

## **Términos y Condiciones de Uso de Plataforma DILIAPP para Dilializados.**

### **INTRODUCCIÓN**

**DILIAPP SAS.**, es una compañía constituida conforme a las leyes de Colombia, identificada con NIT No.901387909-9, domiciliada en la ciudad Bogotá D.C., y que para los efectos de estos términos y condiciones se denominará el Proveedor.

### **DEFINICIONES**

**Comercio Electrónico:** Comprende el envío, transmisión, recepción, almacenamiento de mensajes de datos por vía electrónica. Las dudas que surjan respecto de la eficacia y validez de los mensajes de datos y demás actividades vinculadas al comercio electrónico se interpretarán de conformidad con la ley 527 de 1999.

**Dato personal:** Cualquier información concerniente o vinculada a personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.

**Servicios:** servicios de mensajería y micro distribución prestados por los Dilializados y puestos a disposición de los clientes a través de Plataformas App y Web del Proveedor, permitiendo al cliente la trazabilidad y evidencia de cada uno de los requerimientos y envíos en tiempo real.

**Dilializado:** cualquier persona natural que, cumpliendo con los requisitos de vinculación y adhiriéndose a los términos y condiciones fijados por el Proveedor, decida voluntariamente prestar los Servicios.

**Cliente/usuario:** cualquier persona natural o Jurídica que voluntariamente decida contratar, utilizar los Servicios ofrecidos por el Proveedor y que se adhiera a los Términos y Condiciones dispuestos por el mismo.

**Diliusuario:** Empresas que requieren los servicios tanto de outsourcing como ocasional y usan la aplicación DILIAPP para solicitar por medio de ésta el servicio, cuyo encargo consiste en el cargo de realizar diligencias y repartos en la ciudad de Bogotá e intermediaciones.

**Plataforma:** programa virtual (software) App Diliapp y Web mediante la cual el Proveedor pone a disposición los Servicios.

Mensajes de datos: La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

Proveedor: persona jurídica encargada de prestar los Servicios y de fijar los términos y condiciones de uso dirigidos a los clientes (diliusuarios) y a los Dilialiados.

Diliapp: Aplicación móvil, que permite la concurrencia de Diliusuarios y Dilialiados para que por medio de ésta solicite la gestión de un servicio.

Novedad: cualquier solicitud o reclamación por parte del Usuario/cliente y/o Dilialiado referente a: (i) pérdidas, (ii) daños totales o parciales de los productos en relación con un Servicio solicitado a través de la Plataforma, y/o (iii) la ejecución de los Servicios.

Cookies: son pequeños archivos que se instalan en el disco duro de la terminal con la que acceda el Usuario/cliente, para la consulta por parte del Proveedor acerca de la actividad, hábitos y preferencias de consumo.

Ventanas emergentes (Pop-Ups): Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento para quienes usan la App.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Autorización: Mediante la aceptación de estos términos y condiciones se constituye la autorización de uso de la aplicación "DILIAPP", que se otorga de forma gratuita, para que concurra a un mercado virtual con la finalidad de identificarse en éste como Dilialiado, y para realizar la gestión del servicio solicitado por el Diliusuario.

## OBJETO.

El presente documento fija los Términos y Condiciones en los que los Usuarios (Diliusuarios) y los Dilialiados podrán acceder a la Plataforma para coordinar, utilizar e interactuar entre sí en relación con los Servicios que prestan los Dilialiados.

DILIAPP SAS a través de su aplicación móvil realiza las siguientes acciones: presenta los diferentes servicios de soluciones logísticas para grandes, medianas y pequeñas

empresas, con necesidades ocasionales de entregas y diligencias. Facilita el encuentro entre Diliusuarios y Dilialiados para la realización del servicio requerido, permite el uso de la aplicación para pagos en línea y sirve de medio de envío de comunicaciones entre los Diliusuarios y los Dilialiados.

