



## Condiciones de Uso

El dominio [www.aseoya.com](http://www.aseoya.com) (en adelante, "ASEOYA", o la "Web" o "app") es propiedad de 3LIM2000 S.A.S., empresa domiciliada en la ciudad de Cali, Colombia (en adelante la "EMPRESA" o el "CONTRATISTA") identificada con NIT 900.387221-7, que se dedica a la prestación de servicios integrales de aseo y cafetería, mantenimiento de jardines y piscinas. Los datos para que contacte con nosotros se encuentran indicados en esta Web.

Las presentes Condiciones de uso establecen el acceso y utilización como Usuario (en adelante, "EL CONTRATANTE") de nuestra Web. Si usted se registra en nuestra Web o simplemente navega, modifica, cambia o cancela reservas a través de sus contenidos, significa que acepta sin excepción las presentes Condiciones de uso. Si no está de acuerdo con estas condiciones abstenerse de navegar y/o utilizar la web o app, ya que al hacerlo está aceptando estas condiciones de uso.

El CONTRATISTA no puede garantizar que las Condiciones de uso no sufran modificaciones o cancelaciones. Es importante que lea cuidadosamente nuestras Condiciones de uso e imprima o guarde una copia de las mismas cada vez que actúe como Usuario de la Web (en adelante, el "CONTRATANTE") porque serán las únicas aplicables en el preciso instante en que usted actúe como Usuario. Así mismo el CONTRATISTA podrá modificar, suspender o cancelar total o parcialmente la web o app, sin que ello limite las responsabilidades, indemnidades a que hubieren lugar de acuerdo a la legislación.

El CONTRATANTE manifieste ser persona física, mayor de 18 años y estar en capacidad para la aceptación de estas Condiciones de uso. En caso de actuar en nombre de cualquier tercero persona física o jurídica, el CONTRATANTE manifiesta que dispone de autorización suficiente y vigente.

El CONTRATANTE asume la responsabilidad del uso de la Web o App. Dicha responsabilidad se extiende al registro que fuese necesario para acceder a determinados servicios y contenidos. En dicho registro el CONTRATANTE será responsable de aportar información veraz y lícita. Como consecuencia de este registro, al usuario deberá proporcionar una contraseña de la que será responsable, comprometiéndose a hacer un uso diligente y confidencial de la misma.

En cualquier caso, el CONTRATISTA no será responsable, dentro de los límites marcados por la ley aplicable, de las consecuencias derivadas del uso de su Web o App, del Usuario de la misma, como por ejemplo: errores u omisiones en los contenidos, falta de disponibilidad del portal o la transmisión de virus o programas maliciosos o lesivos en los contenidos, a pesar de haber adoptado todas las medidas tecnológicas necesarias para evitarlo.

## Servicios ofrecidos por ASEOYA

ASEOYA ofrece servicios profesionales de aseo integral y cafetería, mantenimiento de jardines y piscinas, para empresas, hogares, oficinas, empresas, locales comerciales a través de personal seleccionado, entrenado y contratado por el CONTRATISTA. Los servicios ofrecidos por ASEOYA incluyen: aseo integral de las diferentes áreas indicadas por el CONTRATANTE; las cuales cumplirá

dentro del tiempo contratado, el CONTRATANTE esta obligado a determinar que actividades debe dar realizar e indicar las prioridades a el PROFESIONAL DE ASEOYA dentro del tiempo contratado.

Estas podrian ser: Limpieza y orden de salas y demás áreas de descanso, Limpieza y orden de habitaciones. Limpieza y desinfección de sanitarios, grifos, espejos, duchas y tinas. Limpieza y desinfección de lavaplatos, mesones, gabinetes, neveras y estufas. Lavado y planchado de ropa, aseo de oficinas, escritorios, baños, pasillos, salas de reuniones, recepciones, servicio de cafetería (reparto de bebidas, aromáticas, aguas, etc), mantenimiento de jardines y limpieza de piscinas. El CONTRATANTE podrá comprar los kits de productos de limpieza, de jardinería y de piscinas. ASEOYA no ofrece servicios de trabajos en alturas mayores a 1,5 metros de altura, tampoco preparacion de alimentos o atención de cocina, cuidado o paseo personas o de mascotas, mensajería o pagos, ni manejo de dineros o títulos valores. Nuestros PROFESIONALES DE ASEOYA están contratados única y exclusivamente para servicios de aseo y/o cafetería, mantenimiento de jardines y piscinas; ellos no están autorizados a realizar otras actividades; ayúdele a cumplir con esto por su seguridad y la del profesional de ASEOYA.

