

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO ECOASEO COLOMBIA SAS

### **CAPITULO 1:** Definiciones

### **CAPITULO 2:** Servicios de limpieza y cafetería

#### **2.1.** Definición y alcance de los servicios

#### **2.2.** ¿Qué actividades no puede realizar el profesional de limpieza?

#### **2.3.** Proceso del servicio ECOASEO COLOMBIA SAS

- a. Información de los servicios
- b. Reserva de servicios
- c. Pago de los servicios
- d. Precio de los servicios
- e. Confirmación de reserva
- f. Asignación del especialista de limpieza
- g. Cancelación, cambios o modificaciones del servicio contratado
- h. Garantía de calidad

#### **2.4.** Derechos y obligaciones del cliente durante el servicio de aseo y cafetería

#### **2.5.** Responsabilidades

- 2.5.1. Responsabilidad laboral
- 2.5.2. Responsabilidad ante daños.
- 2.5.3. ¿qué se entiende por inconvenientes?
- 2.5.4. Exoneración de responsabilidad
- 2.5.5. Responsabilidad del cliente

### **CAPITULO 3:** Tratamiento de datos personales

### **CAPITULO 4:** Marco legal aplicable

## CAPITULO 1 DEFINICIONES

Para efectos de la ejecución de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, serán aplicables las siguientes definiciones para todos los servicios ofertados por LA EMPRESA:

- **EMPRESA:** Hace referencia a ECOASEO COLOMBIA SAS en su calidad de persona jurídica encargada de la prestación de los servicios ofertados por la plataforma
- **PLATAFORMA:** la página web [www.ecoaseo.co](http://www.ecoaseo.co), los números telefónicos publicados en la página web [www.ecoaseo.co](http://www.ecoaseo.co), que ECOASEO COLOMBIA SAS utiliza en su calidad de canales informáticos y/o tecnológicos por medio del cuales los CLIENTES pueden adquirir los servicios ofertados por la EMPRESA y comunicarse con la misma para resolver cualquier duda relacionada a dichos servicios.
- **CLIENTE:** La persona natural o jurídica que realiza la cotización, reserva, pago, cancelación, modificación y/o cualquier otra acción relacionada directamente con los servicios ofertados por la empresa a través de LA PLATAFORMA.
- **USUARIO:** La persona natural o jurídica, que visita LA PLATAFORMA sin necesidad de realizar cotización, reserva, pago, cancelación, modificación y/o cualquier otra acción relacionada directamente con los servicios ofertados por LA EMPRESA a través de LA PLATAFORMA.
- **ESPECIALISTA DE LIMPIEZA:** El trabajador(a) de la EMPRESA encargado de la prestación del servicio contratado por el CLIENTE ya sea limpieza y/o cafetería. Se entiende que en su calidad de trabajador(a) solo tendrá relación de subordinación con la EMPRESA y su contratación es exclusiva, directa, autónoma e independiente.
- **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS:** Documento anexo elaborado de conformidad y dando cumplimiento con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y el cual será aplicado por ECOASEO COLOMBIA SAS, respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

## CAPITULO 2 SERVICIOS DE LIMPIEZA Y CAFETERÍA

Los ESPECIALISTAS DE LIMPIEZA podrán realizar variedad de actividades durante los servicios contratados, a continuación, se detallan todos y cada uno de ellos:

### 2.1. DEFINICIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

- 2.1.1. Limpieza general de espacios:** El ESPECIALISTA DE LIMPIEZA podrá realizar: barrido, trapeado, aspirado, sacudido o limpieza de polvo, limpieza de baños, cocina, lavado de loza, limpieza de electrodomésticos, limpieza de nevera y alacenas, limpieza de pisos, ordenado de habitaciones. Todas las anteriores actividades se realizarán siguiendo las indicaciones del cliente si que esto signifique subordinación laboral, y haciendo uso de las herramientas y productos de aseo entregados por el CLIENTE. Todas las actividades deberán realizarse en el predio del cliente a alturas menores de 1.5 metros y sin realizar levantamiento de cargas superiores a 12.5 kg.

**2.1.2. Servicio de cafetería y cocina:** EL ESPECIALISTA DE LIMPIEZA podrá preparar y servir bebidas calientes (café, aromática, etc.) y frías (agua, gaseosa, etc.), además está autorizado para servir pasabocas que estén previamente preparados. Igualmente, previa indicación y autorización de la EMPRESA podrá preparar jugos de fruta, huevos (frito, duro, revuelto, pericos), arroz, pasta, papa, plátano; limpieza, cortado y preparación de frutas y verduras, legumbres (frijol, lenteja, blanquillos, ullucos, guisantes); cocinar carnes (pollo, res, cerdo).

