



## TÉRMINOS Y CONDICIONES CASALIMPIA S.A

Este contrato describe los “Términos y Condiciones” que regulan la navegación y utilización del sitio web [www.casalimpia.co](http://www.casalimpia.co) propiedad de Casalimpia S.A, sociedad domiciliada en la ciudad de Bogotá, Colombia (en adelante el CONTRATISTA) e identificada con NIT 860010451-1, cuyo objeto social es la explotación de la industria del aseo en todas sus manifestaciones; prestación de servicios de cafetería, cocina y lavandería; manejo de cocina para alimentación; establecimiento de almacenes y agencias para el expendio de artículos de limpieza, al igual que la importación y venta de los mismos; fabricación y venta de ceras para pisos, jabones, abrillantares y desmanchadores, y demás artículos afectos a las necesidades del servicio de aseo; la prestación de servicios de Outsourcing y Tercerización de Procesos en la totalidad de las actividades que tienen como fin la explotación del objeto social; Mantenimiento de equipos de oficina; prestación de servicios de pintura, plomería, electricidad, carpintería en construcciones en casas y edificios, prestación de servicios de mensajería, recepción, construcción, jardinería y de vigilancia en oficinas; tratamiento y manejo de aguas residuales; Mantenimiento locativo, técnico, industrial, comercial y residencial; prestación de servicios de fumigación y desratización; administración general de las actividades relacionadas con la organización de edificios, entidades o personas jurídicas en forma integral; suministro de personal calificado para el desempeño de funciones de oficina tanto directivas, administrativas como operativas, pero también podrá ocuparse en otros actos o contratos lícitos, sea o no de comercio, suministro de conductores para vehículos particulares.

En desarrollo de su objeto así mismo, la prestación de servicios de Vigilancia Humana, a través de la organización SEVIN Ltda, empresa domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con NIT 860500743-1 cuyo objeto social de la Empresa de Vigilancia y Seguridad Privada, denominada Seguridad y Vigilancia Industrial Comercial y Bancaria SEVIN LTDA., y en cumplimiento del decreto 356 de 1995 en la Modalidad de Vigilancia y Seguridad Privada exclusivamente, es la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada, para dar protección a personas naturales o jurídicas de derecho público o privado, a bienes muebles o inmuebles en la modalidad de Vigilancia fija, móvil y/o escoltas mediante la utilización de armas de fuego, Recursos Humanos, Animales Recursos Tecnológicos o materiales, vehículos e instalaciones físicas y cualquier otro medio autorizado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con Armas, Prestación de Servicios de Valor agregado y telemáticos, además de Asesoría y Consultoría o Investigación en Seguridad, y la prestación de servicios de Administración y Liquidación de Aportes a Seguridad Social de Empleadas Domésticas y Selección de Contratación de Personal a través de la organización ALMOMENTO S.A. sociedad domiciliada en la ciudad de Bogotá, Colombia e identificada con NIT 830514769-2, cuyo objeto social es la Selección y Suministro de Personal Temporal para la prestación de servicios temporales a terceros beneficiarios por intermedio de personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicio temporal, la cual tendrá respecto de estos el carácter de empleador.

## 1. CONDICIONES DE USO

### 1.1 DISPOSICIONES GENERALES

Las CONDICIONES DE USO reglamentan la relación contractual de prestación de servicios entre el CONTRATISTA y el USUARIO del sitio que adquiere uno o más servicios de (I) **Soluciones de Aseo para Hogares u Oficinas:** (1) Servicios de Aseo General, (2) Productos e Insumos de Aseo y (II) **Soluciones Especializadas:** (3) Administración y Liquidación de Aportes a Seguridad Social de empleadas domésticas, (4) Selección y contratación de Personal y (III) **Soluciones de Vigilancia Humana:** (5) Servicios de Acompañamiento VIP, (6) Servicio de Monitoreo, (7) Servicio de Vigilancia Ocasional, (8) Estudios de Confiabilidad.