El Usuario o CONTRATANTE podrá reservar y confirmar los servicios ofrecidos por ASEOYA mediante la web, app, o por la línea de atención al cliente si lo desea: al hacerlo acepta las presentes condiciones de uso del servicio.

ASEOYA se reserva el derecho de modificar o cambiar los precios de los servicios en cualquier tiempo, modo y lugar a su discreción sin la obligación de tener que notificar a lo clientes o usuarios, en todo caso ASEOYA respetará los precios de reservas anteriores a estas modificaciones.

## **Pagos**

El CONTRATANTE pagará las reservas realizadas a través de los medios de pago aprobados por el CONTRATISTA, como tarjeta de crédito , transferencia Tipo PSE, tarjeta débito, consignación bancaria o transferencia electrónica, Pago via Baloto o efecty. El CONTRATANTE deberá enviar al CONTRATISTA el respectivo comprobante como prueba del pago

El CONTRATISTA utiliza el procesador de pago de un tercero (el "Procesador de Pago") para vincular su cuenta de la tarjeta de crédito a la Aplicación y al Servicio. El procesamiento de pagos o créditos, según sea de aplicación, con respecto al uso que haga de la Aplicación y el Servicio estará sujeto a las condiciones y políticas de privacidad del Procesador del Pago y el emisor de su tarjeta de crédito además de estas Condiciones del usuario o CONTRATANTE. El CONTRATISTA no será responsable de ningún error del Procesador de Pago. En relación con su uso de los servicios, el CONTRATISTA obtendrá determinados datos de la transacción, que el CONTRATISTA utilizará.

Los servicios confirmados y no pagados o reservados y no pagados, no se prestaran; por lo que el servicio deberá estar pagado en su totalidad y confirmado a fin de obtener la prestación del servicio, lo anterior deduce que lo que garantiza la prestación del servicio es el pago y confirmación del mismo por parte del CONTRATISTA. La falta de pago por parte del CONTRATANTE constituye un incumplimiento y libera al CONTRATISTA de cualquier responsabilidad.

## **Cancelación**

El CONTRATANTE podrá modificar o cancelar los servicios reservados con un límite de 24 horas previas al inicio del servicio sin generar ningún costo para el CONTRATANTE, notificando al CONTRATISTA de la respectiva novedad. En el caso de no realizarse la modificación o cancelación de los servicios en el límite de 24 horas previas al inicio del servicio este, el servicio será cobrado en su totalidad.

El CONTRATISTA podrá modificar o cancelar las reservas efectuadas por el CONTRATANTE, antes del inicio del servicio en cualquier momento sin justificación ni preaviso, comunicándolo al CONTRATANTE telefónicamente, por medio digital, por correo o por escrito. El CONTRATISTA se obliga a realizar la devolución del monto pagado por el CONTRATANTE en cinco (5) días hábiles o si el CONTRATANTE lo desea puede pedir que se cambie la fecha de la reserva y que no se le realice devolución de dinero.

El CONTRATISTA generará la respectiva factura por los servicios reservados, confirmados y pagados de acuerdo a la legislación competente, a su vez el CONTRATANTE acepta que esta factura le sea enviada por correo electrónico o que esté disponible para su visualización o descarga en su cuenta de usuario en la web o app.

## **Ejecución del servicio**

Cuando sea la primera compra del usuario o CONTRATANTE a través del call center, el CONTRATISTA asignará un PROFESIONAL de ASEOYA, desde la segunda compra cuando el cliente o contratante está realizando la reserva del servicio a través del call center tendrá la opción de reservar a los profesionales de ASEO YA que previamente le hayan prestado servicios si así lo prefiere y siempre y cuando estos estén disponibles; cuando la compra se realice desde la web o app el cliente o contratante tendrá la opción de reservar a los profesionales de ASEOYA que estén disponibles ó tendrá la opción de reservar a los profesionales de ASEO YA que previamente le hayan prestado servicios si así lo prefiere y siempre y cuando estos estén disponibles; en cualquier caso el servicio deberá ser confirmado y pagado por el CONTRATANTE. La plataforma web o app de ASEOYA.com validará la disponibilidad y en caso de no estar disponible el CONTRATANTE podrá asignar a otro profesional; así mismo el CONTRATISTA se reserva el derecho de cambiar, reemplazar o sustituir a los profesionales asignados a un servicio previa comunicación al CONTRATANTE, sin que esto constituya un incumplimiento en el servicio puesto que el CONTRATISTA dará cumplimiento del servicio contratado en las fechas, duración y horarios establecidos a pesar de los contratiempos que pudieran llegar a presentarse con los profesionales de ASEOYA. El CONTRATANTE acepta que el profesional de ASEOYA pueda iniciar en un estimado de media hora antes o después de la hora acordada, esto por motivos de fuerza mayor, en los casos que pasada media hora y el profesional de ASEOYA no haya podido iniciar el servicio por responsabilidad del CONTRATANTE, el profesional de ASEOYA se retirará y el servicio será validado como realizado. En el caso que el CONTRATISTA no pueda cumplir con el servicio contratado podrá modificar o cancelar los servicios contratados sin previa notificación al CONTRATANTE, y efectuando la devolución a el contratante de la suma pagada por el servicio no realizado o si este lo desea programando una nueva fecha para dicho servicio.