**2.1.3. Lavado de Ropa:** El ESPECIALISTA DE LIMPIEZA podrá realizar: lavado de ropa a mano o a máquina (Lavadora) con previa autorización de EL CLIENTE haciendo uso de los elementos de aseo (jabón, suavizante, etc.), suministrados por el CLIENTE y en virtud de lo señalado por el mismo al inicio del servicio. Es decir, será responsabilidad del CLIENTE separar sus prendas delicadas y en caso de que lo considere por colores e indicar (sin que signifique subordinación laboral) claramente a través de las indicaciones (Campo disponible a través de LA PLATAFORMA) los cuidados y medidas que debe tener en cuenta al momento de la realización de la tarea, así como también, indicar la forma de uso de la lavadora y la secadora con el fin de evitar daños e inconvenientes.

**2.1.4. Planchado de ropa:** El ESPECIALISTA DE LIMPIEZA podrá realizar planchado de ropa, haciendo uso del instrumento (plancha regular o plancha de vapor) que posea el CLIENTE, previa autorización del mismo; El CLIENTE, deberá informar al PROFESIONAL DE LIMPIEZA los cuidados especiales que deban tenerse con las prendas y con los instrumentos que deban usarse para la misma, adicionalmente el CLIENTE deberá contar con una mesa de planchar o semejantes, para la realización de la tarea, de lo contrario el PROFESIONAL DE LIMPIEZA estará autorizado para negarse a prestar el servicio. Respecto a esta tarea, el CLIENTE reconoce que hay unos riesgos ergonómicos y físicos, en los que se ve envuelto el ESPECIALISTA DE LIMPIEZA al momento de realizarla y en virtud de lo anterior se compromete con la EMPRESA a: Contar descansa pies o elemento que haga sus veces que le permita a nuestro ESPECIALISTA DE LIMPIEZA descansar sus pies de forma alternada, esto con el fin de disminuir la aparición de venas varices, dolor en las piernas y demás problemas físicos que se puedan presentar, permitir la realización de la tarea en el lugar más fresco del predio, esto con el fin de que el ESPECIALISTA DE LIMPIEZA pueda mantener una temperatura corporal adecuada, además, proporcionar líquidos a nuestro ESPECIALISTA DE LIMPIEZA para regular la temperatura del cuerpo y evitar deshidratación.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para garantizar los estándares de calidad ofrecidos por la EMPRESA y la seguridad y salud en el trabajo del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA, para servicios exclusivos de planchado se debe tomar turno de 8 horas o de 4 en la jornada de la tarde.

Se debe tener en cuenta que de acuerdo al manual de procedimientos y el estudio de tiempo y movimientos de la labor de planchado la eficiencia de esta actividad es de 8 a 10 prendas por Hora.

## 2.2. ACTIVIDADES QUE NO PUEDE REALIZAR LA ESPECIALISTA DE LIMPIEZA

EL CLIENTE no podrá solicitarle al ESPECIALISTA DE LIMPIEZA, otra actividad diferente a las relacionadas en el numeral 2.1 del presente capítulo y en caso tal de que lo haga la misma correrá bajo su cuenta y riesgo, por ende, la EMPRESA en ningún caso se hace responsable de los perjuicios que su actuación pueda acarrear.

LOS ESPECIALISTAS DEL LIMPIEZA tienen prohibido realizar las siguientes actividades o labores:

- **Hacer compras** El ESPECIALISTA DE LIMPIEZA no está autorizado para salir del predio con dinero del CLIENTE y hacer compras de ninguna índole, es por lo anterior que el CLIENTE debe contar con todos los elementos de aseo antes del inicio del servicio para que el mismo pueda llevarse a cabo de manera efectiva.
- **Realizar Pagos:** LA ESPECIALISTA DE LIMPIEZA, no está autorizada para salir del predio con dinero de EL CLIENTE, para hacer pagos de ninguna índole-

