

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES MORA RUIZ SAS**

Los presentes Términos y Condiciones que regulan la navegación y utilización del sitio web aseomas.com (en adelante, "ASEO MÁS" o la "WEB") propiedad de MORA RUIZ SAS (en adelante, "EMPRESA" o "CONTRATISTA"), sociedad domiciliada en la ciudad de Bogotá, Colombia e identificada con NIT 901490405-9, cuyo objeto social es prestar servicios integrales de aseo y cafetería.

### **1. CONDICIONES DE USO**

#### **1.1 DISPOSICIONES GENERALES**

Las CONDICIONES DE USO del sitio WEB, reglamentan la relación contractual de prestación de servicios entre el CONTRATISTA y el USUARIO del sitio, que adquiere uno o más servicios de (I) Soluciones de Aseo para Hogares u Oficinas: (1) Servicios de Aseo General. 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

#### **1.2 CAPACIDAD LEGAL**

Los servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad ni los menores de edad. Los actos que éstos realicen en este sitio serán responsabilidad de sus padres, tutores y por tanto se consideran realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan. Quien registre un USUARIO como empresa, deberá tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de este acuerdo.

#### **1.3 SERVICIOS OFERTADOS**

##### **1.3.1 SOLUCIONES DE ASEO**

ASEO MÁS ofrece servicios profesionales de aseo integral y cafetería, para empresas, hogares, oficinas, empresas, locales comerciales a través de personal seleccionado, entrenado y contratado por el CONTRATISTA. Los servicios ofrecidos por ASEO MÁS incluyen: aseo integral de las diferentes áreas indicadas por el CONTRATANTE; las cuales cumplirá dentro del tiempo contratado, el CONTRATANTE está obligado a determinar que actividades debe dar realizar e indicar las prioridades a el PROFESIONAL DE ASEO MÁS dentro del tiempo contratado. Ayúdele a cumplir con esto por su seguridad y la del profesional de ASEO MÁS.

##### **1.3.1.1 SERVICIOS DE ASEO GENERAL PARA HOGARES Y OFICINAS**

MORA RUIZ SAS pone a su disposición, a través del Sitio web, la posibilidad de adquirir un servicio por horas (4 y 8 horas) de Aseo General para Mipymes (Micros, Pequeñas y Medianas Empresas) y Hogares, previa Reserva y Pago del mismo. A continuación, se detalla las actividades de limpieza que se incluyen dentro del servicio contratado:

##### **1.3.1.2 LIMPIEZA DE HOGARES**

### 1.3.1.2.1 LO QUE INCLUYE

Áreas Comunes (Pasillos, hall de entrada, living y comedor): (1) Limpieza general (barrer, trapear y/o aspirar), (2) desempolvar muebles, (3) objetos decorativos no frágiles, (4) televisores, (5) lámparas y luminarias que no estén en un altura superior de 1.50 mts del piso, (6) Limpieza de paredes y puertas, (7) botar basura y cambiar bolsa.

Limpieza de Cocina: (1) Aseo general de cocina (barrer, trapear), (2) Limpieza externa de campanas extractoras, (3) desengrasado general, (4) Lavado, secado y guardado de loza, (5) Limpieza de cubierta de cocina, (6) Limpieza exterior de nevera, (7) Limpieza exterior e interior de horno, (8) Limpieza de mesones y muebles.

Aseo de Habitaciones: (1) Aseo general de habitación, (2) Tendido de cama, (3) Ordenar ropa, (4) Limpieza exterior de muebles, (5) Barrer y/o aspirar (6) Limpieza exterior de nevera, (7) Botar basura y cambiar bolsa, (8) Barrer y aspirar, (9) No incluye arreglo interno de closet.

Aseo de Baños: (1) Limpieza y desinfección del área de baño, (2) Limpieza de espejos, (3) Limpieza de lavamanos, (4) Limpieza de Tina/Ducha, (5) Desengrasado, (6) Limpieza de superficies, (7) Barrer y trapear, (8) Botar basura y cambiar bolsa, (9) Aromatización de Baños.