### **Daños durante el servicio**

Bajo ninguna circunstancia el CONTRATISTA será responsable de daños presentados durante el servicio por situaciones fortuitas o de fuerza mayor, así como por deterioro o desgaste natural. Cuando presuntamente algunos de nuestros profesionales de ASEOYA haya hecho algún daño o hurto durante el servicio contratado, informarnos máximo en las próximas 24 horas después de terminado el servicio a [calidoso@aseoya.com](mailto:calidoso@aseoya.com) el inconveniente dando todos los detalles, circunstancias de tiempo, modo y lugar del hecho; una vez el CONTRATISTA reciba el correo, realizará la respectiva investigación y dará un informe al CONTRATANTE del servicio sobre el asunto en particular en los próximos 10 días hábiles. El CONTRATISTA podrá negar su responsabilidad o aceptar total o parcialmente la misma, caso en el cual podrá acordar con el CONTRATANTE el reconocimiento del daño, en servicios futuros o en dinero, o también podría afectar la póliza de seguro con la que cuenta para estos casos.

### **Tratamiento de datos personales**

El CONTRATANTE da su consentimiento al CONTRATISTA para que use toda la información suministrada para la consecución del servicio y para los fines comerciales del CONTRATISTA, la cual será tratada de acuerdo a la legislación de tratamiento de datos de nuestro país.

En cada compra de servicios el CONTRATANTE recibirá la información y datos del profesional de ASEOYA asignado al servicio, el CONTRATANTE se compromete a usar esta información y documentación única y exclusivamente para los fines del servicio contratado, y estos no pueden ser usados ni compartidos para ningún otro fin. Así mismo el CONTRATISTA, EL PROFESIONAL de ASEOYA y el CONTRATANTE se compromete a cumplir con la POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES de ASEOYA.

### **Prestaciones sociales y seguridad social**

Todo el personal contratado por ASEOYA, al que se ha hecho referencia (PROFESIONALES DE LIMPIEZA), que presta servicios al CONTRATISTA, mantienen una relación laboral únicamente con ASEOYA, siendo de su competencia los salarios, seguridad Social y prestaciones económicas de estos, y cualquier otro que por ley les corresponda.

### **Uso indebido de la web o app**

Cuando el CONTRATANTE incumpla alguna de las condiciones de uso podrá perder el pago realizado, sin impedir que el CONTRATISTA persiga el incumplimiento de las condiciones de uso así como cualquier uso indebido de la web [www.aseoya.com](http://www.aseoya.com) o del app, ejerciendo todas las acciones jurídicas a las que tenga derecho de acuerdo a la legislación. En todo caso el CONTRATANTE se obliga a suministrar información verídica y actualizada, evitando el suministro de información incompleta o falta en el uso de la web o app.

### **Cancelación de cuenta**

El CONTRATISTA se reserva el derecho de cancelar cualquier cuenta en caso de que la misma sea utilizada en contravención a las presentes condiciones de uso y del servicio. También podrá cancelar la cuenta de un usuario, suspender, alterar o eliminar toda o parte de la información

contenida en su cuenta con o sin notificación; también podrá poner en conocimiento de las Autoridades competentes cualquier comportamiento realizado por un usuario sospechoso de ser objeto de alguna reclamación, o de incumplir alguno de los apartados de las presentes Condiciones de uso; finalmente acatará cualquier requerimiento de una Autoridad competente en relación con información contenida en su cuenta.

### **Límite de responsabilidad**

El usuario o CONTRATANTE acepta las condiciones de uso de la web y app de ASEOYA y defenderá, indemnizará y mantendrá indemne al CONTRATISTA, y/o sus delegaciones, sucursales, filiales, franquiciados y/o licenciarios, sus filiales, directivos, directores, otros usuarios, trabajadores, abogados y agentes ante cualquier reclamación, costes, daños, pérdidas, responsabilidades y gastos (incluyendo honorarios y gastos de abogados) derivados de o en relación con: Su violación o incumplimiento de cualquier condición de estas Condiciones del Usuario o cualquier ley o reglamento aplicable, se haga o no referencia al mismo en el presente; Su violación de cualquier derecho de cualquier tercero, incluyendo el personal que presta el servicio, o su uso correcto o incorrecto de la web, app o el servicio.