- **Recibir encomiendas y/o paquetes:** LA ESPECIALISTA no está autorizada para recibir encomiendas ni realizar el pago de las mismas, se le recomienda al CLIENTE abstenerse de programar recibo de encomiendas mientras no haya otra persona encargada del recibo, dado que LOS ESPECIALISTAS tienen prohibido realizar pagos de cualquier índole.
- **Contestar el teléfono:** EL ESPECIALISTA DE LIMPIEZA no está autorizado para recibir o realizar llamadas por medio del teléfono fijo del predio o por cualquier otro medio de comunicación existente en el mismo, por lo anterior, el CLIENTE no debe solicitar al mismo que se encargue de esta actividad y en caso de hacerlo, las consecuencias de esa autorización correrán por cuenta y riesgo del CLIENTE.
- **Cuidado de menores de edad:** No puede el CLIENTE dejar a cargo del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA un menor de edad (entre 0 y 18 años) y no puede acceder al cuidado de este; los mismos deben estar supervisados durante todo el tiempo que duren los turnos o servicios por parte de un familiar mayor de edad y/o adulto responsable.
- **Cuidado de enfermos o adultos mayores:** No puede el CLIENTE dejar a cargo del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA, personas mayores o que se encuentren en una condición de salud que requiera algún cuidado médico especial, debido a que los mismos no tienen calidad de profesionales de salud y por lo tanto no están autorizados a acceder al cuidado de personas.
- **Cuidado de mascotas:** No puede el CLIENTE dejar a cargo del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA mascotas de ninguna clase, ni solicitarle realizar tareas relacionadas con las mismas.
- **Autorizar ingreso de terceros al predio:** EL ESPECIALISTA DE LIMPIEZA no está autorizado para permitir el ingreso de ninguna tercera persona al predio durante el tiempo de la prestación del servicio. En el caso de que el CLIENTE le solicite al ESPECIALISTA DE LIMPIEZA emitir dicha autorización las consecuencias de esta correrán bajo su cuenta y riesgo.
- **Labores a 1.5 metros desde el piso:** EL ESPECIALISTA DE LIMPIEZA no está autorizado para realizar aseo a la fachada de los predios, debido a que no tiene los conocimientos requeridos para actividades que pueden conllevar manejo de alturas. En caso de que el CLIENTE lo solicite y el ESPECIALISTA acceda, la responsabilidad de actividad correrá únicamente por cuenta y riesgo del CLIENTE, eximiendo tanto al ESPECIALISTA DE LIMPIEZA y a la EMPRESA de cualquier tipo de responsabilidad (contractual y extracontractual) por hechos o eventos que puedan ocurrir en desarrollo de esta actividad, ya que los mismos son desempeñados por la petición exclusiva del CLIENTE.
- **Recibir dineros y/o bienes:** EL ESPECIALISTA DE LIMPIEZA tiene absolutamente prohibido recibir dineros o bienes por parte del CLIENTE y/o de terceros con los que tenga relación en virtud de la prestación del servicio, bajo cualquier título (préstamo, donación, etc.), en caso de que el CLIENTE y/o el profesional hagan caso omiso a la presente prohibición, no procederá en ningún caso reclamación en contra de ECOASEO COLOMBIA SAS por estos bienes o dineros entregados.

### 2.3. PROCESO DEL SERVICIO ECOASEO COLOMBIA SAS

- Información de los Servicios:** EL CLIENTE tendrá acceso a la información de los servicios en cuanto a características, alcance, condiciones y precios a través de la PLATAFORMA y a través de las líneas de atención al cliente.
- Reserva de servicios:** para realizar la reserva de los servicios ofrecidos por ECOASEO COLOMBIA SAS EL CLIENTE debe suministrar información personal y de los servicios a adquirir a través de las líneas telefónicas de atención al cliente. El suministro de dicha información implicará la aceptación TERMINOS Y CONDICIONES. Una vez EL CLIENTE realice la reserva, se le envía al cliente los datos de la reserva con todos los datos de la compra a realizar en cuanto a fechas, número de servicios y personal asignado.

PARAGRAFO: La reserva de los servicios podrá realizarse únicamente 24 horas antes de la hora de la prestación del servicio.
- Precio de los servicios:** Se le brindará la información de tarifas a través de las líneas de atención, vía whatsapp o vía correo a través de cotización formal.

**Parágrafo:** LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar unilateralmente el valor establecido para los servicios, sin necesidad de notificar a los CLIENTES.

Los precios por servicio podrán presentar variaciones de acuerdo al número de servicios contratados por reserva. Las modificaciones anteriormente mencionadas podrán ser temporales o permanentes y aplicarán únicamente a reservas futuras.

- d. **Pago de los servicios:** el valor total que EL CLIENTE debe cancelar a LA EMPRESA de manera anticipada por los servicios de limpieza prestados. LA EMPRESA pone a disposición del CLIENTE los siguientes medios de pago:
- Consignación a la cuenta corriente del banco BBVA N° 612036103 a nombre de ECOASEO COLOMBIA SAS
  - Efectivo

Para el caso del pago en efectivo, el cliente posee máximo hasta 12 horas antes de la hora del servicio reservado para realizar el pago, el pago podrá realizarse únicamente a un empleado de LA EMPRESA debidamente identificado (Carné y uniforme de la empresa) quien previo acuerdo vía telefónica con EL CLIENTE acordará la hora y lugar del cobro. El cliente recibirá por parte de dicho empleado la factura de los servicios prestados. Dado el caso de que el cliente no realice el pago dentro de las fechas y tiempos estipulados, LA EMPRESA se reserva el derecho de cancelar la reserva realizada.

- e. **Confirmación de reserva:** La confirmación de la reserva solo se realizará una vez se haya recibido el pago por parte del cliente a través de cualquiera de los medios descritos el en literal anterior. El CLIENTE acepta que LA EMPRESA no prestará el servicio reservado que no haya sido previamente pagado y confirmado por parte del CLIENTE. En el caso de que exista un acuerdo de pago entre el CLIENTE Y LA EMPRESA, de acuerdo a lo establecido en el literal d del numeral 2.3. del presente documento, o en el caso de que LA EMPRESA preste uno o más servicios que no hayan sido pagados o confirmados por EL CLIENTE, el mismo acepta y reconoce que la prestación del servicio permitida por EL CLIENTE establece en cabeza suya la obligación comercial a realizar los pagos debidos a la EMPRESA por dichos servicios, so pena de verse inmerso en los procesos judiciales a los que haya lugar y que la información relacionada con su comportamiento comercial sea consultadas, conservada, reportada y suministrada ante las entidades de consultas de bases de datos u operadores de riesgo, en los términos autorizados en la misma sección, en el parágrafo tercero.