Lavado y Secado de Ropa: (1) Clasificado y lavado de ropa, (2) Tendido de ropa / secadora doméstica, (3) Recordamos que el ciclo normal promedio de lavado en una lavadora automática es de 1.2 horas para carga completa y el ciclo de secado recomendado es de 30 minutos para que la ropa no salga tan seca y permita un fácil planchado.

Planchado y Doblado en los sitios asignados:(1) Rendimiento estimado en Planchado por una hora: Ocho prendas. (2) Incluye máximo 4 horas de planchado.

Nuestro servicio de 4 horas: Es recomendado para apartamentos u oficinas de hasta 60 metros cuadrados, de tal manera que la rutina del servicio se pueda ejecutada completamente.

Se incluye el préstamo y servicio de hidro lavadora periódicamente cada 4 meses

### 1.3.1.2.2 EXCLUSIONES DEL SERVICIO

Suministro de maquinaria especializada para remoción de excesos de grasa, suciedad u hongos de cocina, baños o paredes

Manipulación de alimentos diferentes a bebidas calientes.

Tratamiento especializado de pisos, lavado de alfombras, cortinas y tapetes.

Limpieza en alturas superiores a 1.50 mts de piso. Se entiende por trabajo en alturas la definición que establece la Resolución 1409 de 2012.

Movimiento de muebles con un peso igual o superior a 20 kilos.

Jardinería y manejo especializado de plantas interno y externo.

Cuidado o paseo de personas y mascotas

Realización de Domicilios.

Utilización de ácidos o agentes químicos de alta corrosividad.

Guardar, administrar y mantener en uso llaves, dinero, contraseñas, objetos de valor, ajenos a la prestación del servicio de limpieza.

Limpiezas de maquinaria especializada o piezas mecánicas

### 1.3.1.3 LIMPIEZA DE PYMES (OFICINAS, LOCALES COMERCIALES, NEGOCIOS)

#### 1.3.1.3.1 LO QUE INCLUYE

Áreas Comunes: (1) Limpieza de pasillos, (2) Sala de Reuniones, (3) Áreas de archivo y otras áreas comunes, (4) limpieza de sillas, muebles y mesas, (5) Limpieza general (no especializada) de persianas, cortinas, blackout, entre otros, (6) Limpieza de ventanas y vidrios interiores de oficinas, módulos, salas de reunión, zonas comunes y puertas, (6) Limpieza de paredes, barandas, escaleras, muros y divisiones modulares, (7) Limpieza de elementos decorativos, cuadros, lámparas y luminarias que no estén en un altura superior de 1.50 mts del piso, (8) Botar basura y cambiar bolsa, (9) Limpieza y riego de plantas y jardines interiores y riego de jardines exteriores de oficinas (10) Limpieza de los elementos, equipos y utensilios empleados para el servicio de aseo.

Oficinas: (1) Limpieza de oficinas, divisiones, escritorios, mesas, libros, cuadros, objetos decorativos, estantes, repisas, archivadores y cajoneras. (2) Limpieza exterior de computadores, teléfonos, impresoras, fotocopadoras y demás equipos de uso administrativo.

Baños: (1) Limpieza y desinfección de sanitario, orinales, lavamanos, griferías, dispensadores, secadores, accesorios, espejos, paredes, puertas y divisiones, pisos y papeleras, (2) Aromatización de Baños, (3) Desengrasado General.

Pisos y tapizados: Limpieza, lavado y aspirado de alfombras, tapetes y tapizados.

Zonas exteriores: Limpieza de patios, aceras, entradas, jardines, zonas verdes y zonas aledañas a la oficina.

Servicio de Cafetería: (1) Preparación de café, té, aromática, entre otros, (2) Ofrecimiento de bebidas calientes, (3) Realización de recorridos para recoger elementos utilizados en el consumo de alimentos. (4) Limpieza y desinfección del área de cafetería, lavado, secado y guardado de loza, (5) Limpieza de cubiertas y muebles.

