pone a disposición de los USUARIOS el servicio y plataforma de Neveras Inteligentes para que los partners las abastezcan, en casa u oficina, de alimentos, bebidas, así como otros (en adelante y para efectos del presente documento "PRODUCTOS Y SERVICIOS"). Los USUARIOS de Ecosustentables S.A.S. podrán acceder a los servicios ofrecidos a través de su Sitio Web y/o aplicación móvil. Excepcionalmente, también se podrán tramitar devoluciones o reclamaciones a través del correo electrónico [datospersonales@espaciosdigitales.co](mailto:datospersonales@espaciosdigitales.co) contactando alguno de los números que aparecen referidos en la plataforma.

Ecosustentables S.A.S. autoriza a sus usuarios a consultar, revisar y usar su Sitio Web y/o aplicación móvil únicamente para su uso personal y no comercial. El contenido de esta plataforma, incluyendo pero sin limitarse a los textos, gráficos, imágenes, logotipos, íconos, software y cualquier otro contenido, esta protegido bajo las leyes colombianas de derechos de autor, propiedad industrial y otras leyes aplicables. Todo el contenido es propiedad de la sociedad. El uso no autorizado del contenido puede constituir una violación de las leyes

colombianas o extranjeras sobre derechos de autor, propiedad industrial u otras leyes. Ningún USUARIO podrá vender o modificar el contenido, ni usarlo o distribuirlo públicamente para propósitos comerciales.

## 2. REGISTRO EN Ecosustentables S.A.S. .

Con el fin de acceder a todos los PRODUCTOS Y SERVICIOS ofrecidos por Ecosustentables S.A.S. , el USUARIO puede completar un registro en el cual se creará un nombre de usuario y contraseña. El nombre de usuario y la contraseña que el USUARIO proporciona son sus credenciales para acceder al Sitio Web y/o aplicación móvil. Los USUARIOS no pueden tener más de un conjunto activo de credenciales. Además, a los usuarios se les prohíbe vender, negociar o ceder de otra manera sus credenciales Ecosustentables S.A.S. a otra persona. Si el USUARIO escoge registrarse, a su vez, acepta los presentes Términos y Condiciones y se compromete a suministrar información actual, completa y verídica sobre él o ella. Toda la información personal suministrada por el USUARIO a Ecosustentables S.A.S. , se regirá por las políticas de privacidad de Ecosustentables S.A.S. .

Ecosustentables S.A.S. se reserva el derecho de suspender o cancelar su cuenta y negarle el uso presente o futuro del Sitio Web y/o aplicación móvil (o cualquier porción del mismo) en caso de sospechar que el USUARIO ha proporcionado información que sea falsa, inexacta, desactualizada o incompleta (o que se ha convertido en falsa, inexacta, no actualizada o incompleta).

El USUARIO que no haya cumplido la mayoría de edad podrá acceder a la Sitio Web y/o aplicación móvil, sin embargo, solo los USUARIOS mayores de edad podrán completar el registro para acceder a los servicios. Ecosustentables S.A.S. NO se responsabiliza por la certeza de los datos personales provistos por sus USUARIOS. Los USUARIOS garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados.

Ecosustentables S.A.S. se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicionales de pago a efectos de corroborar los datos personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos USUARIOS cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, se dará de baja la cuenta personal del USUARIO, sin que ello genere algún derecho a resarcimiento o reembolso de los dineros abonados a la cuenta.

## 3. CAPACIDAD.

Los servicios ofrecidos por Ecosustentables S.A.S. a través del Sitio Web y/o aplicación móvil sólo están disponibles para los USUARIOS que tengan capacidad legal para contratar. No podrán acceder a los servicios las personas que no tengan esa capacidad, los menores de edad o los USUARIOS de Ecosustentables S.A.S. que hayan sido suspendidos temporalmente o inhabilitados definitivamente.

En caso de que el USUARIO sea una persona jurídica, el USUARIO manifiesta que cuenta con

capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

#### 4. CUENTA CLAVES Y SEGURIDAD.

El USUARIO es el ÚNICO responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña, clave y cuenta. De conformidad con lo anterior, el USUARIO es el ÚNICO responsable por todas las actividades, solicitudes o manejo de información que ocurran en su cuenta.