La celebración de la relación comercial entre Diliusuarios y Dilialiados, se da con empresarios que se encuentren en el territorio nacional o que, estando en el extranjero, solicitan la gestión de un encargo, que debe ser realizado en territorio colombiano, pagando una contraprestación económica, mediante el sistema de pago electrónico por la plataforma electrónica epayco en la pasarela de pagos de la aplicación Diliapp.

El ingreso y uso de la Plataforma por parte del Dilialiado y/o del Usuario (Diliusuario) es una declaración formal e inequívoca sobre la aceptación a todos los términos y condiciones incluidos en el presente documento.

El Proveedor se reserva el derecho a modificar los Términos y Condiciones del presente documento sin previo aviso a los Dilialiados y/o Usuarios (Diliusuarios). Dichas modificaciones surtirán efecto a partir de su publicación en la Plataforma. Igualmente, el Proveedor se reserva el derecho a realizar pruebas de diferentes (servicios) productos, comunicaciones y tarifas sin previo aviso, con la idea de recabar información que ayude a mejorar la Plataforma.

#### PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE PERMITE SU USO DILIAPP

Es una plataforma que permite su uso gratuito por varios medios, a saber: i) portal web: [www.diliapp.com](http://www.diliapp.com), y ii) aplicación Diliapp que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play), medios que en adelante y para los efectos de los presentes términos se denominan conjuntamente "La Plataforma". Los Consumidores podrán utilizar La Plataforma exclusivamente para su uso personal, sin que esto implique el otorgamiento de una licencia de la tecnología de la plataforma de ningún tipo.

#### PROPÓSITO DEL USO DE LOS SERVICIOS

El Dilialiado y/o Cliente/Usuario (Diliusuario) se obliga a sólo utilizar la Plataforma con los propósitos y fines permitidos por la ley. Por lo tanto, el Dilialiado no atenderá y el Cliente/Usuario (Diliusuario) no solicitará ningún Servicio a través de la Plataforma para causar incomodidad o inconveniencia a otros. Está prohibido utilizar la Plataforma para impedir, obstaculizar o bloquear el correcto funcionamiento del

sistema del Proveedor. El Usuario no utilizará la Plataforma Diliapp con el propósito de solicitar el transporte de elementos prohibidos, aquellos objetos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y/o legalidad. El Usuario deberá declarar la naturaleza real del producto objeto del Servicio, con el fin de evitar cualquier tipo de vicio en la prestación del servicio.

El Dilialiado y/o Cliente/Usuario deberá mantener indemne e indemnizar al Proveedor por cualquier pérdida, daño, investigación, demanda, reclamación, litigio, o cualquier proceso judicial o extrajudicial en el que se vea involucrado el Proveedor por la violación por parte del Dilialiado y/o Cliente/Usuario de la presente cláusula.

## DETALLE DEL SERVICIO

Por medio de la Plataforma Diliapp, el Proveedor permite al Dilialiado el acceso a la Plataforma, para facilitar que el Dilialiado acepte servicios de mensajería, y/o transporte. Una vez aceptado un Servicio, el Proveedor pondrá DILIAPP SAS en contacto al Dilialiado con el cliente/usuario (Diliusuario) y este por su propia cuenta y riesgo, realice las actividades propias del servicio de entrega. En esta medida, el Proveedor DILIAPP SAS actúa únicamente como un intermediario entre el Usuario (Diliusuario) y el Dilialiado, pero supervisará y garantizará la prestación del servicio por parte de un Dilialiado.

Como contraprestación por los Servicios prestados, el Usuario (Diliusuario) deberá pagar al Dilialiado una tarifa que se especificará al momento de solicitar cada Servicio. Dicho pago será recolectado por DILIAPP, en nombre y representación del Dilialiado, en virtud de su relación contractual.

Los Servicios estarán disponibles en Bogotá D.C. El Proveedor DILIAPP SAS podrá, bajo su propio criterio, ampliar la cobertura de los Servicios a otras ciudades.

## FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

DILIAPP SAS administra directamente o por medio de terceras personas la aplicación, toda la información que se comunica allí corresponde a información cierta y actualizada. En ningún caso responderá por daños directos o indirectos que sufra el Diliusuario por la utilización o incapacidad de utilización de la misma.

