

## Términos y Condiciones de Uso de Plataforma DILIAPP para clientes/usuarios.

### ASPECTOS GENERALES

#### INFORMACION

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

#### DEFINICIONES

**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 (Ley 527 de 1999 art. 2 lit. a).

**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 Dilialiados 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.

**Dilialiado:** 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 en este tratado Diliusuario:** 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.

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

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

**Novedad:** cualquier solicitud o reclamación por parte del Usuario/cliente (Diliusuario) y/o Dilialiado referente a: 1. pérdidas, 2. daños totales o parciales de los productos en relación con un Servicio solicitado a través de la Plataforma, y/o 3. 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.

**Interacción en la aplicación:** Facultad de acceso por parte de los Diliusuarios para conocer los servicios de outsourcing u ocasionales, la publicidad puesta a disposición en la aplicación y manifestar su voluntad de solicitar un servicio.

**Mensajes de texto (SMS):** Todas las comunicaciones y/o notificaciones enviadas por Diliapp por medio de mensaje de texto (SMS) serán enviadas desde el número 85877. Adicionalmente, Diliapp podrá comunicarse con el Diliusuario a través de otros canales como Whatsapp y cualquier otro medio de acceso al usuario siempre y cuando éste haya compartido la información con Diliapp mediante su previa autorización a la Política de tratamiento de datos personales. Diliapp únicamente será responsable por las comunicaciones y/o notificaciones enviadas desde este número y/o canales adicionales que establezca para dicho fin. Diliapp no será responsable frente al usuario o terceros, por mensajes y comunicaciones enviadas desde canales que Diliapp no reconozca como propios.

**Pasarela de pagos:** Servicio que permite la realización de pagos por parte de los Diliusuarios a través de medios electrónicos utilizando plataformas tecnológicas como epayco.

**Publicidad:** Es toda forma de comunicación realizada por Diliapp, con el fin de brindar información sobre productos, actividades comerciales y comunicar estrategias o campañas publicitarias o de mercadeo, propias o de terceros; realizada como mecanismo de referencia y no como oferta pública.

**Términos y condiciones de uso de la aplicación:** Constituyen los términos que han de regular el uso que los Diliusuarios dan a la aplicación Diliapp, así como las relaciones comerciales que se pueden generar entre Diliusuarios y Dilialiados.

Ventanas emergentes (Pop-Ups): Ventana o aviso de internet que emerge automáticamente en cualquier momento cuando se utiliza la aplicación Diliapp.

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

## 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. 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 productos, comunicaciones y tarifas sin previo aviso, con la idea de recabar información que ayude a mejorar la Plataforma.

## NATURALEZA JURÍDICA

Los presentes términos y condiciones de uso regulan la relación contractual de carácter comercial que une a los CONSUMIDORES que acceden a la plataforma virtual y al PROVEEDOR especialmente en la autorización de uso que otorga éste en favor de aquel.

## PLATAFORMA TECNOLÓGICA QUE PERMITE SU USO

Es una plataforma que permite su uso gratuito por varios medios, a saber: 1. portal web: [www.diliapp.com](http://www.diliapp.com), y 2. aplicación móvil 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.

## DETALLE DEL SERVICIO

Por medio de la Plataforma, el Proveedor permite al Usuario el acceso a la Plataforma, para facilitar que el Usuario solicite servicios de mensajería, domicilios y/o transporte, que son prestados por terceros mensajeros o transportadores, al Proveedor. Una vez el Usuario elija un Servicio, el Proveedor pondrá en contacto al Usuario con un Dilialiado para que este, por su propia cuenta y riesgo, realice las actividades propias del servicio de entrega. En esta medida, el Proveedor actúa únicamente como un intermediario entre el Usuario y el Dilialiado, pero supervisará y garantizará la prestación del servicio por parte de un Dilialiado. Como contraprestación por los Servicios prestados, el Usuario deberá pagar al Dilialiado una tarifa que se especificará al momento de solicitar cada Servicio. Dicho pago será recolectado por el Proveedor, en nombre y representación del Dilialiado, en virtud de su relación contractual. El Consumidor debe seleccionar el medio de pago que desea utilizar, teniendo como posibilidades el pago electrónico a través de la plataforma de pago estipulada. El usuario tendrá la obligación de verificar cada tarjeta de crédito/débito que registre al interior de su cuenta en la plataforma virtual conforme al procedimiento estipulado y disponible en esta. El Proveedor podrá, bajo su propio criterio, determinar y o ampliar la cobertura de los Servicios a otras ciudades.