El USUARIO reconoce y acepta que; (i). Solo podrá crear una cuenta; (ii). notificará inmediatamente a Ecosustentables S.A.S. de cualquier uso no autorizado de su cuenta y/o clave o cualquier otra violación de la seguridad, y; (iii). Se asegurará de cerrar la sesión cada vez que finalice su acceso a la aplicación.

Ecosustentables S.A.S. no será responsable por cualquier pérdida o daño que se llegue a presentar a causa del incumplimiento de esta sección.

En caso de que Ecosustentables S.A.S. detecte distintas cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelar, suspender o inhabilitarlas, sin que esto genere ningún derecho a favor del usuario de reparación o reembolso de los dineros abonados.

#### 5. MODIFICACIONES AL SERVICIO.

Sin previo aviso y siempre y cuando esto no implique una afectación de los derechos adquiridos por el USUARIO, los presentes Términos y Condiciones podrán ser modificados total o parcialmente por los siguientes motivos: (i) Variaciones de las características de Ecosustentables S.A.S. ; (ii) Cambios tecnológicos que afecten el (los) servicio (s); (iii) Variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, y; (iv) Evolución del mercado. Las características del servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello.

Ecosustentables S.A.S. podrá realizar cualquier mejora técnica que permita incorporar un mayor número de prestaciones al servicio. Dichas modificaciones surtirán sus efectos inmediatamente, una vez que se hayan publicado en la página web o mediante notificación directa al USUARIO por e-mail, a la dirección electrónica informada al momento de la aceptación de los Términos y Condiciones, la cual se enviará con cinco (5) días de anticipación a la efectiva modificación. En caso de que el USUARIO no esté de acuerdo con la modificación de las condiciones, deberá informarlo por correo electrónico para darlo de baja en la prestación del servicio.

El USUARIO podrá acceder, imprimir, descargar y guardar los Términos y Condiciones legales así como los demás textos legales en todo momento.

Asimismo, Ecosustentables S.A.S. se reserva la posibilidad de modificar sin previo aviso el diseño, presentación y/o configuración del Sitio Web y/o aplicación móvil, así como algunos o

todos los servicios, y/o añadir servicios nuevos.

En cualquier caso, Ecosustentables S.A.S. se reserva el derecho de negar el acceso al Sitio Web y/o aplicación móvil, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, a aquellos USUARIOS que incumplan cualesquiera de los Términos y Condiciones que le sean de aplicación.

#### 6. ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE Ecosustentables S.A.S. .

Este Acuerdo no crea ningún contrato de sociedad, de mandato, de franquicia, o relación laboral entre Ecosustentables S.A.S. , y el USUARIO. El USUARIO reconoce y acepta que Ecosustentables S.A.S. no será responsable por la correspondencia o contratos que el USUARIO celebre con otros USUARIOS. Ecosustentables S.A.S. hará esfuerzos razonables para garantizar la calidad del servicio prestado a fin de contribuir con tranquilidad del USUARIO y mitigar el riesgo de incumplimiento frente al USUARIO.

#### 7. PRÁCTICAS GENERALES ACERCA DEL USO Y ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN.

El USUARIO reconoce y acepta que: (i) Ecosustentables S.A.S. podrá establecer prácticas generales y límites concernientes al uso del Sitio Web y/o aplicación móvil, incluyendo sin limitación alguna el periodo máximo de tiempo de almacenamiento de la información; (ii) Ecosustentables S.A.S. no será responsable por la pérdida o falla de la información que pueda presentarse por el mantenimiento o actualización del Sitio Web y/o aplicación móvil; (iii) Ecosustentables S.A.S. se reserva el derecho de terminar cuentas que estén inactivas por un periodo de tiempo extendido; (iv) Ecosustentables S.A.S. se reserva el derecho de cambiar y/o modificar estas prácticas y límites en cualquier momento, bajo su propia discreción, sin ningún aviso previo.