#### 1.3.1.3.2 EXCLUSIONES DEL SERVICIO

Uso de maquinaria especializada para remoción de excesos de grasa, suciedad u hongos de cocina, baños o paredes.

Manipulación de alimentos.

Lavado a profundidad de pisos, alfombras, cortinas, tapetes, entre otros.

Tratamiento especial de pisos.

Limpieza en alturas superiores a 1.50 mts de piso. Se entiende por trabajo en alturas la definición que establece la Resolución 1409 de 2012.

Movimiento de muebles con un peso igual o superior a 20 kilos

Jardinería y manejo especializado de plantas.

Guardar, administrar y mantener en uso llaves, dinero, contraseñas, objetos de valor, ajenos a la prestación del servicio de limpieza.

Cuidado o paseo de personas y mascotas

Limpiezas de maquinaria especializada o piezas mecánicas

NOTA ACLARATORIA: Las señales de seguridad peatonal o equipos de seguridad industrial para evitar accidentes deberá ser suministrado por el USUARIO.

#### 1.3.1.4 DURACIÓN DEL SERVICIO

Al momento de la reserva, el CONTRATANTE acuerda con el CONTRATISTA la duración del servicio. La duración del servicio no puede ser modificada sin aceptación expresa por parte del CONTRATISTA. Las actividades de limpieza solicitadas se realizarán en los tiempos contratados (4 y 8 horas) y en el orden que el CONTRATANTE indique. En caso de que la totalidad de las actividades requeridas excede el tiempo contratado para su realización, el USUARIO podrá contratar un nuevo servicio o contratar el mismo día dos o más expertos de aseo.

#### 1.3.1.5 ASIGNACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASEO GENERAL

MORA RUIZ SAS podrá asignar al CONTRATANTE un experto de Aseo, que pueda cumplir con la hora y servicio reservado. Durante la reserva, el CONTRATANTE indica al CONTRATISTA la duración del servicio, hora de inicio y las actividades de limpieza a realizar. Las actividades se realizarán en los tiempos contratados (4 y 8 horas). En caso de que el Experto de Aseo no alcance a realizar la totalidad de las actividades requeridas por el USUARIO, este último deberá contratar un nuevo servicio.

### 1.3 SERVICIOS OFERTADOS

#### 1.3.2 TODEROS

ASEO MÁS ofrece servicios profesionales de mantenimiento y reparaciones locativas, para empresas, hogares, oficinas, empresas, locales comerciales a través de personal seleccionado, entrenado y contratado por el CONTRATISTA. Los servicios ofrecidos por ASEO MÁS incluyen: mantenimiento y reparaciones locativas de las diferentes áreas indicadas por el CONTRATANTE; las cuales cumplirá dentro del tiempo contratado, el CONTRATANTE está obligado a determinar que actividades debe dar

realizar e indicar las prioridades a el PROFESIONAL DE ASEO MÁS dentro del tiempo contratado. Ayúdele a cumplir con esto por su seguridad y la del profesional de ASEO MÁS.

### 1.3.2 SERVICIOS DE TODEROS PARA EMPRESAS Y HOGARES

MORA RUIZ SAS pone a su disposición, a través del Sitio web, la posibilidad de adquirir un servicio por horas (4 y 8 horas) de mantenimiento y reparaciones locativas para Mipymes (Micros, Pequeñas y Medianas Empresas) y Hogares, previa Reserva y Pago de este. A continuación, se detalla las actividades de mantenimiento y reparaciones locativas que se incluyen dentro del servicio contratado:

#### 1.3.2.1 LO QUE INCLUYE

Controlar el adecuado manejo de los inventarios de materiales de limpieza, en requisición, recepción y almacenaje.

Disponer de manera adecuada de los desechos.

Limpiar y adecuar los cuartos de basuras

Manejo de herramientas eléctricas (taladro y caladora) excluyendo el resto de las herramientas eléctricas.