La aplicación se encuentra disponible las 24 horas del día para su acceso y consulta. Para la realización de transacciones la disponibilidad de la aplicación es en jornada

de 8 am a 6pm de lunes a viernes y de 8 am a 12 m los días sábados, dependiendo de la disponibilidad de los Dilialiados. DILIAPP SAS realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación La aplicación Diliapp, pero en ningún caso garantiza disponibilidad y continuidad permanente de la misma.

DILIAPP SAS se reserva el derecho de cancelar las cuentas de usuarios y/o de prohibir el acceso a la aplicación a los Diliusuarios que realicen conductas violatorias de los presentes términos o que incumplan las obligaciones contraídas.

## POLÍTICA DE CANCELACIÓN

La política de cancelación del Proveedor se rige por los siguientes términos y condiciones, los cuales podrán ser modificados de tiempo en tiempo e incluso directamente en la Plataforma:

Anulaciones de Servicios Asignados: Las anulaciones realizadas por parte del cliente / usuario después de que el servicio ha sido asignado a un Dilialiado tendrán los siguientes reconocimientos económicos:

- De 0 a 2 minutos: No se aplicarán pagos
- De 2 a 10 minutos: Se aplicará un pago de COP\$ 1.500 pesos por concepto de gastos de cancelación.
- De 10 minutos en adelante: Se aplicara un pago de \$2.500 por el servicio programado.

Servicios en Proceso: En el caso de mensajería, las cancelaciones realizadas luego de que el Dilialiado llegue a la primera parada del Servicio tendrá un pago de COP\$5.000 pesos por concepto de gastos de cancelación.

Servicios Cancelados Después de Recogida: La cancelación realizada luego de que el Dilialiado haya salido de la primera parada, dará lugar a un reconocimiento por el 50 % del valor del servicio estipulado para el Dilialiado. De no cumplirse el pago de acuerdo con la Política de Cancelación, el acceso de dicho Usuario será restringido y por lo tanto no podrá a hacer solicitudes de servicios. El cliente acepta que el Proveedor descuenta de cualquier crédito o saldo a favor los conceptos de cancelación.

DILIAPP se reserva el derecho de cancelar cualquier orden que se genere a través de su plataforma, con el fin de evitar cualquier tipo de fraude. Diliapp realizará las verificaciones correspondientes y cancelará la orden sin previo aviso al usuario.

Novedades: Los Dilialiados tendrán un periodo de hasta un (1) días hábiles a partir de la solicitud de un Servicio para presentar al Proveedor cualquier Novedad.

En caso de que ante alguna Novedad no haya sido posible contactar al Dilialiado que realizó el Servicio, el Proveedor enviará por correo electrónico al correo registrado del Dilialiado la información pertinente sobre la Novedad. El Dilialiado tendrá un (1) días hábiles para responder frente a dicha Novedad.

En caso de no recibir respuesta en ese término, se entenderá que se aceptó la Novedad y que el Dilialiado desiste de cualquier reclamación posterior.

## RESPONSABILIDAD

El Proveedor, es un intermediario, Dilialiados no están bajo una relación de subordinación con el Proveedor y los servicios ofrecidos por el Proveedor se limitan a la habilitación de la Plataforma para facilitar la comunicación entre los clientes (Diliusuarios) y los Dilialiados. En consecuencia, el Proveedor no se hace responsable por ningún acontecimiento o inconveniente que se presente en la ejecución de los Servicios. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor sí responderá por cualquier actuación u omisión de sus empleados durante el soporte que le otorga al Dilialiado y/o Usuario en la prestación de los Servicios.

## **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL DILIALIADO.**

Los Dilialiados que decidan de manera voluntaria tomar Servicios a través de la Plataforma tendrán los siguientes derechos:

a. Ingresar y utilizar la Plataforma para atender los Servicios, y que el Proveedor garantice el correcto funcionamiento de la Plataforma.

b. Que se les respete y pague las tarifas determinadas en la Plataforma, de conformidad con los parámetros y ajustes que se prevean al momento de la aceptación de un Servicios.