#### 8. ACCESO A Ecosustentables S.A.S. Y SITIO WEB.

El USUARIO es responsable de obtener acceso a la red de datos necesarios para el uso de los servicios. Podrán aplicarse tarifas y tasas de datos y mensajes de la red móvil del USUARIO. El USUARIO es responsable por el pago de dichas tarifas y tasas, así como, de la adquisición y actualización del hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar el Sitio Web y/o aplicación móvil, y cualquier actualización de estos. Los servicios podrán ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

Ecosustentables S.A.S. no garantiza al USUARIO una determinada disponibilidad del funcionamiento del Sitio Web y/o aplicación móvil. No obstante, Ecosustentables S.A.S. hará esfuerzos razonables por mantener su plataforma disponible.

#### 9. CONDICIONES DE USO.

Los productos de Ecosustentables S.A.S. podrán ser consumidos en el horario laboral. Los consumos que realicen por fuera de este horario pueden no permitirse debido a la imposibilidad de acceder a los productos.

Conducta del USUARIO: Los ejemplos mencionados seguido de este párrafo hacen referencia al tipo de conducta o usos prohibidos por Ecosustentables S.A.S. y por la Ley. Ecosustentables S.A.S. se reserva el derecho de denunciar ante las autoridades correspondientes cualquier actividad que en consideración de Ecosustentables S.A.S. viole estas provisiones. Adicionalmente, en caso de considerarlo necesario, Ecosustentables S.A.S. podrá tomar cualquiera de estas acciones: (i) La remoción del contenido violatorio del servicio; (ii) La suspensión o terminación de la cuenta.

El USUARIO reconoce y acepta NO usar el servicio para:

- (i) Interrumpir o interferir el servicio, servidores o redes conectadas al Sitio Web y/o aplicación móvil, o desobedecer cualquier requerimiento, términos y condiciones o políticas de privacidad vinculadas al servicio.
- (ii) Violar cualquier Ley o regulación nacional o internacional.
- (iii) Hacerse pasar por cualquier persona natural o jurídica, o falsamente representar vínculo con otra persona natural o jurídica.
- (iv) Solicitar información confidencial de otros USUARIOS.
- (v) Publicar u ofrecer vender, ceder o comprar servicios o bienes de Ecosustentables S.A.S. directamente a terceros, omitiendo el uso del Sitio Web y/o aplicación móvil sin la previa autorización por Ecosustentables S.A.S. .
- (vi) Compartir o promover cualquier actividad criminal o información acerca de actividades ilícitas.
- (vii) Aplicar ingeniería inversa, descompilar o valerse de cualquier otro medio para tratar de descubrir el código fuente, código objeto de la estructura de la aplicación.
- (viii) Obtener o intentar obtener acceso a cualquier información confidencial de Ecosustentables S.A.S. o de sus USUARIOS a través de cualquier medio. (ix) Cuidar y velar por el buen uso de las neveras y los espacios de cada producto, ya que son de uso exclusivo para Ecosustentables S.A.S..

## 10. TARIFAS Y PAGOS.

Ecosustentables S.A.S. obra como plataforma de servicios prestados a los USUARIOS, por lo que una vez el USUARIO haya seleccionado un, o varios PRODUCTOS O SERVICIOS, podrán aplicar diferentes tarifas, dependiendo del servicio o porción del mismo. El USUARIO deberá seleccionar el método de pago y, dependiendo del mismo, suministrar la información referente a su tarjeta de débito o crédito. El USUARIO se compromete a suministrar información verdadera y autorizada referente al medio de pago usado. Asimismo, el USUARIO reconoce y acepta que: (i) Deberá actualizar la información referente al medio de pago, en caso de que hayan modificaciones; (ii) Pagará a Ecosustentables S.A.S. el valor previamente detallado de acuerdo con las tarifas al momento de solicitar los PRODUCTOS O SERVICIOS; (iii) Cualquier PRODUCTO O SERVICIO solicitado por el USUARIO será cargado en un tiempo prudente previo a la entrega del producto en la nevera correspondiente, para su entrega, sin que haya lugar a devoluciones dentro de los límites establecidos por la Ley 1480 de 2011.