Uso de maquinaria especializada para remoción de excesos de grasa, suciedad u hongos de cocina, baños o paredes.

Lavado a profundidad de pisos, alfombras, cortinas, tapetes, entre otros.

Mantenimiento y reparaciones básicas de muros, pisos y pinturas, visual e inmobiliario, adecuaciones e instalaciones hidráulicas.

Las demás funciones inherentes a su cargo y/o designadas por sus jefes inmediatos y/o superiores, mensajería excluyendo envíos de dinero.

Mantenimiento general no especializado de infra estructura : Mobiliario, plomería, carpintería, reparaciones eléctricas básicas, jardinería básica (cortar pasto, regar plantas, limpieza de plantas) pintura, albañilería básica. Mantenimientos preventivos y correctivos, de acuerdo con las necesidades de las instalaciones, inspección de instalaciones, refacciones y reparaciones.

Apoyo logístico.

Limpieza, asepsia, esterilización y desinfección, aseo general, lavado de pisos, lavado paredes.

Realizar limpieza de las áreas comunes (baños, lockers, vestieres, comedor, oficinas, pasillos, aulas de capacitación)

#### 1.3.2.2 EXCLUSIONES DEL SERVICIO

Manipulación de alimentos.

Limpieza en alturas superiores a 1.50 mts de piso. Se entiende por trabajo en alturas la definición que establece la Resolución 1409 de 2012.

Movimiento de muebles con un peso igual o superior a 20 kilos

Jardinería y manejo especializados de plantas.

Guardar, administrar y mantener en uso llaves, dinero, contraseñas, objetos de valor, ajenos a la prestación del servicio de limpieza.

Cuidado o paseo de personas y mascotas

Limpiezas de maquinaria especializada o piezas mecánicas

Albañilería especializada, manejo de electricidad de alta tensión

NOTA ACLARATORIA: Las señales de seguridad peatonal o equipos de seguridad industrial para evitar accidentes deberá ser suministrado por el USUARIO.

## **2. REGISTRO Y USO DEL SITIO**

Es obligatorio completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos para convertirse en USUARIO autorizado, acceder a las promociones y para la adquisición de servicios y/o productos ofrecidos en este sitio. Los datos suministrados por el USUARIO deben ser exactos, precisos y verdaderos y asume el compromiso de actualizar los DATOS PERSONALES conforme resulte necesario. MORA RUIZ SAS no se responsabiliza por la certeza de los DATOS PERSONALES provistos por los Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados. Si se verificará o sospecha un uso fraudulento y/o malintencionado y/o contrario a estos Términos y Condiciones y/o contrarios a la buena fe, MORA RUIZ SAS tendrá el derecho de dar de baja las cuentas y proceder con las acciones legales pertinentes.

## **3. RESERVA DE SERVICIOS**

El Usuario del sitio podrá reservar uno o más días los servicios de Aseo ofrecidos por MORA RUIZ SAS, para ello podrá hacerlo diligenciando el formulario de solicitud dispuesto en el Sitio y/o Aplicación. Así mismo, podrá realizarlo comunicándose con el Contact Center dispuesto o por intermedio de las Redes Sociales de MORA RUIZ Y/o Chat, en donde deberá suministrar algunos datos básicos para realización de la Reserva (en adelante, "ORDEN DE COMPRA"), la cual será enviada al correo electrónico suministrado por el CONTRATANTE.

## **4. PRECIO DEL SERVICIO**

### **4.1 MODIFICACIÓN DE PRECIO**

Los precios de los Servicios Ofertados para el segmento Pymes y Hogares están publicados en el SITIO y RESERVA la cual será guardada por el CONTRATISTA. MORA RUIZ SAS podrá modificar unilateralmente los precios de sus servicios en cualquier momento, si cambian las condiciones iniciales del servicio ofrecido, sin necesidad de notificar previamente a sus clientes. Esta variación de precios se aplica para reservas futuras únicamente. El valor pactado en la ORDEN DE COMPRA deberá ser cancelado previamente a la realización de las tareas establecidas. El precio de los servicios y/ o productos disponibles en el sitio corresponde a pesos colombianos.