### 1.2 CAPACIDAD LEGAL

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

### 1.3 SERVICIOS OFERTADOS

#### 1.3.1 SOLUCIONES DE ASEO

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

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

##### 1.3.1.2 LIMPIEZA DE HOGARES

###### 1.3.1.2.1 LO QUE INCLUYE

- **Áreas Comunes (Pasillos, hall de entrada, living y comedor):** (1) Limpieza general (barrer, trapear y/o aspirar), (2) desempolvar muebles, (3) objetos decorativos no frágiles, (4) televisores, (5) lámparas y luminarias que no estén en un altura superior de 1.50 mts del piso, (6) Limpieza de paredes y puertas, (7) botar basura y cambiar bolsa.
- **Limpieza de Cocina:** (1) Aseo general de cocina (barrer, trapear), (2) Limpieza externa de campanas extractoras, (3) desengrasado general, (4) Lavado, secado y guardado de loza, (5) Limpieza de cubierta de cocina, (6)

Limpieza exterior de nevera, (7) Limpieza exterior e interior de horno, (8) Limpieza de mesones y muebles.

- **Aseo de Habitaciones:** (1) Aseo general de habitación, (2) Tendido de cama, (3) Ordenar ropa, (4) Limpieza exterior de muebles, (5) Barrer y/o aspirar (6) Limpieza exterior de nevera, (7) Botar basura y cambiar bolsa, (8) Barrer y aspirar, (9) No incluye arreglo interno de closet.
- **Aseo de Baños:** (1) Limpieza y desinfección del área de baño, (2) Limpieza de espejos, (3) Limpieza de lavamanos, (4) Limpieza de Tina/Ducha, (5) Desengrasado, (6) Limpieza de superficies, (7) Barrer y trapear, (8) Botar basura y cambiar bolsa, (9) Aromatización de Baños.
- **Lavado y Secado de Ropa:** (1) Clasificado y lavado de ropa por textura y colores, (2) Tendido de ropa / secadora doméstica.
- **Planchado y Doblado en los sitios asignados:** (1) Rendimiento estimado en Planchado por una hora: Ocho prendas. (2) Incluye máximo 4 horas de planchado.

#### **1.3.1.2.2 EXCLUSIONES DEL SERVICIO**

- Suministro de maquinaria especializada para remoción de excesos de grasa, suciedad u hongos de cocina, baños o paredes.
- Manipulación de alimentos.
- Tratamiento especializado de pisos, lavado de alfombras, cortinas y tapetes.
- Limpieza en alturas superior a 1.50 mts de piso. Se entiende por trabajo en alturas la definición que establece la Resolución 1409 de 2012.
- Movimiento de muebles con un peso igual o superior a 20 kilos
- Jardinería y manejo especializado de plantas interno y externo.
- Realización de Domicilios.
- Utilización de ácidos o agentes químicos de alta corrosividad.

**NOTA ACLARATORIA:** En caso de requerir una limpieza especializada, el USUARIO podrá hacerlo contratando una limpieza especializada a través de la página web [www.casalimpia.co](http://www.casalimpia.co) opción servicios especializados.

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

##### **1.3.1.3.1 LO QUE INCLUYE**

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

oficinas (10) Limpieza de los elementos, equipos y utensilios empleados para el servicio de aseo.

- **Oficinas:** (1) Limpieza de oficinas, divisiones, escritorios, mesas, libros, cuadro, objetos decorativos, estanterías, repisas, archivadores y cajoneras. (2) Limpieza exterior de computadores, teléfonos, impresoras, fotocopadoras y demás equipos de uso administrativo.
- **Baños:** (1) Limpieza y desinfección de sanitario, orinales, lavamanos, griferías, dispensadores, secadores, accesorios, espejos, paredes, puertas y divisiones, pisos y papeleras, (2) Aromatización de Baños, (3) Desengrasado General.
- **Pisos y tapizados:** Limpieza, lavado y aspirado de alfombras, tapetes y tapizados.
- **Zonas exteriores:** Limpieza de patios, aceras, entradas, jardines, zonas verdes y zonas aledañas a la oficina.
- **Servicio de Cafetería:** (1) Preparación de café, té, aromática, entre otros, (2) Ofrecimiento de bebidas calientes, (3) Realización de recorridos para recoger elementos utilizados en el consumo de alimentos. (4) Limpieza y desinfección del área de cafetería, lavado, secado y guardado de loza, (5) Limpieza de cubiertas y muebles.