Ecosustentables S.A.S. no garantiza al USUARIO tiempos de procesamiento de una

transacción. No obstante, hará esfuerzos razonables para procesar las transacciones ágilmente. En todo caso, Ecosustentables S.A.S. se exige del retardo en el procesamiento de transacciones resultantes de horarios o procesos bancarios, o de cualquier tipo de fallas en el servicio de los demás agentes que intervienen o inciden en el procesamiento de pagos, tales como redes de procesamiento, pasarelas de pago, bancos, franquicias, proveedores de Internet y servidores, entre otros, y en general de todo evento que exceda su control en el procesamiento.

Ecosustentables S.A.S. se reserva el derecho de modificar, cambiar, agregar, o eliminar las tarifas vigentes, en cualquier momento, lo cual será notificado a los USUARIOS por correo electrónico. Sin embargo, Ecosustentables S.A.S. podrá modificar temporalmente las tarifas por sus servicios por razón de promociones, siendo efectivas estas modificaciones cuando se haga pública la promoción o se realice el anuncio.

Ecosustentables S.A.S. se reserva el derecho de tomar medidas judiciales y extrajudiciales que estime pertinentes para obtener el pago del monto debido.

En caso de haberse facturado cargos que no hubiesen correspondido, el USUARIO deberá comunicarse con nuestro equipo de Atención al Usuario para resolver dicha cuestión.

#### 11. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN.

El USUARIO deberá devolver el producto solo en caso que el mismo presente daños u olores extraños. El partner de Ecosustentables S.A.S. será quien reemplazará el producto por otro igual a la mayor brevedad. La responsabilidad y caducidad de los alimentos son del partner y excluye a Ecosustentables S.A.S. de cualquier responsabilidad.

Conforme a la normatividad actual, los usuarios no tienen el derecho de retracto, contemplado en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, dado que se trata de PRODUCTOS O SERVICIOS perecederos (alimentos) y de que cada bien es especialmente fabricado para el consumidor que lo pide.

Si los PRODUCTOS O SERVICIOS no se ajustan a la calidad, idoneidad o seguridad propias de cada cual, el cliente podrá solicitar el cambio del mismo, siempre que haya fundamento jurídico y racional para ello. La garantía solo aplica para características objetivas de los PRODUCTOS O SERVICIOS que sean informados de manera clara a los consumidores y bajo ninguna circunstancia, procederá en casos subjetivos.

#### 12. CÓDIGOS PROMOCIONALES.

Ecosustentables S.A.S. podrá, a su sola discreción, crear códigos promocionales que podrán ser canjeados por crédito o PRODUCTOS O SERVICIOS a favor del USUARIO. El USUARIO reconoce y acepta que los códigos promocionales deben ser usados para: (i) El propósito deseado, y de manera lícita; (ii) No podrán ser duplicados, vendidos o transferidos de ninguna manera; (iii) Podrán ser invalidados por Ecosustentables S.A.S. en cualquier momento, por cualquier motivo sin responsabilidad para Ecosustentables S.A.S. , salvo en aquellos casos en

los que un USUARIO haya adquirido un servicio mediante el uso del código, caso en el cual las condiciones de la venta deberán mantenerse; (iv) Podrán usarse solo bajo las condiciones específicas que Ecosustentables S.A.S. establezca para dicho código promocional; (v) No serán válidos como efectivo; (vi) Podrán caducar antes de que el USUARIO lo utilice.

Ecosustentables S.A.S. se reserva el derecho de retener o deducir el crédito u otros elementos o beneficios obtenidos a través de la utilización de los códigos promocionales por el USUARIO en el caso de que Ecosustentables S.A.S. determine o crea que el uso o el canje de los códigos promocionales fue de modo erróneo, fraudulento, ilegal o infringiendo las condiciones del código promocional o las presentes Condiciones.

### 13. USO COMERCIAL.

A menos que sea expresamente autorizado por Ecosustentables S.A.S. , el USUARIO NO podrá: distribuir, desarrollar, publicar, reproducir, duplicar, copiar, modificar, vender, re-vender, explotar, transferir, o actualizar para ningún propósito comercial cualquier PRODUCTO O SERVICIO, o acceso al servicio prestado por Ecosustentables S.A.S. . El servicio es para el uso personal del USUARIO.

### 14. PROPIEDAD DE LOS DERECHOS INTELECTUALES.

Contenido del servicio, software y marcas: El USUARIO reconoce y acepta que el PRODUCTO O SERVICIO podrá ofrecer contenidos y/o características que están protegidas por leyes de derechos de autor. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de Ecosustentables S.A.S. .