PARAGRAFO: Medio de confirmación: Una vez se ha recibido con efectividad el pago y confirmaciones de pago por parte del CLIENTE, se le enviará comunicación al CLIENTE al correo registrado por el cliente en su registro, informando la siguiente información:

- Nombre completo de la ESPECIALISTA DE LIMPIEZA que atenderá su servicio.
- Detalles de los servicios reservados
- Factura

- f. **Asignación del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA:** Una vez confirmada la reserva, LA EMPRESA asignará al CLIENTE uno o más de sus ESPECIALISTAS DE LIMPIEZA, en orden de llegada de las solicitudes de reserva para que lleve a cabo los servicios de limpieza contratados, en el lugar y la hora especificadas por el CLIENTE en el formulario de reserva. El CLIENTE entiende que LA PLATAFORMA asignará el o los ESPECIALISTAS DE LIMPIEZA, según su disponibilidad y teniendo en cuenta que todos cuentan con el mismo nivel de entrenamiento, capacitación, calidad y profesionalismo. Sin perjuicio de la asignación realizada, el CLIENTE entiende que la EMPRESA según su disponibilidad puede realizar cambios de última hora en la asignación del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA, sin que este hecho constituya incumplimiento alguna de la prestación del servicio. El CLIENTE acepta y entiende que los datos personales del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA que son entregados por LA EMPRESA, con autorización expresa del mismo, son enviados con la única finalidad de informar al CLIENTE la identidad de la persona que prestará el servicio

y que por lo tanto no pueden ser utilizados para ningún otro fin sin la aprobación expresa y por escrito tanto del titular de los mismos como de la EMPRESA, respetando las leyes colombianas de Habeas Data. El CLIENTE acepta que, si el ESPECIALISTA DE LIMPIEZA se presenta a la hora y en el lugar programado por el CLIENTE para realizar el servicio de aseo y cafetería y éste no se encuentra en la dirección programada por él para recibir el servicio a la hora indicada, el PROFESIONAL DE LIMPIEZA esperará durante máximo una (1) hora. Si el CLIENTE logra recibir el servicio, el tiempo de espera será descontado del turno programado. Si el CLIENTE no recibe el servicio dentro de los primeros sesenta minutos, el ESPECIALISTA DE LIMPIEZA queda autorizado de abandonar la dirección de ejecución del servicio programado y en todo caso el servicio se da como prestado sin que haya lugar a reclamación y/o reembolso parcial.

PARÁGRAFO: El lugar registrado por EL CLIENTE para la prestación de los servicios de limpieza: LA EMPRESA de ninguna manera será responsable por errores en la dirección de ejecución de los servicios indicada por el CLIENTE a través de su cuenta y/o suministrada al momento de su reserva. En todo caso EL CLIENTE asume toda la responsabilidad si la dirección suministrada no es veraz, ni exacta, ni correcta.

**g. Cancelación, cambios o modificaciones del servicio contratado:** Teniendo en cuenta que los servicios prestados por LA EMPRESA son pagados de manera anticipada, se tiene que existe la posibilidad de realizar modificaciones o cancelaciones de servicios. Dichas modificaciones pueden ser por parte de LA EMPRESA o por parte del CLIENTE.

- **Cancelación por parte del cliente:** El CLIENTE podrá cancelar su reserva y/o modificar los detalles de esta, en cualquier momento. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que cualquier cancelación con menos de 24 horas de anticipación al servicio generará el cobro del 100% del servicio.
- **Cancelación Por parte de la empresa:** La EMPRESA se reserva el derecho de modificar o cancelar uno o más servicios reservados por parte del CLIENTE en cualquier momento antes del comienzo del servicio en cuestión, sin obligación de preaviso o de justificación, pero siempre informándolo por escrito al CLIENTE. En caso de cancelación del servicio por parte de la EMPRESA, el CLIENTE podrá decidir si mantener la reserva y seleccionar una nueva fecha para la realización del servicio o si proceder a la solicitud de reembolso del monto pagado.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el caso de que el CLIENTE solicite el reembolso de su pago de una reserva cancelada cumpliendo lo aquí señalado, el mismo se hará a través de consignación bancaria a la cuenta que el CLIENTE indique por medio de comunicación escrita. El reembolso procederá en los 7 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud realizada por el cliente y aprobada por la EMPRESA. El CLIENTE autoriza a la EMPRESA para que en caso de que proceda el reembolso, descuenta del valor del mismo la suma de CINCO MIL PESOS (\$5,000) m/cte (pesos colombianos) correspondiente a los gastos relacionados con la consignación bancaria.