#### **1.3.1.3.2 EXCLUSIONES DEL SERVICIO**

- Uso de maquinaria especializada para remoción de excesos de grasa, suciedad u hongos de cocina, baños o paredes.
- Manipulación de alimentos.
- Lavado a profundidad de pisos, alfombras, cortinas, tapetes, entre otros.
- Tratamiento especial de pisos.
- Limpieza en alturas superior a 1.50 mts de piso. Se entiende por trabajo en alturas la definición que establece la Resolución 1409 de 2012.
- Movimiento de muebles con un peso igual o superior a 20 kilos
- Jardinería y manejo especializado de plantas.
- Dotación de café, té aromático, azúcar, mezcladores, servilletas, vasos, entre otros. Estos productos podrán ser adquiridos por el USUARIO a través de CASALIMPIA S.A

**NOTA ACLARATORIA:** Las señales de seguridad peatonal o equipos de seguridad industrial para evitar accidentes deberá ser suministrado por el USUARIO. Estos elementos los podrá adquirir a través de CASALIMPIA S.A.

#### **1.3.1.4 DURACIÓN DEL SERVICIO**

Al momento de la reserva, el CONTRATANTE acuerda con el CONTRATISTA la duración del servicio. La duración del servicio no puede ser modificada sin aceptación expresa por parte del CONTRATISTA. Las actividades de limpieza solicitadas se realizaran en los tiempos contratados (4 y 8 horas) y en el orden que el CONTRATANTE indique. En caso de que la totalidad de las actividades requeridas excede el

tiempo contratado para su realización, el USUARIO podrá contratar un nuevo servicio o contratar el mismo día dos o más expertos de aseo.

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

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

#### **1.3.1.6 PRODUCTOS DE ASEO Y CAFETERÍA**

Los productos de Aseo y Cafetería adquiridos a través del Sitio están sujetas a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en el Sitio. La información del lugar de envío es exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que se haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo. Los pedidos serán despachados en un máximo de 3 días hábiles después de finalizada la venta. El usuario antes de finalizar su compra podrá conocer el rango de fechas para la entrega estimada de su producto, así mismo los productos solo serán entregados de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., sin incluir sábados, domingos y festivos. Los pedidos solicitados después de las 4:00 p.m. serán tramitados al día hábil siguiente.

El usuario podrá elegir al momento de realizar la compra que su producto sea despachado en una ubicación determinada. El Usuario reconoce y acepta que los datos de ubicación suministrados para Casalimpia S.A. efectúe la entrega de los productos adquiridos a través del Sitio son verdaderos y actuales. Por lo anterior, el usuario declara voluntariamente que al suministrar tales datos, AUTORIZA irrevocablemente a la persona que para el momento de la entrega se encuentre en la dirección suministrada por el usuario para recibir el producto. En virtud de lo anterior quien se encuentre en la dirección indicada por el Usuario y declare de buena fe su disposición para recibir los productos, actuará en nombre y representación del Usuario y por lo tanto Casalimpia S.A o sus contratistas estarán facultados para entregar los productos adquiridos a través del Sitio. Esta autorización incluye, pero no se limita, a las personas que ocupen continua o temporalmente cargos tales como porteros de edificios y copropiedades, empleadas del servicio doméstico, conserjes y en general a cualquier persona que al momento de la entrega manifieste estar autorizada para recibir los productos. Por lo anterior, Casalimpia S.A no será responsable frente a

la pérdida o daños que puedan sufrir los productos una vez estos hayan sido debidamente entregados en la dirección suministrada por el Usuario. Casalimpia S.A estará exento de responsabilidad siempre que pueda acreditar la entrega de los productos en la dirección suministrada por el Usuario.

**NOTA ACLARATORIA:** La entrega de Productos e Insumos de Aseo aplican únicamente para Bogotá. Las fotos de los productos son representaciones de los mismos y pueden variar en imagen más no en calidad y cantidades.

#### **1.3.1.6.1 POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS, DERECHO DE RETRACTO, CONDICIONES DE RECLAMACIÓN POR PRODUCTO ERRADO Y REVERSIÓN DE PAGO**

Casalimpia S.A., ofrece a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra durante los 5 días hábiles después de la entrega del producto. Casalimpia S.A dará respuesta a esta solicitud en un máximo de 15 días hábiles contados a partir de la solicitud. Los retractos mencionados deberán ser solicitados por medio del correo [devoluciones@industriabiggest.com](mailto:devoluciones@industriabiggest.com) Para poder ejercer el derecho de retracto el producto debe estar en las mismas condiciones en que fue entregado, no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes, debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques, no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.