La razón social, aplicación, logos, marcas, PRODUCTOS O SERVICIOS ofrecidos, son propiedad de Ecosustentables S.A.S. . Ninguna cláusula establecida por la empresa da el derecho al USUARIO de modificar, copiar, enmarcar, rentar, prestar, vender, re-vender, distribuir, crear aplicaciones derivadas basadas en parte o en el total del servicio, a menos que sea con autorización previamente emitida por la empresa.

La plataforma podrá contener enlaces a otros Sitios Web, lo cual no indica que sean propiedad u operados por Ecosustentables S.A.S. . En virtud de que Ecosustentables S.A.S. no tiene control sobre tales sitios NO será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismo, ni por daños o pérdidas ocasionadas por la utilización de los mismos, sean causadas directa o indirectamente. La presencia de enlaces a otros Sitio Web y/o aplicaciones móviles no implica una sociedad, relación, aprobación, respaldo de Ecosustentables S.A.S. a dichos sitios y sus contenidos.

### 15. RESPONSABILIDAD POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA.

Ecosustentables S.A.S. no será responsable por los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse mediante el uso de la información provista por medio del Sitio Web y/o aplicación móvil, salvo que dicha información haya sido brindada manifiestamente con ánimo de dañar a los USUARIOS del servicio.

Debido a la cantidad de medios técnicos que no permiten garantizar la absoluta injerencia de la

acción de terceras personas en los sitios publicados en Internet, Ecosustentables S.A.S. no garantiza la exactitud y/o veracidad de todo o parte de la información contenida en el sitio, ni su actualización, ni que dicha información haya sido alterada o modificada en todo o en parte, luego de haber sido incluida en el sitio, ni cualquier otro aspecto o característica de la información brindada por medio del Sitio Web y/o aplicación móvil o a través de los links eventualmente incluidos en el mismo.

Ecosustentables S.A.S. no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al USUARIO causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet.

Ecosustentables S.A.S. no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema informático o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su ordenador.

Ecosustentables S.A.S. excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los usuarios.

Por lo mismo, Ecosustentables S.A.S. no será responsable por ningún daño que se derive de cualquier alteración que se haya efectuado a los materiales para descargar provistos directamente por el Sitio Web y/o aplicación móvil.

#### 16. TERMINACIÓN DEL SERVICIO.

Sin perjuicio de esta Sección, el presente Acuerdo permanecerá en pleno vigor y efecto mientras el USUARIO utiliza los PRODUCTOS O SERVICIOS. De igual forma, El USUARIO reconoce y acepta que Ecosustentables S.A.S. bajo su propia discreción podrá suspender o terminar la cuenta, o parte de esta, con o sin notificación previa por cualquier razón, incluyendo la sospecha por parte de Ecosustentables S.A.S. de violación de los Términos y Condiciones aquí descritos. El USUARIO entiende que cualquier terminación de su cuenta implica la eliminación de su contenido de USUARIO asociado con el mismo de nuestras bases de datos en vivo. No tendremos ninguna responsabilidad hacia el USUARIO por cualquier terminación de este Acuerdo, incluyendo la terminación de la Cuenta o la eliminación del contenido del USUARIO. A la terminación de este Acuerdo, todas las disposiciones se terminarán excepto aquellos que por su naturaleza deberían sobrevivir.

#### 17. RENUNCIA.

Los PRODUCTOS O SERVICIOS se proporcionan “tal cual” y “como disponibles”. Ecosustentables S.A.S. renuncia a toda declaración y garantía, expresa, implícita o estatutaria, no expresamente establecida en estas condiciones, incluidas las garantías implícitas de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular y no violación. Además, Ecosustentables S.A.S. no hace declaración ni presta garantía alguna relativa a la fiabilidad, puntualidad, calidad, idoneidad o disponibilidad de los PRODUCTOS O SERVICIOS o cualquiera de los PRODUCTOS O SERVICIOS solicitados a través del uso del Sitio Web y/o aplicación móvil, o