#### **4.2 FACTURACIÓN**

MORA RUIZ SAS generará factura electrónica según los términos de ley vigentes en Colombia la cual será enviada únicamente por medio de correo electrónico indicado por cada USUARIO.

#### **5. PROMOCIONES**

Las promociones que se ofrezcan en este Sitio Web no son necesariamente las mismas que ofrecen otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como venta telefónica, Redes Sociales, a menos que se señale expresamente en este sitio o en la publicidad que realicen las empresas para cada promoción.

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha de vigencia indicada en la promoción o en virtud del agotamiento de las cantidades de los servicios y/o productos disponibles para esa promoción debidamente informados al Usuario, o mientras la oferta se mantenga disponible. Cuando suceda que una promoción no se indique una fecha de terminación se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los productos o servicios correspondientes.

#### **6. EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

Cuando sea la primera compra del usuario o CONTRATANTE a través del call center, el CONTRATISTA asignará un PROFESIONAL de ASEO MÁS, 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 MÁS que previamente le hayan prestado servicios si así lo prefiere y siempre y cuando estos estén disponibles; El CONTRATISTA validará la disponibilidad de los profesionales de ASEO MÁS 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 servicios puesto que el CONTRATISTA dará cumplimiento del servicio contratado en las fechas, duración y horarios establecidos a pesar de los contratiempos que pudieran a llegar a presentarse con los profesionales de ASEO MÁS.

El CONTRATANTE acepta que el profesional de ASEO MÁS 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 ASEO MÁS no haya podido iniciar el servicio por responsabilidad del CONTRATANTE, el profesional de ASEO MÁS se retirará y el servicio será validado como realizado.

#### **7. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### a. SERVICIOS RESERVADOS NO CANCELADOS

No se realizará ningún servicio hasta que no sea efectuado y confirmado el pago de dichos servicios. En caso de que el CONTRATANTE no preste un servicio previamente pagado por el CONTRATISTA, este último devolverá el valor pactado en la ORDEN DE COMPRA del servicio no prestado, para ello se establecerá un procedimiento por escrito para la devolución del dinero o para una nueva programación de un servicio.

#### b. Cancelación o reprogramación del servicio por parte del cliente.

Las cancelaciones por parte de los clientes se deben realizar con 24 horas de anticipación a nuestro asesor de servicio al cliente 314 215 60 61 o al correo info@aseomas.com, para que el servicio no se tome como prestado y se procede a hacer devolución del dinero o abonarlo a la siguiente facturación. Si dicha cancelación o modificación o eventualidad, no se informa directamente en la línea de servicio al cliente al 314 215 60 61 o al correo info@aseomas.com, no se tomará por notificada y por lo tanto el servicio se tomará como prestado. Así mismo, las operarias de aseo no están autorizadas y no son responsables de notificar la novedad, modificación o eventualidad al servicio al cliente.

#### c. Cancelación del servicio por parte del proveedor.

El CONTRATISTA se reserva el derecho de cancelar cualquier servicio contratado en caso de que la misma sea utilizada en contravención a las presentes condiciones de uso y del servicio. Las cancelaciones por parte del proveedor se deberán realizar con 24 horas de anticipación y conllevará a la devolución del dinero o la reprogramación del servicio como tal.

### 7.2 CANALES DE PAGO

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 único medio de pago aprobado por el CONTRATISTA es la Transferencia o consignación en la cuenta de ahorros Banco de Bogotá No. 073550824.

En caso de que los pagos electrónicos en el sitio web estén habilitados para el momento de la aceptación de estos términos y condiciones, se podrá utilizar diferentes medio de pago como lo son: Pay U y Mercadopago. Tratándose de Tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que las Empresas no tendrán responsabilidad por cualquiera de los aspectos señalados. El Sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario. El CONTRATISTA utiliza una plataforma de pago electrónico de un tercero, por ende, no se hace responsable de cualquier inconveniente, retardo o incumplimiento por parte de estas plataformas de pago.