#### **1.3.2 SOLUCIONES ESPECIALIZADAS - SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA**

SEVIN LTDA, podrá a disposición del CONTRATANTE un Guarda de Seguridad Privada o Escolta, acreditado ante la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia Privada, con o sin arma y medio de comunicación, conectado a la central de SEVIN LTDA, para la prestación del servicio solicitado.

Los estudios de confiabilidad se harán de acuerdo a la normatividad vigente bajo la licencia conexas de asesoría, consultoría e investigación, expedida por la Superintendencia de Seguridad y Vigilancia Privada

##### **1.3.2.1 RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL**

EL CONTRATISTA, se obliga a mantener vigente durante la ejecución del servicio la PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL, expedida por una compañía de seguros debidamente constituida y autorizada por la Superintendencia Financiera, dicha póliza deberá cumplir con las especificaciones y exigencias contenidas en el Decreto 356 de 1994, emanado por el Gobierno Nacional, regido por el

Ministerio de Defensa Nacional para el objeto de la Empresa, con un anexo de bienes bajo custodia, tenencia y control expedido por una compañía de seguros debidamente constituida y autorizada por la Superintendencia Financiera, que cubre daños a terceros, con el amparo de bienes bajo cuidado, tenencia y control, con un cubrimiento de cien millones de pesos (\$ 100'000.000) por evento y quinientos millones de pesos por vigencia (\$ 500'000.000) PARÁGRAFO PRIMERO: EL CONTRATISTA responderá al CONTRATANTE por la pérdida o extravío de cualquier elemento que se encuentre en las áreas comunes de las instalaciones del CONTRATANTE durante los turnos de servicio, así como todos los daños ocasionados a las instalaciones mismas, cuya causa fuera atribuible a negligencia, mala fe o simple culpabilidad de la vigilancia, por cada hurto o sustracción, pérdida, destrucción total o parcial que se presente, previa la comprobación mediante la investigación interna correspondiente, y se cumplan los siguientes presupuestos: a) Cuando el monto de la reclamación no supere el valor equivalente a cuatro (4) SMMLV, se podrá llevar a cabo una conciliación directa con el (los) afectado(s). b) Si el monto que es objeto de reclamación supera los 4 SMMLV, EL CONTRATISTA, trasladará la reclamación ante la compañía Seguros a través de la póliza de responsabilidad civil. c) Si el monto objeto de reclamación supera los siete millones de pesos EL CONTRATISTA responderá a través de la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual, siempre y cuando exista sentencia ejecutoriada emitida por un juez civil en la cual condene a EL CONTRATISTA. Se deja claramente establecido y pactado, que en cualquier caso la responsabilidad máxima del contratista se limita a los valores asegurados establecidos en la póliza contratada por los mismos, bajo las condiciones de la respectiva aseguradora y atendiendo que la novedad de hurto se presente aun cuando el reclamante haya tomado las acciones básicas de seguridad en puertas cerraduras, cajas fuertes para elementos de alto valor y las que el sentido común permitan asumir para evitar actos delictivos. Para cualquiera de los anteriores casos se debe demostrar mediante investigación realizada por EL CONTRATISTA, y sustentada al CONTRATANTE la responsabilidad del personal de vigilancia asignado, previo el cumplimiento de los siguientes requisitos: 1) Se facilite al CONTRATISTA la realización de la investigación que permita concluir la responsabilidad del siniestro. 2) Que el CONTRATANTE presente la denuncia penal correspondiente ante la autoridad competente en averiguación del respectivo responsable. 3) Que el CONTRATANTE presente al CONTRATISTA dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la ocurrencia del siniestro, las facturas que evidencien la preexistencia de los bienes reclamados. El resultado de la investigación será presentado por el CONTRATISTA, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al reporte del siniestro. En el evento de presentarse hurtos por valores o montes superiores a los arriba indicados el CONTRATISTA responderá únicamente con los valores incluidos en las pólizas de seguros. PARÁGRAFO SEGUNDO: Salvo la comprobación de la