**h. Garantía de calidad:** ECOASEO COLOMBIA SAS se encuentra comprometido con la completa satisfacción del cliente en cuanto a los servicios de limpieza. Es por lo anterior que LA EMPRESA posee diferentes medios a través de los cuales el cliente puede calificar el servicio recibido y manifestar su inconformidad y tiene derecho a ser escuchado y que le dé respuesta a su solicitud.

En el caso que el CLIENTE no esté satisfecho con el servicio prestado o considere que el mismo no cumplió con las especificaciones, las cuales deben indicarse a la especialista antes de la prestación de servicio, tiene la facultad de expresar su apreciación o inconformidad a través de: Llamada telefónica, correo electrónico o en las oficinas de la empresa, el procedimiento a seguir es diligenciar un FORMULARIO DE CALIFICACION, dicho formulario debe diligenciarse en los siguientes 2 días hábiles a la terminación del servicio, especificando en detalle las razones de las mismas, aportando evidencias que comprueben que la calidad del servicio no se ciñó a los estándares especificados.

Frente a esta comunicación, ECOASEO COLOMBIA SAS tendrá 2 días hábiles para investigar el asunto con el ESPECIALISTA DE LIMPIEZA asignado al CLIENTE y, con base en la investigación, comunicarse con el CLIENTE y gestionar una respuesta a la inconformidad manifestada, la cual y dependiendo de los resultados de la investigación

podrá ser favorable o desfavorable. Ni la EMPRESA, ni la PLATAFORMA están obligados a dar indemnización alguna al CLIENTE, pero en caso de hallar justificada la reclamación se decidirá entre las siguientes opciones:

1. Ofrecer un nuevo servicio al CLIENTE de duración definida según lo estime la EMPRESA de acuerdo con la investigación realizada y la disponibilidad que LA PLATAFORMA tenga al momento del suceso.
2. Reembolsar total o parcialmente el precio del servicio en cuestión.

PARÁGRAFO: En el caso de que se proceda al reembolso de manera total o parcial, el mismo se hará mediante crédito para reservas futuras de servicios de aseo y/o cafetería o a través de consignación bancaria, a la cuenta que el CLIENTE indique por medio de comunicación escrita.

El reembolso por consignación bancaria procederá en los 7 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud realizada por el cliente y aprobada por la EMPRESA.

El CLIENTE autoriza a la EMPRESA para que en caso de que proceda el reembolso por consignación bancaria, descuento del valor del mismo la suma de CINCO MIL PESOS (\$5,000) m/cte. (pesos colombianos) correspondiente a los gastos relacionados con la consignación bancaria. En el evento en el que el CLIENTE no responda la solicitud de datos necesarios para poder realizar el reembolso mediante consignación bancaria dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la primera solicitud de información realizada por la EMPRESA, el CLIENTE autoriza de manera expresa la generación de créditos a su favor por el valor del reembolso solicitado y no confirmado por el CLIENTE, créditos que podrá hacer efectivos en sus próximas compras de servicios de aseo y cafetería y/o de productos de aseo a través del SITIO. Dichos créditos tendrán una vigencia definida por LA EMPRESA a su total discreción.

## 2.4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE DURANTE EL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERÍA

**2.4.1. Derechos de EL CLIENTE:** adicionales a los derechos descritos en el presente documento, se tiene que EL CLIENTE tiene derecho a lo siguiente:

- a. EL CLIENTE tiene derecho a ser tratado con respeto durante toda la relación contractual.
- b. El CLIENTE tiene derecho a que la prestación del servicio sea ejercida por personal entrenado y capacitados para el ejercicio de su labor.
- c. El CLIENTE tiene derecho a que el ESPECIALISTA DE LIMPIEZA pueda ser requisado (de forma externa y NO invasiva) a la entrada y salida del predio por parte los funcionarios de seguridad privada que tienen potestad para el efecto, siempre respetando los derechos humanos y fundamentales del trabajador, so pena de verse inmerso en procesos judiciales en relación con la violación a estos

**2.4.2. Deberes del CLIENTE:** Sin perjuicio de las obligaciones contenidas en el presente documento, el cliente se obliga a:

- a. EL CLIENTE se compromete a tratar de manera respetuosa y cordial tanto a los ESPECIALISTAS DE LIMPIEZA, como a lo demás empleados de ECOASEO COLOMBIA SAS.
- b. El CLIENTE se obliga expresamente a mantener bajo llave durante el tiempo del servicio, todos los elementos de valor, joyas y/o dineros en efectivo, plástico y/títulos valores que posea. La EMPRESA en ningún caso responderá por sucesos que esta omisión acarree, salvo que su responsabilidad sea investigada y declarada por parte de autoridad competente.
- c. El CLIENTE se obliga a mantener bajo llave durante el tiempo del servicio armas de fuego que posea en su predio. ECOASEO COLOMBIA SAS en ningún caso responderá por sucesos que esta omisión acarree.