que los PRODUCTOS O SERVICIOS no serán interrumpidos o estarán libres de errores. Ecosustentables S.A.S. no garantiza la calidad, idoneidad, seguridad o habilidad de las personas encargadas de realizar el domicilio. No obstante, Ecosustentables S.A.S. hará esfuerzos razonables para prestar calidad en el PRODUCTO O SERVICIO prestado a fin de contribuir con tranquilidad del USUARIO y mitigar el riesgo de incumplimiento por parte del personal encargado de la entrega frente al USUARIO. El USUARIO acuerda que todo riesgo derivado de su uso de los servicios y cualquier servicio o bien solicitado en relación con aquellos será únicamente de él o ella, en la máxima medida permitida por la ley aplicable.

#### 18. INDEMNIDAD.

Ecosustentables S.A.S. no será responsable y se excluye cualquier responsabilidad por daños, pérdidas (incluyendo daños o pérdidas directos, indirectos, resultantes, punitivos, especiales, etc.), reclamaciones, demandas, gastos (incluyendo costas legales), daños, sanciones y multas (incluyendo de terceros) relacionados directa o indirectamente con el servicio prestado por el personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO, incluyendo: (i) el Dispositivo, la Aplicación, el Servicio y los Datos; (ii) el PRODUCTO O SERVICIO, el Desplazamiento y el Vehículo; (iii) Cualquier daño o peligro asociado con la ejecución de las obligaciones del personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO; (iv) Actos u omisiones del USUARIO (incluyendo el pago); (v) El contenido y las consecuencias de (la publicación o distribución de) cualquier comentario, calificación o crítica acerca del personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO; y (vi) La resolución del Contrato de personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO por cualquier momento de cualquier tipo.

#### 19. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS)

En caso de que se presente una petición, queja o recurso (PQRs) contra Ecosustentables S.A.S. referida al servicio prestado por el personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO, ésta dará traslado a personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Recibida la PQR por parte de personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO, éste deberá dar respuesta a la misma dentro del término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, enviándola con copia de la misma a Ecosustentables S.A.S. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, el personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Adicionalmente, el personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO le notificará Ecosustentables S.A.S. , de la respuesta a la PQR remitiéndole copia de la misma.

Es responsabilidad del personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO comunicarle su respuesta a Ecosustentables S.A.S. . En caso de que éste no lo haga, Ecosustentables S.A.S. , podrá terminar el contrato de forma unilateral con justa causa.

#### 20. COMPROMISO DE CALIDAD.

Tanto el personal encargado de la entrega del PRODUCTO O SERVICIO como

Ecosustentables S.A.S. se comprometen a mantener los niveles de calidad en el servicio, los cuales se han puesto a disposición o pueden ponerse a disposición de las partes si así se solicita.

#### 21. RESPONSABILIDAD.

Ecosustentables S.A.S. responderá única y exclusivamente frente a terceros y frente al USUARIO, en aquellos casos en que se demuestre culpa grave o dolo por parte del Ecosustentables S.A.S. en la causa que originó el daño o evento por el que se deba responder. De igual manera, Ecosustentables S.A.S. responderá única y exclusivamente hasta por el valor de la tarifa de servicio requerido por el USUARIO.

#### 22. ANEXOS.

Hacen parte integral de los Términos y Condiciones generales, los siguientes documentos donde se detallan políticas y/o Términos y Condiciones de diferentes servicios ofrecidos por Ecosustentables S.A.S. Los mismos se podrán consultar dentro del Sitio Web y/o Aplicación mediante el enlace abajo provisto o accediendo directamente a las páginas correspondientes:

#### 23. TRATAMIENTO DE DATOS.

El USUARIO manifiesta de manera libre y voluntaria que autorizan a Ecosustentables S.A.S. para realizar el tratamiento de sus datos personales conforme a la Política de Privacidad.

#### 24. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la Republica de Colombia. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las Leyes aplicables y a los tribunales competentes de la ciudad de Bogotá y los procedimientos se llevarán a cabo en el idioma Castellano.

#### 25. DOMICILIO.

Se fija como domicilio de Ecosustentables S.A.S. la ciudad de Bogotá, Colombia.

#### 26. COMUNICACIÓN

Para efectos de comunicación se estableció el correo electrónico ayuda@espaciosdigitales.co