responsabilidad del CONTRATISTA de acuerdo a lo estipulado en el párrafo primero de la cláusula séptima, en ningún caso EL CONTRATISTA responderá por hurtos, ni en general por ninguna sustracción con o sin violencia en los siguientes casos: por pérdidas que se relacionen con joyas, piedras preciosas, dinero en efectivo, divisas, títulos valores, dinero plástico, tarjetas de crédito, obras de arte, computadores portátiles, información que contengan los mismos, licencias de software, celulares, pasaportes, ni por objetos dejados en los vehículos y en general por elementos que son difíciles de detectar, ya que estos deben estar bajo estricta responsabilidad y control de sus propietarios. Igualmente EL CONTRATISTA, no será responsable en ningún caso cuando se produzcan allanamientos por las autoridades competentes y por lo tanto no se responderá por elementos, ni valores de ninguna especie que desaparezcan en la actividad judicial. La responsabilidad del CONTRATISTA queda excluida por los siniestros que se presenten en las siguientes condiciones: 1) Por atraco 2) Por hurtos de vehículos estacionados alrededor del lugar en el cual se presta el servicio de vigilancia y seguridad privada 3) Por hurtos presentados por negligencia del usuario al no tomar las respectivas medidas de seguridad sugeridas por el CONTRATISTA, tanto en sus pertenencias como con sus vehículos.

#### **1.3.2.2 RESERVA DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

El USUARIO del sitio podrá reservar uno o más días los servicios de Seguridad y Vigilancia Privada, ofrecidos por SEVIN LTDA, para ello podrá hacerlo diligenciando el formulario de solicitud dispuesto en el Sitio web o a través de chat del servicio dispuesto en la aplicación. Así mismo, podrá realizarlo comunicándose con el Contact Center dispuesto o por intermedio de las Redes Sociales de SEVIN LTDA, en donde deberá suministrar algunos datos básicos para realización de la Reserva (en adelante, "ORDEN DE COMPRA"), la cual será enviada al correo electrónico suministrado por el CONTRATANTE.

#### **1.3.2.3 PRECIO DE LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA**

Los precios de los Servicios Ofertados se ajustan a las tarifas mínimas determinadas por la superintendencia de seguridad y vigilancia privada, de acuerdo al decreto 4950 de 2017 y están publicados en el SITIO, Aplicación móvil y RESERVA la cuál será guardada por el CONTRATISTA. SEVIN LTDA. Podrá modificar unilateralmente los precios de sus servicios en cualquier momento, sin necesidad de notificar previamente a sus clientes. Esta variación de precios se aplica para reservas futuras únicamente. El valor pactado en la ORDEN DE COMPRA deberá ser cancelado previamente a la realización de las tareas establecidas.



#### **1.3.2.4 FACTURACIÓN SERVICIOS DE VIGILANCIA**

SEVIN LTDA generará una factura según los términos de ley vigentes en Colombia la cual será enviada únicamente por medio de correo electrónico indicado por cada USUARIO.

#### **1.3.2.5 CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS**

##### **1.3.2.5.1 SERVICIOS RESERVADOS NO CANCELADOS**

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

##### **1.3.2.5.2 CANALES DE PAGO**

Un USUARIO podrá utilizar a través de un tercero (plataforma de pago electrónico) diferentes medios de pagos electrónicos como lo son: Traslado PSE y Tarjeta de crédito.

#### **1.3.3 SOLUCIONES ESPECIALIZADAS – SUMINISTRO Y SELECCIÓN DE EMPLEADAS DOMÉSTICAS – LIQUIDACIÓN DE APORTES Y NÓMINA PARA EMPLEADAS DEL SERVICIO DOMÉSTICO Y ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA Y SEGURIDAD SOCIAL**

Las condiciones de uso están reglamentadas en el acuerdo comercial pactado entre las partes conforme al servicio solicitado ya sea:

- Suministro y Selección de Empleadas Domésticas
- Liquidación de Aportes y Nómina para Empleadas del Servicio Doméstico
- Administración de Nómina y Seguridad Social

##### **1.3.3.1 SERVICIOS OFERTADOS**

###### **1.3.3.1.1 SUMINISTRO Y SELECCIÓN DE EMPLEADAS DOMÉSTICAS**

###### **1.3.3.1.1.1 PROCESOS PARA LA SELECCIÓN DE EMPLEADAS DOMÉSTICAS**

Al momento S.A Suministra y Selecciona a nuestros clientes (hogares colombianos), el personal competente, confiable y referenciado con estudio de confiabilidad, para el servicio doméstico o limpieza residencial llevando a cabo los siguientes procesos:

- Entrevista por competencias
- Aplicación e interpretación de pruebas Psicotécnicas
- Estudio de confiabilidad (verificación ante Fiscalía General de la Nación, Sijin, Dijin, Inpec, lista Clinton, Procuraduría y Policía).
- Visita domiciliaria
- Examen ocupacional de ingreso con énfasis en osteomuscular.
- Prueba de seguridad 90 grados (Grafología). – “Esta prueba es un marco de confiabilidad partiendo del análisis de la firma del candidato, está unido al resultado de los estudios y exámenes prácticos para establecer un dictamen con relación al postulante y medir los factores más críticos a los que eventualmente puede exponerse el Empleador”.