### 7.3 REVERSIÓN DEL PAGO

El cliente podrá solicitar que se reverse el pago de un servicio y/o producto directamente con su entidad bancaria. La Reversión del pago se podrá solicitar si el cliente fue objeto de fraude, si el pago corresponde a una operación no solicitada por el cliente, si el producto y/o servicio no corresponde al solicitado por el cliente, si el producto no cumple con las características inherentes o se encuentra defectuoso.

Para solicitar una reversión de pago, el cliente debe realizar una solicitud a MORA RUIZ SAS. dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la fecha a la que tuvo conocimiento del fraude de la operación no solicitada o presentó el inconveniente con el producto adquirido.

Cuando el pago corresponde a varios servicios y/o productos, el cliente podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto a los cuales realiza la solicitud, para ello el cliente deberá informar de manera clara cuál es el producto y el valor por el cual solicita la reversión.

Una vez presentada la queja ante MORA RUIZ SAS y la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago, estos contarán con un término de 15 días hábiles para hacer efectiva la reversión.

## **8. GARANTÍA DE CALIDAD**

El CONTRATISTA se compromete a realizar las tareas de aseo y/o cafetería con los máximos estándares de calidad y profesionalismo, velando al mismo tiempo por la seguridad del cliente y por la seguridad y salud en el trabajo de sus EXPERTOS DE ASEO Y LIMPIEZA. En el caso que EL CONTRATANTE no esté satisfecho con el servicio prestado o considere que el CONTRATISTA no haya cumplido con las especificaciones de la ORDEN DE COMPRA, el CONTRATANTE debe comunicar por escrito al correo [info@aseomas.com](mailto:info@aseomas.com) su inconformidad al CONTRATISTA en las siguientes 48 horas a la terminación del servicio, especificando en detalle las razones de su inconformidad. Frente a esta comunicación, el CONTRATANTE tendrá que compilar en las 48 horas siguientes un reporte de inconformidad, especificando en detalle la evidencia de los hechos ocurridos. Recibido el reporte de inconformidad, el CONTRATISTA tiene 5 días hábiles para dar respuesta al CONTRATANTE. Dependiendo del resultado de su investigación, el CONTRATISTA no estará obligado, pero voluntariamente podrá decidir ofrecer un nuevo servicio al CONTRATANTE o reembolsar total o parcialmente el precio del servicio en cuestión. La decisión tiene que ser comunicada por escrito al CONTRATANTE.

## **9. PRESTACIONES SOCIALES Y SEGURIDAD SOCIAL**

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

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.

Los PROFESIONALES DE ASEO MÁS 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 ASEO MÁS.

## **10. RESPONSABILIDAD POR INCONVENIENTES OCURRIDOS DURANTE EL SERVICIO**

Para presentar algún tipo de petición, queja, reclamo y sugerencia, o cualquier tipo de eventualidad relacionado a un inconveniente ocurrido durante la realización del servicio, estas únicamente deben presentarse al CONTRATISTA, en ningún caso el CONTRATANTE se comunicará con la operaria y/o familiares y/o allegados de la operaria.