- d. El CLIENTE se obliga a en ningún momento cometer actos ilícitos, obscenos o sexuales hacia o con el ESPECIALISTA DE LIMPIEZA que atenten contra su integridad física y/o dignidad humana, so pena de verse inmerso en las acciones legales pertinentes.
- e. No podrá el CLIENTE en ningún momento impedir la salida del predio del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA, so pena de verse inmerso en las acciones legales pertinentes.
- f. El CLIENTE se obliga a mitigar riesgos que puedan afectar la salud e incolumidad del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA y a contar con un plan de emergencia y elementos mínimos de seguridad dentro de su predio, relacionado con cualquier siniestro que se pueda presentar al momento del inicio de la prestación del servicio (incendio, inundación, hurto o cualquier otro caso que ponga en riesgo la seguridad y bienestar tanto del TRABAJADOR como del CLIENTE y de los bienes de uno y otro). El mencionado plan de emergencia debe ser comunicado al ESPECIALISTA DE LIMPIEZA, quien estará capacitado para entenderlo y llevarlo a cabo.
- g. EL CLIENTE se obliga a contar con todos los elementos de limpieza requeridos para que el servicio de aseo contratado puede ejecutarse efectivamente de acuerdo con los estándares de calidad manejados por la EMPRESA.
- h. El CLIENTE se obliga a brindar al ESPECIALISTA DE LIMPIEZA, un lugar digno, acorde y adecuado para el consumo de alimentos (silla, mesa) y se permita el uso del horno microondas para calentar sus alimentos, cuando se trata de un turno de 8 horas, lo anterior con la finalidad de garantizar la salud y seguridad en el trabajo del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA.
- i. El CLIENTE se obliga, declara y garantiza que toda la información que suministre es veraz, precisa, correcta y se encuentra actualizada. So pena de entrar a responder por cualquier perjuicio que pueda surgir como consecuencia del suministro de información falsa o incompleta.
- j. El CLIENTE se obliga a utilizar debidamente el servicio, por lo tanto en el caso en el cual pretenda o logre que se presten servicios por cuenta directa del ESPECIALISTA DE LIMPIEZA durante su relación laboral con la empresa, acepta la imposición de una sanción pecuniaria equivalente a 2 SMMLV, los cuales se obliga a cancelar de manera inmediata, con la sola presentación de las pruebas por parte de la EMPRESA, autorizando a ésta a que de cualquier suma de dinero que tenga en favor de EL CLIENTE sea descontada. Así mismo, la EMPRESA podrá suspender la prestación de los servicios, restringir el acceso a LA PLATAFORMA y/o proceder a la cancelación de la cuenta.
- k. Es obligación de EL CLIENTE y/o el CLIENTE hacer uso de LA PLATAFORMA de manera adecuada y a través de dispositivos electrónicos en los cuales pueda garantizar la seguridad de la información provista en LA PLATAFORMA. ECOASEO COLOMBIA SAS no se hace responsable de los efectos que puedan sobrevenir a EL CLIENTE o a demás terceros por la información provista en dispositivos donde esta pueda estar expuesta a terceros.
- l. En caso de un accidente de trabajo o de una emergencia de cualquier naturaleza, el CLIENTE está obligado a informar inmediatamente a la EMPRESA a los siguientes teléfonos: En Montería 3004953174. Quien atienda su llamada está en capacidad de direccionarlo sobre los pasos a seguir, informándole direcciones de las IPS adscritas a la red asistencial de ARL SURA. Siempre se ubicará la IPS más cercana de acuerdo con el lugar donde ocurra el accidente para que nuestros ESPECIALISTAS DE LIMPIEZA reciban atención médica inmediata. En caso de que usted no reciba respuesta oportuna al llamar a los teléfonos anteriormente mencionados, informe del presunto accidente de trabajo llamando de manera gratuita desde su celular a la línea de ARL SURA 018000511414 Opción 1 donde le proporcionarán la orientación y apoyo requerido para la atención de urgencias. Si el presunto accidente de trabajo es grave y nuestro ESPECIALISTA DE LIMPIEZA no se puede movilizar, mantenga la calma y espere la llegada de la ambulancia de la ARL.

m. Considerando que las labores de limpieza, en algunos casos, requieren de levantar cargas pesadas, el CLIENTE reconoce que en Colombia existen límites de peso establecidos y por lo tanto se obliga a respetarlos:

I.Hombres a nivel del pecho: 50 kg.

II.Hombres a nivel del piso: 25 kg.

III.Mujeres a nivel del pecho: 25 kg.