El CONTRATANTE no debe dejar encerrado o bajo llave al PROFESIONAL DE ASEOYA, ya que la legislación colombiana lo prohíbe y es considerado un delito y puede desencadenar en un perjuicio serio y en algunos casos hasta mortal para el PROFESIONAL DE ASEOYA, el cualquier caso el CONTRATANTE será directamente responsable por lo que llegase a ocurrir al PROFESIONAL DE ASEOYA en caso de dejarle encerrado o bajo llave, liberando al CONTRATISTA de cualquier responsabilidad.

### **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

El CONTRATISTA tiene su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el que está comprometida con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.

Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad.

Los programas desarrollados por el CONTRATISTA están orientados al fomento de una cultura preventiva y del auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias.

Todo Accidente de Trabajo (AT) o emergencia debe ser reportado lo más pronto posible al CONTRATISTA, y se procederá de la siguiente manera:

- Remisión del paciente a la ips correspondiente (si se requiere).
- Diligenciamiento del reporte ante la ARL en un tiempo no mayor a 48 horas.
- Investigación del Accidente de Trabajo.

## **Prevención del Riesgo Biomecanico (Manipulación Manual de Cargas)**

Es toda operación manual de transporte, sujeción, levantamiento, colocación, empuje, tracción o desplazamiento de una carga de uno o varios trabajadores.

Posturas que generan riesgo:

- Torsión del tronco levantado un peso.
- Alcance por encima de los hombros.
- Transporte de la carga con un solo brazo.
- Flexión sostenida.
- Acercar la carga a su cuerpo
- Ampliar el espacio entre sus pies.
- Doblar las rodillas y realizar la fuerza en brazos y piernas.
- Solicitar ayuda, manual o mecánica, cuando esta supere los 25 kg

Todos nuestros PROFESIONALES DE ASEOYA deben cumplir estas normas de prevención, el CONTRATANTE deberá facilitar al PROFESIONAL DE ASEOYA que pueda cumplirlas.

## **Emergencias**

Los PROFESIONALES DE ASEOYA están preparados para saber cómo actuar en caso de las diferentes emergencias que pudieran llegar a ocurrir durante la prestación de los servicios, el CONTRATANTE debe tener su propio plan de emergencias y tener sus elementos de seguridad y emergencias y debe dárselos a conocer a nuestro PROFESIONAL DE ASEOYA.

## **Derechos de propiedad**

La web y app de ASEOYA, la información, datos, contenidos y materiales, que contiene [www.aseoya.com](http://www.aseoya.com), son propiedad del CONTRATISTA y/o sus delegaciones, sucursales, filiales, franquiciados y/o licenciatarios, con exclusión de contenido generado por el usuario, que ASEOYA tiene derecho a utilizar para los fines de funcionamiento de la plataforma y fines comerciales. Los materiales de ASEOYA están protegidos por la legislación y jurisdicción competente de derechos de autor, derecho de marcas, las convenciones internacionales y otras leyes de propiedad intelectual. ASEOYA y/o sus delegaciones, sucursales, filiales, franquiciados y/o licenciatarios son y continuarán siendo los únicos autorizados a usarlos. Cualquier uso de los materiales, aparte de lo expresamente permitido en el presente, está prohibida sin el permiso previo del CONTRATISTA y/o el titular del derecho correspondiente. La marca ASEOYA así como la web [www.aseoya.com](http://www.aseoya.com) y su logotipo son propiedad del CONTRATISTA y no se pueden copiar o utilizar sin el permiso o consentimiento previo por escrito del propietario. Igualmente los logos o contenidos de terceros que aparecen en la web son propiedad de estos y ASEOYA los usa en su web con autorización de estos.

**Marco legal aplicable**

Para todos los efectos contractuales, legales y fiscales atinentes a estas condiciones de uso, las partes acuerdan como domicilio contractual a la ciudad de Cali. Las diferencias que surjan acerca de la interpretación de este contrato y su ejecución, incumplimiento o consecuencias futuras, si no pudiesen arreglarse de común acuerdo, se someterán a la decisión en un centro de conciliación legalmente establecido en la Ciudad de Cali, Colombia, sin ser necesario tribunal de arbitramento. Si no se llegare a un arreglo, no se llegare a presentar la contraparte o se incumpliere el acuerdo, se dará inicio al proceso para el cumplimiento del contrato.

01 octubre de 2017