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### DILIUSUARIO

Toda pequeña, mediana y grande empresa que, como destinatario final, use La aplicación Diliapp para solicitar por medio de ésta un servicio, cuyo encargo consiste en la entrega y/o diligencia ya sea en modalidad ocasional.

El uso de la aplicación Diliapp lo realiza el Diliusuario como persona capaz, manifestando que, para la confirmación de los servicios, cuenta con plena capacidad legal para ser sujeto de derechos y obligaciones, calidades que refrenda al momento de generar su registro.

El Diliusuario tiene la obligación de: proveer un documento de identidad nacional (Cédula de Ciudadanía/Extranjería/Pasaporte) original, expedido por la Registraduría Nacional del Estado Civil de Colombia o por la autoridad competente en su país de

origen. Al tratarse de una persona jurídica, debe proveer Cámara y Comercio vigente no mayor a 30 días, fotocopia del representante legal y RUT con información para facturación electrónica.

La Plataforma Diliapp es un medio para solicitar la gestión de un encargo, celebrándose un contrato de mandato remunerado con el Mandatario. Para el proceso de solicitud de gestión del encargo, los Consumidores deben estar plenamente identificados en su Cuenta de Usuario y seguir el siguiente procedimiento: a) Ingresar a la Plataforma especificando el servicio requerido. b) Seleccionar el lugar de recogida y entrega. Se debe suministrar por el usuario la dirección exacta donde se realizará la entrega del servicio seleccionado. c) Seleccionar el servicio. Una vez seleccionado se pone a disposición del usuario las características y valor total del servicio por medio de fotografías, que permiten la plena individualización del servicio para el análisis detallado del Consumidor. d) Valor. Una vez se han agotado los pasos precedentes, se pone a disposición del usuario el valor a pagar por la gestión del encargo solicitado, consistente en la compra del servicio seleccionado. Dicho valor refleja: 1 remuneración por el mandato (valor del servicio). 2 incluyendo todos los costos de la transacción. e) Registro. El Usuario (Diliusuario) debe crear su cuenta en la cual se requerirán los datos que permitan su identificación, los cuales serán tratados con sujeción estricta a los términos de la Política de Tratamiento de Datos Personales de Dilliapp S.A.S., además de los datos para la realización del pago a través de la plataforma de pago estipulada. f) Entrega. Verificados todos los datos correspondientes a la transacción y al ámbito de cobertura del servicio, el Dilialiado entregará en la dirección suministrada y en el término definido al finalizar la operación, los productos encargados en virtud del servicio solicitado. En caso de no poderse realizar la entrega por razones imputables al usuario, deberá el Dilialiado dejar constancia de este hecho.

#### FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DILIAPP

El Operador administra directamente o por medio de terceras personas la Plataforma, 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 usuario por la utilización o incapacidad de utilización de la Plataforma. La Plataforma se encuentra disponible las 24 horas del día para su acceso y consulta. Para la realización de transacciones la disponibilidad de la Plataforma es de 7:00 AM – 5:00 PM de lunes a viernes, y sábados 7:00 AM – 12:00 PM horas al día, dependiendo de la disponibilidad de los Dilialiados. El Operador realiza los mejores esfuerzos para mantener en operación, pero en ningún caso garantiza disponibilidad

y continuidad permanente de la Plataforma. El Operador se reserva el derecho de cancelar las cuentas de usuarios (Diliusuarios) (Dilialiados, clientes o proveedores) y/o de prohibir el acceso a la Plataforma a los Usuarios (Diliusuarios) (Dilialiados, clientes o proveedores) que realicen conductas violatorias de los presentes términos o que incumplan las obligaciones contraídas.

## COMERCIO ELECTRÓNICO

En cumplimiento de las disposiciones colombianas sobre mensajes de datos según la ley 527 de 1999, se comunica que la legislación nacional reconoce validez a los mensajes de datos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria. En consecuencia, entienden los Diliusuarios, que mediante el cruce de mensajes de datos los intervinientes pueden dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su resorte exclusivo el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

La transacción comercial que nace por este medio entre Diliusuarios y Dilialiados, es la celebración de un servicio contratado por medios electrónicos, el cual se describe en la ventana emergente que acepta el Diliusuario al momento de la celebración del registro, en ningún momento se configura relación contractual diferente como suministro, distribución o demás similares.