IV.Mujeres a nivel del piso: 12.5 kg.

n.EL CLIENTE se obliga a permitir visitas no programadas por parte del área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la EMPRESA con la finalidad de hacer inspecciones de puesto de trabajo en cumplimiento de sus obligaciones conforme al Sistema de Gestión de seguridad y salud.

o. EL CLIENTE se obliga a no licenciar, vender, revender, re-licenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno de la aplicación, la marca, las herramientas o el servicio que provee ECOASEO COLOMBIA SAS., o cualquiera de sus partes.

p. EL CLIENTE se obliga a no modificar o a hacer trabajos basados en el software, partes del software o la marca de ECOASEO COLOMBIA SAS.

q. EL CLIENTE se obliga a no hacer links, hacer espejos de los servicios de ECOASEO COLOMBIA SAS, o prestar el servicio de ECOASEO COLOMBIA SAS a terceros.

r. EL CLIENTE se obliga a no hacer “reverse-engineering” (desarmar la aplicación en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o no lucrativos).

s. EL CLIENTE se obliga a no hacer uso de ningún tipo de los contenidos incluyendo, pero no limitándose, a textos, programas, canciones, sonidos, fotografías, gráficos, videos u otros materiales incluidos en propagandas disponibles en la PLATAFORMA.

t. EL CLIENTE se obliga a no hacer uso, diferente al autorizado por la empresa, de la información divulgada en LA PLATAFORMA, teniendo en cuenta que la misma es de propiedad exclusiva de la empresa, de terceras partes autorizados, y/o de quienes lo hayan publicado y están protegidos por la normativa en materia de propiedad intelectual y otras disposiciones legales. Por lo tanto, EL CLIENTE no podrá copiar, reproducir, transmitir, distribuir o crear obras derivadas a partir de tal información sin la expresa autorización del respectivo propietario.

u. EL CLIENTE se obliga, a no acceder a LA PLATAFORMA, por otros medios diferentes a la interfaz de este, la empresa en ningún momento le otorga a EL CLIENTE derecho adicional sobre LA PLATAFORMA, sobre los materiales, ni sobre los contenidos incluidos en LA PLATAFORMA, ni muchos menos sobre el código fuente del software o demás elementos necesarios para el desarrollo y funcionamiento del mismo.

v. El CLIENTE acepta que al realizar la reserva de un servicio de aseo y/o cafetería, está entrando en una relación contractual vinculante con ECOASEO COLOMBIA SAS , con todas las implicaciones, obligaciones, deberes y derechos de conformidad con la Ley y el presente documento.

w. Con el propósito de dar cumplimiento al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Sociedades y demás organismos de control y vigilancia, El CLIENTE con la aceptación de los presentes términos y condiciones, declara bajo la gravedad de juramento que sus ingresos personales en caso de ser persona natural, y/o los ingresos y bienes del Representante Legal, Socios, Accionistas, miembros de Junta Directiva, Revisor Fiscal y Empleados de la empresa en la cual trabaja en caso de ser persona jurídica, provienen de actividades lícitas, que no se encuentran vinculados en ninguna lista restrictiva establecida a nivel nacional o internacional para el control del lavado de activos y financiación del terrorismo y las listas de la

oficina para el Control de Activos en el Exterior (OFAC). Así mismo El CLIENTE declara que cuenta con los permisos y autorizaciones para desarrollar su actividad comercial y/o de la empresa que representa.

## **2.5. RESPONSABILIDADES**

### **2.5.1. RESPONSABILIDAD LABORAL**

ECOASEO COLOMBIA SAS . es el único responsable de los ESPECIALISTAS DE LIMPIEZA en materia laboral, es decir la celebración de los contratos y los términos de los mismos se discutirán de manera exclusiva entre la EMPRESA y los TRABAJADORES. Por lo tanto, todo lo que legalmente se exija en virtud de la relación laboral, será asumido directamente por la misma en calidad de único empleador.

En consecuencia, ECOASEO COLOMBIA SAS por medio de su PLATAFORMA, declara que todos sus ESPECIALISTAS DE LIMPIEZA se encuentran debidamente contratados y afiliados a EPS, AFP, ARL, Caja de Compensación Familiar, Fondo de Pensiones y Cesantías y que les son reconocidos todos los aspectos a los que por Ley en su calidad de EMPLEADOR se ve obligado.

### **2.5.2. RESPONSABILIDAD ANTE DAÑOS**

En el caso en que se presente algún inconveniente durante la realización del servicio, el cual se Relacione con la prestación del mismo el CLIENTE deberá comunicarlo por escrito al correo electrónico gerencia@ecoaseo.co, en las 48 horas siguientes a la terminación del servicio, especificando en detalle las razones de su situación.

Frente a esta comunicación, ECOASEO COLOMBIA SAS enviará al CLIENTE el FORMATO DE DAÑO, el cual deberá ser diligenciado por el mismo dentro de las 48 horas siguientes a su recepción, Especificando en detalle los hechos ocurridos y adjuntando las pruebas que verifiquen la ocurrencia del inconveniente. Si el CLIENTE no compila la información de manera completa y veraz aportando la evidencia fotográfica y/o pruebas que demuestren su reclamación dentro de los plazos aquí indicados, se entiende que el CLIENTE desiste de cualquier reclamación dejando indemne a la EMPRESA de toda responsabilidad.