Como contraprestación por los Servicios prestados, el Usuario/cliente (Diliusuario) deberá pagar al Dilialiado una tarifa que se especificará al momento de solicitar cada Servicio. Por lo tanto, el Dilialiado otorga un mandato para que el Proveedor, en nombre y por cuenta del Dilialiado, recolecte y posteriormente distribuya el valor que corresponda de acuerdo con el volumen de Servicios solicitados por los Usuarios y efectivamente prestados por el Dilialiado.

c. Obtener soporte por parte del equipo del Proveedor para la prestación de los Servicios.

**A su vez, los Dilializados que presten Servicios a través de la Plataforma Diliapp tendrán las siguientes obligaciones:**

- a. Respetar la propiedad intelectual e industrial del Proveedor, por lo que el Dilializado no tiene derecho alguno a licenciar, vender, revender, asignar, distribuir, anunciar, explotarlo sacar provecho comercial o económico alguno de la Plataforma, las marcas, enseñas, lemas comerciales, o herramientas de servicio del Proveedor
- b. b. No modificar o a hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca del Proveedor.
- c. c. No hacer links o espejos de los Servicios del Proveedor, o prestar los Servicios de la Plataforma a favor de terceros.
- d. d. Abstenerse de hacer "reverse-engineering" (desarmar la aplicación en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o no lucrativos).
- e. Exigir y verificar el cumplimiento de las obligaciones del Proveedor.
- f. Prestar los Servicios de acuerdo con los siguientes términos y condiciones:
  - El Dilializado se obliga a portar uniforme o distintivo durante la prestación de los distintos servicios.
  - Si el Dilializado está disponible en la Plataforma, puede tomar los Servicios ofertados que le correspondan (mensajería, domicilios, transporte y/o ruteos). En caso de no hacerlo su calificación se podrá ver afectada y el Proveedor podrá convocarlo a una nueva capacitación. Si esto sucede repetidamente, el Proveedor podrá limitar su permanencia y uso de la Plataforma.
  - El Dilializado se obliga a tener una presentación personal adecuada (ropa limpia y en buen estado, olor agradable, pelo aseado, manos limpias, etc.), y no usar camisetas sin mangas ni pantalonetas en ninguna de las ciudades en donde opera el Proveedor.
  - El Dilializado se obliga a contar con todas las herramientas necesarias para prestar los Servicios, tales como, celular, manos libres, maleta y/o caja de domicilios, cargador, vehículo en buen estado, impermeable, entre otros. Para efectos de claridad, este listado es meramente enunciativo y no taxativo, por lo que los Servicios de los Usuarios podrán exigir herramientas adicionales.

- El Dilialiado deberá contar con Registro Único Tributario (RUT), celular Android, plan de datos, fotocopia de la cédula, certificado de aportes a seguridad social VIGENTES , ARL Y EPS y, pasado judicial, cargador o pila de repuesto, y, para el vehículo que maneje: fotocopia del pase, tarjeta de propiedad del vehículo, SOAT, certificado de revisión técnico-mecánica y/o de gases vigente. En caso de no contar con estas herramientas no estará autorizado para acceder a la Plataforma y tomar Servicios.
- Si al Dilialiado se le extravían, deterioran o cambia alguno de los documentos nombrados en el punto anterior, deberá reportarlo al área de Vinculaciones del Departamento de Operaciones del Proveedor, a más tardar dentro de los un (1) días calendario siguientes a la ocurrencia del hecho, de no hacerlo el proveedor podrá suspender indefinidamente el acceso a la aplicación.
- El Dilialiado debe utilizar el vehículo informado al Proveedor para prestar los Servicios.
- El Dilialiado debe ser respetuoso con los demás Dilialidados y con los Usuarios, y mantener un trato cordial y respetuoso con todas las personas que se relacione.
- El Dilialiado deberá hacer un mínimo de un (10) Servicio al mes. De no hacerlo, el Proveedor podrá convocarlo a una nueva capacitación para garantizar su conocimiento de la Plataforma y su uso adecuado.
- Una vez el Dilialiado se visualiza como disponible en la Plataforma, deberá cumplir los tiempos y los estándares de Servicio que aplique a cada servicio.
- El Dilialiado ante cualquier eventualidad que no permita cumplir con los Servicios en los tiempos establecidos, deberá comunicarse con el Proveedor para notificar el estado del servicio tan pronto como le sea posible mediante el botón de pánico. En caso de que la eventualidad se repita tres (3) o más veces, podrá ser limitada su permanencia y/o uso de la Plataforma.
- El Dilialiado se obliga a presentar documentación en los plazos indicados como parte de su actualización dentro de la prestación de sus Servicios, y en todo caso para legalizar los pagos de los servicios. Igualmente, en caso de que el Proveedor le solicite documentación adicional, tendrá ocho (8) días hábiles para presentarla a la dirección indicada. Esta documentación incluye, pero no está limitado a documentos sobre aportes de seguridad social, RUT, SOAT, Técnico-mecánica, entre otros.