## 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. Garantía sobre los SERVICIOS. El Proveedor asumirá los daños y/o pérdidas que sufran los productos del Cliente, únicamente cuando el mismo hubiese contratado un Servicio con Garantía. Se entiende por Servicio con Garantía aquel servicio en el cual el cliente declara bajo gravedad de juramento el valor de los productos objeto del Servicio, y paga un incremento en la tarifa fijado por el Proveedor. Los Servicios con Garantía están sujetos a las siguientes condiciones especiales: a. Es facultativo del Proveedor aceptar o no el Servicio. b. Las declaraciones realizadas por el Usuario en la solicitud de los Servicios con Garantía están sujetas a revisión y comprobación por parte del Proveedor y las mismas se entenderán hechas bajo la gravedad del juramento. c. En caso de daño, deterioro y/o pérdida total de un producto del Usuario sobre el cual se contrató un Servicio con

Garantía que el Proveedor hubiera aceptado, el Proveedor podrá reponer el producto perdido o dañado en su totalidad por otro en similares condiciones a la declarada y/o pagar al Usuario el valor declarado. d. En caso de daño y/o deterioro parcial, el Proveedor asumirá el arreglo del producto y/o el valor que el arreglo implique, en términos de mercado. e. En ningún caso estará el Proveedor obligado a asumir bajo ningún concepto ni modalidad un valor superior al declarado por el Usuario al contratar el Servicio con Garantía. f. El Proveedor se hará responsable a título gratuito por el daño, deterioro y/o pérdida de los productos cuyo valor declarado no supere los COP\$300.000, siempre y cuando el Usuario hubiese hecho la solicitud expresa de este Servicio con Garantía. g. El Proveedor bajo ningún evento aceptará solicitudes de Servicio con Garantía por productos cuyo valor declarado sea superior a los COP\$800.000. h. El mayor valor en las tarifas por el Servicio de mensajería con Garantía se establecerá de la siguiente forma: (I) por valores declarados por el Usuario entre COP\$301.000 a COP\$800.000, el costo adicional del Servicio es del 0.8% sobre el valor declarado Cuando el Servicio sea en efectivo, el cliente está obligado a entregar el dinero, con recibo correspondiente firma, nombre y cedula el Dilialiado como prueba de entrega, y cuyo valor no debe superar los \$300.000 en efectivo. En caso de una pérdida o daño de estos productos que fueron contratados con un Servicio con Garantía, el Proveedor únicamente responderá por el valor declarado.

**OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** Obtener soporte por parte del equipo del Proveedor para la realización de los Servicios. A su vez, los clientes que soliciten Servicios a través de la Plataforma tendrán las siguientes obligaciones:

a. Respetar la Propiedad Intelectual del Proveedor, por lo que el cliente no tiene derecho alguno a licenciar, vender, revender, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la Plataforma, las marcas, enseñas, lemas comerciales, o herramientas de servicio del Proveedor. b. No modificar o a hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca del Proveedor. c. No hacer links o espejos de los Servicios del Proveedor, o prestar los Servicios de la Plataforma a favor de terceros. 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. Realizar los pagos por los Servicios, en los términos y de acuerdo con las condiciones establecidas por la Plataforma para cada Servicio. f. Exigir y verificar el cumplimiento de las obligaciones del Proveedor. g. Poner los productos objeto de los Servicios a disposición de los Dilializados, en los términos acordados para cada modalidad de Servicio. h. Indicar al Proveedor la información completa de destino de las mercancías, nombre y dirección del destinatario, lugar de entrega, naturaleza y observaciones generales en la

Plataforma. En caso de que la información suministrada no sea cierta o válida, el cliente acepta toda responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que se cause al Proveedor, Dilializados o terceros, sin perjuicio de las consecuencias civiles o penales a las que pueda haber lugar. i. Efectuar el empaque y rotulación de los productos conforme a su naturaleza. J. Peso, dimensiones y precauciones Para los Servicios de domicilios y mensajería, los productos del cliente no podrán superar los cincuenta (50) cm de alto, largo y ancho. Así mismo el peso del producto no podrá exceder cincuenta (50) kg, en todo caso que no supere las dimensiones de una maleta de transporte de mercancías. Adicionalmente el cliente debe garantizar que la mercancía de su Servicio esté empacada de manera óptima de tal forma que no sea susceptible a daños en un recorrido normal en bicicleta, moto, o cualquier otro vehículo idóneo. El cliente se abstendrá de recibir la mercancía que no cumpla con las condiciones previstas en esta sección. k. Las demás que se deriven de la naturaleza de los productos objeto de los Servicios. l. En caso de que el cliente utilice indebidamente los Servicios, no reporte la información correcta o válida, y/o pretenda conseguir Servicios sin reporte y por cuenta del Dilializado, acepta toda responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que se cause al Proveedor, Dilializados o terceros, sin perjuicio de las consecuencias civiles o penales a las que pueda haber lugar. Además, el Proveedor podrá imponer una sanción monetaria equivalente a cinco veces el valor del Servicio, los cuales el cliente/usuario se obliga a pagar de manera inmediata, con la sola presentación de las pruebas por parte del Proveedor. m. El Proveedor no se hace responsable de los efectos que puedan sobrevenir al cliente/usuario o a demás terceros por la información provista en dispositivos donde esta pueda estar expuesta a terceros. n. El cliente /usuario deberá indemnizar y mantener indemne al Proveedor de cualquier pérdida, daño, reclamación o proceso, que se derive de: 1. su uso de la Plataforma; 2. su incumplimiento a las condiciones de estos Términos y Condiciones; 3. la violación de cualquiera de los derechos de los Dilializados por parte del cliente, 4. cualquier reclamación iniciada por los Dilializados en contra del cliente; y/o 5. cualquier daño causado a terceros en la prestación de los servicios al cliente, 6. el transporte de mercancía ilegal entregada por parte del cliente. 7. Cumplir con las siguientes prácticas de buen uso de la Plataforma y la red de Dilializados:

- El Proveedor no recibe dinero ni documentos de ningún tipo en sus oficinas. El cliente debe solicitar al Dilializado que lleve el dinero o documentos a sus oficinas como parte del Servicio. El desplazamiento adicional que esto genere será ajustado de manera automática y se actualizará el valor a pagar por el usuario. Esto aplica únicamente para el servicio de mensajería.



- Si se requiere entrega de mercancía para los servicios de mensajero 4 y 8 horas, el cliente debe proveer la maleta, baúl, o lonchera. En caso de no hacerlo, DILIAPP no responderá por ningún daño o deterioro en el producto que se derive de la falta del implemento especial.
- El cliente debe solicitar un servicio ida y vuelta en caso necesario que el Dilialiado regrese al punto de partida una vez finalizado el servicio. No se hará entrega de pruebas de entrega solicitadas 12 horas después de finalizado el Servicio.
- El cliente debe solicitar siempre al Dilialiado para verificar la identidad del Dilialiado contra la información de la Plataforma.
- El Proveedor se reserva el derecho de revisar las mercancías transportada por los Dilialiados.
- El cliente podrá elegir al Dilialiado que realizará su servicio.
- El cliente que solicite servicios directamente con un Dilialiado sin utilizar la Plataforma, se le restringirá el acceso a la misma y se procederá a la cancelación de la cuenta.
- Ni el Proveedor ni los Dilialiados se harán responsable por aquellas cosas que no estén especificadas en la descripción del Servicio. En caso de modificación del Servicio, el cliente deberá comunicarse directamente con el área de soporte.
- En caso de manifestaciones populares, desastres naturales o cualquier otra eventualidad que se configure como fuerza mayor o caso fortuito y que por ende afecte los tiempos de desplazamiento, el Proveedor y los Dilialiados se exoneran del cumplimiento de los tiempos del Servicio.
- En caso de lluvia, manifestaciones, ó eventos ajenos, los tiempos de los servicios podrán verse alterados sin que esto deba ser considerado como incumplimiento por parte del Proveedor o los Dilialiados.
- El cliente se compromete a que toda la información que brinda al momento de solicitar el Servicio sea verídica, incluyendo, pero sin limitarse, la dirección de destino y por lo tanto debe ser posible realizar la entrega en cualquiera de las paradas. 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 cliente se compromete a entregar la mercancía en buen estado, en el caso contrario, el Dilialiado podrá no aceptar la mercancía.
  - El cliente se compromete a tratar de manera respetuosa a todos los Dilializados. En caso de diferencias o reclamos estos deberán ser remitidos directamente al Proveedor.
  - En caso de que el cliente haya hecho entrega del producto equivocado, para el servicio de Trámites; y el Dilialiado tenga que devolverse, este desplazamiento deberá ser asumido por el cliente. VALOR POR KM reprogramando la diligencia.
  - Si el cliente no ha solicitado un Servicio a través de la plataforma, los Dilializados no llevarán a cabo el Servicio ni el Proveedor responderá frente al mismo.
  - El cliente no podrá exigir una hora definida para la entrega de su Servicio.
  - Una vez que el cliente solicite el Servicio y luego de que este sea asignado, el Dilialiado procurará llegar dentro de los primeros 40 minutos a la primera dirección de recogida.
4. 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:
- a. Servicios en Espera: Todos los servicios que sean cancelados mientras se encuentran en el estado "en espera", no tendrán ningún cobro al cliente por concepto de penalización por cancelación del servicio.
  - b. Servicios Asignados: Las anulaciones realizadas por parte del cliente después de que el servicio ha sido asignado a un Dilialiado tendrán las siguientes penalizaciones:
    - De 0 a 2 minutos: No se aplicarán gastos de cancelación.
    - De 2 a 10 minutos: Se aplicará un cobro de COP\$3.500 pesos por concepto de gastos de cancelación.
    - De 10 minutos en adelante: Se cobrará la totalidad del servicio programado.
  - c. Servicios en Proceso: En el caso de mensajería, las cancelaciones realizadas luego de que el Dilialiado llegue a la primera parada del Servicio tendrán una penalización de COP\$8.000 pesos por concepto de gastos de cancelación.
  - d. Servicios Cancelados Después de Recogida: La cancelación realizada luego de que el Dilialiado haya salido de la primera parada, dará lugar a una sanción equivalente a el pago total del servicio. 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 hacer solicitudes de servicios. El cliente acepta que el Proveedor descuente de cualquier crédito o saldo a favor los conceptos de cancelación.
  - e. Servicios sin asignación: En caso de que un