Frente a un potencial inconveniente ocurrido durante la realización del servicio de aseo y/o cafetería, el CONTRATANTE tendrá que comunicarlo por escrito al CONTRATISTA al correo [info@aseomas.com](mailto:info@aseomas.com) en las 48 horas siguientes al ocurrirse el daño. Frente a esta comunicación, el CONTRATANTE tendrá que compilar en las 48 horas siguientes un reporte de inconvenientes, especificando en detalle la evidencia de los hechos ocurridos. El CONTRATISTA tiene 5 días hábiles para dar respuesta al reporte de inconvenientes del CONTRATANTE, reportando al CONTRATANTE el resultado de la investigación del hecho ocurrido y comunicando la decisión de la Empresa de reconocer total o parcialmente su responsabilidad frente a lo ocurrido. En caso de reconocer una responsabilidad total o parcial frente al inconveniente reportado, el CONTRATISTA podrá decidir reembolsar hasta el 100% del valor comercial del inconveniente reportado a través de un crédito en reservas futuras con la EMPRESA o a través de un reembolso en dinero. La decisión será comunicada por correo electrónico al CONTRATANTE. Una vez recibida la comunicación de la decisión del CONTRATISTA, el CONTRATANTE tendrá 5 días hábiles para aceptar la propuesta de resolución del caso o llegar a un acuerdo alternativo con la Empresa, de lo contrario el caso se considerará resuelto y el CONTRATISTA será considerado a paz y salvo.

El CONTRATISTA no responde, en ningún caso, ante daños producidos por caso fortuito y/o fuerza mayor. El CONTRATISTA tampoco responde en caso de daños ocurridos a objetos de propiedad del CONTRATANTE por el desgaste natural por tiempo.

## **11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **11.1 DATOS DEL USUARIO**

DATOS EXPERTO DE ASEO: El CONTRATANTE podrá consultar los datos del personal de limpieza asignado (Cédula, antecedentes, entre otros) con el fin de conocimiento de la persona quien prestará el servicio en el sitio acordado.

## **12. TRATAMIENTO DE DATOS Y FINALIDAD DE ESTOS**

MORA RUIZ SAS podrá transferir y/o transmitir los datos personales sujetos a tratamiento a compañías que hagan parte de su grupo empresarial, esto es, a compañías matrices, filiales y subsidiarias. También podrá proporcionar información a proveedores (agencias de publicidad) y subcontratistas

para el apoyo de actividades como entrega de promoción de servicios, recaudo de pagos, envío de productos o tercerización de sistemas de servicio al cliente. De igual forma, intercambiar información con terceros a efectos de protección contra el fraude y la reducción de riesgo de crédito. Transferir bases de datos a terceros en caso de venta del sitio. Compartir datos personales recolectados a terceros que tengan calidad de aliados comerciales para que de manera conjunta con MORA RUIZ SAS puedan ofrecer productos y/o servicios que permitan mejorar la oferta de valor de los Servicios y/o Productos ofertados. Al margen de lo establecido en la presente Política de Privacidad, no podremos vender o divulgar sus datos personales a terceros sin obtener su consentimiento previo, a menos que sean utilizados para los fines establecidos en la presente Política de Privacidad o estemos obligados de hacerlo por Ley.

## **12. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

El usuario o CONTRATANTE acepta las condiciones de uso de la web de ASEO MÁS 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 o el servicio.

El CONTRATANTE no debe dejar encerrado o bajo llave al PROFESIONAL DE ASEO MÁS, 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 ASEO MAS, el cualquier caso el CONTRATANTE será directamente responsable por lo que llegase a ocurrir al PROFESIONAL DE ASEO MÁS en caso de dejarle encerrado o bajo llave, liberando al CONTRATISTA de cualquier responsabilidad.

## **13. MARCO LEGAL APLICABLE**

Para todos los efectos legales las partes establecen como domicilio contractual la ciudad de Bogotá. El presente contrato se rige por la ley colombiana. Estas CONDICIONES DE USO serán interpretadas y ejecutadas exclusivamente de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier conflicto que surja con ocasión o como consecuencia de la aplicación de estas CONDICIONES DE USO será resuelto por la jurisdicción colombiana.

## **14. MODIFICACIONES A CONDICIONES DE USO**

MORA RUIZ SAS se reserva el derecho a modificar, complementar y/o cancelar unilateralmente el Sitio web y sus CONDICIONES DE USO sin previo aviso.

## **15. ENTRADA EN VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS**

La presente política aplicará a partir del 02 de junio de 2021.

Organización MORA RUIZ SAS