- En caso de que el Dilialiado pierda el pase o alguno de los documentos exigidos por la ley para poder conducir el vehículo registrado en la Plataforma, deberá reportarlo al Proveedor y abstenerse de hacer uso de la Plataforma.
- El Dilialiado deberá tener el GPS activo mientras esté disponible para tomar Servicios y durante los mismos, de no hacerlo el proveedor podrá bloquear el acceso al uso de la plataforma.
- El Dilialiado se obliga a realizar Servicio de una manera adecuada y cuidadosa. En caso de daño, deterioro o pérdida de la mercancía objeto del Servicio, será penalizado por el Proveedor y deberá asumir el valor declarado de la mercancía.
- El Dilialiado autoriza al Proveedor a descontar de cualquier saldo a favor que tenga, el valor de la penalización y de la mercancía. Será responsabilidad del Dilialiado que el producto a entregar se encuentre en las mismas condiciones en las que fue recibido y tomar las evidencias necesarias para que lo anterior sea verificado.
- El Dilialiado garantiza que está afiliado a la seguridad social integral y en consecuencia exonera de todo tipo de responsabilidad tanto al Proveedor como a los Usuarios por cualquier daño o pérdida que sufra por no estar afiliado.
- El Dilialiado sólo podrá revisar la mercancía con la autorización previa del Proveedor. En caso de sospecha de ser una mercancía ilícita o riesgosa, deberá comunicarlo al Proveedor para obtener dicha autorización.
- El Dilialiado se obliga a recibir la mercancía en buen estado. En caso contrario, el Dilialiado no deberá aceptar la mercancía y deberá comunicarlo al Proveedor. En caso de aceptar la mercancía en otro estado, se hará responsable de la misma.
- El Dilialiado no deberá seguir instrucciones por parte del Usuario o cualquier destinatario de un Servicio, si no están estipuladas por medio de la Plataforma, o si no son parte de las instrucciones para entrega de mensajería.
- Si el Dilialiado toma un servicio de domicilios utilizando una herramienta del Usuario (incluyendo más no limitado a una maleta o datáfono), este deberá retornar al punto de venta y hacer entrega de esta, asumiendo el Usuario el costo del desplazamiento de vuelta. En caso de que el Aliado pierda, dañe o no devuelva las herramientas, el Dilialiado será responsable por el 100% del valor de las mismas,

valor que podrá ser descontado por el Proveedor de cualquier saldo a favor que tenga el Aliado en la Plataforma.

- El Dilialiado se obliga a guardar reserva de la información, documentos, o cualquier otro dato al que tenga acceso tanto del Proveedor, del Usuario o del destinatario final del Servicio.
- El Dilialiado se obliga a contestar su celular de contacto en todo momento mientras se encuentra prestando Servicios a través de la Plataforma.
- Desde el momento en que el Dilialiado acepta tomar un Servicio, se obliga a no ocuparse realizando otros servicios o actividades personales o de terceros.
- Cuando el Dilialiado reciba dinero en efectivo y esto implique volver donde el Usuario si el Servicio no está programado como ida y vuelta, el Dilialiado no debe aceptar el compromiso.
- El Dilialiado no deberá estar bajo el efecto de sustancias psicoactivas ni alcohólicas durante un Servicio.