servicio no haya sido tomado por ningún Dilialiado en el transcurso de 4 horas desde su lanzamiento en la Plataforma a la red, dicho servicio será cancelado automáticamente por la Plataforma

DILIAPP SAS 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. f. Novedades Los clientes 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 y/o cliente que solicitó el Servicio, el Proveedor enviará por correo electrónico al correo registrado del Dilialiado y/o cliente la información pertinente sobre la Novedad. El Cliente/Usuario (Diliusuario) 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 /cliente/ Usuario desiste de cualquier reclamación posterior. Responsabilidad El Proveedor, en su calidad de intermediario, no es responsable por la eficiencia, efectividad, eficacia y calidad de los servicios prestados por los Dilialiados, en la medida en que estos 1. no son prestados por el Proveedor, 2. los Usuarios no están bajo una relación de subordinación con el Proveedor y 3. los servicios ofrecidos por el Proveedor se limitan a la habilitación de la Plataforma para facilitar la comunicación entre los clientes 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.

## DEBERES DE DILIAPP SAS

En virtud de los presentes términos DILIAPP SAS, se obliga a (1) Suministrar información cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada respecto de los productos que exhibe; (2) Indicar las características generales del producto y /o servicio para que sirvan de referencia a los Diliusuarios, ; (3) Informar suficientemente sobre los medios habilitados para que los Diliusuarios realicen el pago; (4) Informar en el momento indicado y con suficiencia los datos de los Dilialiados con los cuales los Diliusuarios han de confirmar la prestación del servicio; (5) Enviar al correo electrónico suministrado por el Diliusuario resumen del encargo y constancia de la transacción; (6) Poner a disposición de los Diliusuarios los términos y condiciones de uso de la aplicación de forma actualizada; (7) Utilizar la información únicamente para

los fines establecidos en los presentes términos; (8) Utilizar mecanismos de información y validación durante la transacción como ventanas emergentes (Pop Ups), que permitan al Diliusuario aceptar o no cada paso del proceso de adquisición del servicio.

## GARANTÍA DE SERVICIO

Entiende y acepta el Diliusuario que la relación comercial se genera directamente con los Dilialiados, por lo tanto, las reclamaciones por garantía en el SERVICIO se deben realizar directamente a los Dilialiados, quienes tienen la obligación de responder por la gestión del servicio.

## MANEJO DE INFORMACIÓN

La información recolectada por DILIAPP SAS para la solicitud del servicio, es suministrada por los Diliusuarios de forma libre y voluntaria, para que esta sea administrada por DILIAPP SAS o por quien éste designe para el cumplimiento de los deberes adquiridos, lo que implica su recolección; almacenamiento en servidores o repositorios de DILIAPP SAS o de terceros; circulación de los mismos dentro de la organización de DILIAPP SAS comunicación a los Diliusuarios información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial.

Así mismo, los datos recolectados serán objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios del portal web, apoyada en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación.

El Diliusuario podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, modificar y suprimir los datos personales registrados accediendo a la sección denominada "Perfil de usuario" de la aplicación Diliapp.

DILIAPP SAS es responsable del tratamiento de la información personal recolectada a través del portal web, responsabilidad que podrá delegar en un tercero, en calidad de responsable o encargado de la información, asegurando contractualmente adecuado tratamiento de la misma.

## ACEPTACIÓN TOTAL DE LOS TÉRMINOS POR PARTE DE USUARIO/CLIENTE (DILIUSUARIO)

El Cliente manifiesta expresamente tener capacidad legal para usar La Plataforma y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con los Dili aliados. 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.