Recibido el FORMATO DE DAÑO ECOASEO COLOMBIA SAS tiene 5 días hábiles para emitir por escrito y al correo electrónico suministrado por EL CLIENTE , respuesta a la reclamación, la cual y dependiendo de los resultados de la investigación interna podrá ser favorable o desfavorable. Ni la EMPRESA, ni LA PLATAFORMA están obligados a dar indemnización alguna al CLIENTE, pero en caso de hallar justificada la reclamación podrán decidir entre las siguientes opciones:

1. Reparación del deterioro o daño de lo que se haya demostrado en el inconveniente reportado, a través de tercero proveedor a elección de LA EMPRESA.
2. Reconocer el valor comercial al momento del deterioro o daño, de lo que se haya demostrado en el inconveniente reportado, mediante crédito para reservas futuras de servicios de aseo y/o cafetería o a través de reembolso en dinero.

### **2.5.3. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR INCONVENIENTES?**

Todos aquellos sucesos que en virtud del servicio prestado por los ESPECIALISTAS DE LIMPIEZA generen un daño o deterioro, en los predios o bienes del CLIENTE, siempre y cuando los mismos no se hayan generado en virtud de una autorización del CLIENTE frente a alguna actividad que no esté permitida en concordancia con lo establecido en el presente documento.

No se entenderá por inconveniente aquellos que se produzcan por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, culpa exclusiva de la víctima, y/o demás sucesos en los que el ESPECIALISTA DE LIMPIEZA actué fuera de sus funciones

y actividades permitidas, salvo que logre probarse negligencia por parte de la EMPRESA, ni aquellos que surjan del desgaste natural por el tiempo y el uso legítimo de los bienes.

PARÁGRAFO: La EMPRESA no responderá en ningún caso por daños producidos por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, y/o culpa exclusiva de la víctima, tampoco en caso de daños ocurridos a objetos de propiedad del CLIENTE por el desgaste natural por tiempo y uso legítimo de aquellos.

#### **2.5.4. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El CLIENTE por medio de estos términos y condiciones libera y exime de responsabilidad a ECOASEO COLOMBIA SAS y a LA PLATAFORMA, y por lo tanto se abstendrá de presentar acciones legales de cualquier naturaleza, relacionadas con situaciones de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, culpa exclusiva de la víctima y/o demás sucesos en los que el ESPECIALISTA DE LIMPIEZA actué fuera de sus funciones y actividades permitidas, salvo que logre probarse negligencia por parte de la EMPRESA. En cualquier caso, la EMPRESA estará dispuesta a colaborar con lo requerido por parte de las autoridades judiciales.

#### **2.5.5. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

Cualquier incumplimiento, violación, abuso o mal uso por parte DEL CLIENTE de los presentes términos y condiciones o cualquier queja o información que la EMPRESA reciba de terceros sobre el tema, podrá ser investigado por la misma en su calidad de prestador del servicio, quien podrá tomar todas las medidas e iniciar todas las acciones legales y extralegales que considere convenientes, para obtener la cesación de las conductas perjudiciales.

La violación de derechos de propiedad intelectual de terceros bajo la normativa de cualquier país y cualquier acto o conducta que pueda considerarse como una divulgación ilegal, uso indebido o apropiación indebida de información confidencial o un secreto comercial de cualquier tercero causada por su conducta, será puesta a disposición de las autoridades competentes y el CLIENTE incumplido como único responsable será quien deba responder ante la justicia. En virtud de lo anterior, le recomendamos al CLIENTE consultar previamente a la EMPRESA, acerca de acciones frente a las cuales no esté seguro, puedan configurar violación, abuso o mal uso de las presentes a la siguiente dirección: gerencia@ecoaseo.co

### **CAPITULO 3**

#### **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Al aceptar los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES usted otorga su consentimiento previo, expreso e informado a la EMPRESA para que, a través de su PLATAFORMA, recolecte y realice el tratamiento de todos los datos e información suministrada por usted en su calidad de USUARIO del SITIO según las leyes vigentes en Colombia.

## CAPITULO 4 MARCO LEGAL APLICABLE

El presente contrato se rige por la ley colombiana y por lo tanto, las presentes condiciones de uso serán interpretadas y ejecutadas exclusivamente de acuerdo con la misma. Cualquier inconveniente que surja del presente, será resuelto por los jueces de la República de Colombia, en uso pleno de sus facultades.

Para todos los efectos legales las partes establecen como domicilio contractual la ciudad de Montería. Si cualquier sección o disposición de los presentes términos de uso, no se puede aplicar o resulta inválida, en su totalidad o en parte, bajo cualquier norma del orden legal, o por decisión judicial, dicha parte será interpretada de conformidad con la ley aplicable y su falta de aplicabilidad o invalidez se predicará únicamente de la misma y no tendrá efecto alguno sobre las otras partes o demás disposiciones del presente documento que no hayan sido objeto de pronunciamiento. En tal evento, las disposiciones que sean nulas, ineficientes, inválidas o inexistentes serán modificadas de tal manera que se logren de la mejor manera posible los objetivos de tales disposiciones, dentro de los límites de la ley aplicable o las decisiones judiciales.

Estas condiciones de uso fueron actualizadas por última vez el 01 de Enero de 2025 y entraron en vigencia el 01 de mayo de 2019.