En caso de que no sea posible hacer la entrega en alguna de las paradas por información inexacta o porque no se encontraba ninguna persona autorizado para recibir el servicio, el Dilialiado se dispondrá a llevarla nuevamente a la dirección de origen, o si no es posible a donde el Proveedor considere como el mejor lugar.

El cliente deberá responder por todos los costos en los que se haya incurrido para esto.

- El Dilialiado deberá asumir el costo del parqueadero si el Servicio que realiza lo requiere.

g. El Dilialiado acepta que en caso de que el Dilialiado no cumpla con las condiciones previstas en estos términos y condiciones, o en el evento en que contravenga alguna ley de la República de Colombia, el Proveedor podrá suspender, temporal o de manera permanente, el acceso del Dilialiado a la Plataforma, sin necesidad de una declaración judicial o de explicación alguna al Dilialiado.

h. El Dilialiado reconoce y acepta que no es un agente, representante ni empleado del Proveedor. Por lo tanto, la aceptación de estos términos y condiciones no crea

relación de agencia, agencia mercantil, sociedad de hecho, ni una relación laboral o sociedad entre el Dilialiado y el Proveedor.

i. El Proveedor podrá verificar la idoneidad del Dilialiado para la prestación de servicios al Usuario. Esto incluye una verificación preliminar de seguridad, incluyendo consultas en bases de datos de la fiscalía, procuraduría o cualquier ente de control que el Proveedor considere pertinente. Igualmente, esto incluye la verificación de documentación del Dilialiado como lo es la cédula de ciudadanía o de extranjería, afiliaciones a seguridad social, entre otras. Si bien el Proveedor puede solicitar al Dilialiado constancias del pago de su seguridad social, el Dilialiado es el único responsable del pago de las mismas.

j. En ninguna circunstancia se entenderá que el Dilialiado es un subordinado o empleado del Proveedor y, en consecuencia, en ningún escenario se entenderá que el Proveedor será responsable por el pago al Dilialiado de prestaciones sociales, seguridad social integral, pensiones o lo afiliará al sistema de riesgos profesionales.

k. El Dilialiado deberá mantener indemne al Proveedor por todas y cualesquiera reclamaciones o demandas de carácter laboral o relacionadas con el sistema general de seguridad social que puedan presentarse en contra del Proveedor y se obliga a reembolsarle de manera inmediata cualquier suma que el Proveedor sea obligado a pagar por cualquier autoridad administrativa o judicial con base en dichas reclamaciones o demandas. Sin perjuicio de lo anterior, el Proveedor podrá facilitar al Dilialiado la compra de ropa u otra clase de artículos que les faciliten la prestación de los Servicios a los clientes/usuarios.

#### ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS POR PARTE DEL DILIALIADO.

El Dilialiado manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar La Plataforma y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con los clientes/usuarios. Así mismo, manifiesta haber suministrado información real, veraz y fidedigna; por ende, de forma expresa e inequívoca declara que ha leído, que entiende y que acepta la totalidad de las situaciones reguladas en el presente escrito de Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma, por lo que se compromete al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas.

En caso que clientes de otros países utilicen La Plataforma para solicitar productos y servicios en Colombia se sujetan completamente a lo dispuesto en los presentes términos.

- Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales DILIAPP
- Términos y Condiciones de Uso de Plataforma DILIAPP

#### DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE

● Los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma se acogen en el territorio colombiano, conforme a su normatividad general y sectorial. Su adopción implica el ejercicio de su libre voluntad y que la relación que surge de este documento se regirá en todos sus efectos por su contenido y en su defecto por la ley comercial colombiana.

#### TÉRMINOS & CONDICIONES (ESPECÍFICOS)

Para ver los términos y condiciones de cada botón/sección específica de DILIAPP por favor ingresar <http://www.diliapp.com/terminosycondiciones>. Los términos y condiciones allí exhibidos hacen parte integral de estos términos y condiciones.