#### **1.3.3.1.1.2 PRESENTACIÓN DE CANDIDATAS**

ALMOMENTO S.A presentará 3 candidatas previamente evaluadas y referenciadas, con aplicación de pruebas psicotécnicas que permiten identificar las habilidades y competencias para el cargo, para este proceso ALMOMENTO S.A dispone de una **sala condicionada** para que el Cliente interesado realice las entrevistas de las candidatas preseleccionadas. Sólo a la candidata elegida por el Cliente, se le dará continuidad al proceso de selección descrito.

#### **1.3.3.1.1.3 CONDICIONES DEL SERVICIO**

Suminstramos personal para el servicio doméstico con disponibilidad de tiempo en:

- Medio tiempo
- Tiempo completo

#### **1.3.3.1.1.4 MODELO DE CONTRATACIÓN**

- **CONTRATACIÓN DIRECTA:** El acuerdo laboral se celebra entre el cliente o familia y la candidata seleccionada.

Como valor agregado le ofrecemos a nuestros clientes toda la asesoría legal para realizar la contratación – Garantía 1 mes.

- **CONTRATACIÓN POR OBRA O LABOR:** El acuerdo laboral se celebra entre Almomento S.A y la candidata seleccionada.

ALMOMENTO S.A. realizará el proceso de contratación a través de contrato temporal Obra o Labor Contratada por 3, 6 o 12 meses. La contratación con ALMOMENTO S.A. incluye:

- Legalización del contrato laboral con la empleada doméstica.
- Afiliación al sistema de seguridad social
- Liquidación de aportes mensual al Sistema de Seguridad Social (SSS).
- Liquidación y pago de nómina.
- Envío de comprobantes de pago
- Tramite y cobro de incapacidades a las entidades de seguridad social
- Realización de procesos disciplinarios con la empleada doméstica.

#### **1.3.3.1.1.5 ACUERDO COMERCIAL Y MODALIDADES DE PAGO**

De acuerdo a la necesidad del cliente se realizará un acuerdo comercial por cualquiera de las dos (2) modalidades:

- **Por proceso de selección:** La modalidad de pago es el 50% del valor total del servicio y el excedente una vez finalice el proceso.
- **Por proceso de contratación:** El término del mismo será conforme al tiempo de la contratación con la empleada doméstica (3-6-12 meses) y por las horas laboradas, es decir si es medio tiempo o tiempo completo.

Mensualmente se emitirá una factura con el valor del servicio, la cual se pagará de inmediato.

#### **1.3.3.1.1.6 GARANTÍA DEL SERVICIO**

##### **1.3.3.1.1.6.1 EXCLUSIONES DEL SERVICIO**

La Garantía del servicio es aplicable siempre y cuando el candidato en el desempeño de su labor no se ajuste a las competencias o perfil requerido. Una renuncia no aplica garantía.

**Nota Aclaratoria:** Los servicios ofertados son independientes y el precio varía de acuerdo a la opción elegida.

#### **1.3.3.1.2 LIQUIDACIÓN DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL**

##### **1.3.3.1.2.1 OFERTA DEL SERVICIO**

En el caso de elegir la opción de contratación directa (persona natural), ALMOMENTO S.A. realizará la liquidación de la planilla mensual de aportes, ALMOMENTO S.A. ofrece la alternativa administrativa y operativa de:

- Afiliación de El Empleador (persona natural) al sistema de seguridad social: ARL, EPS, AFP y CCF.
- Afiliación de la empleada de servicio doméstico al sistema de seguridad social en calidad de cotizante.
- Proceso de inscripción de El Empleador (persona natural) en el operador de aporte P.I.L.A.
- Este proceso tiene un único costo el cual corresponde a las diligencias y trámites que el proceso requiere.
- GARANTÍA DEL SERVICIO: Se enviará copias de las afiliaciones al SSS y planilla mensual pagada como soporte del proceso.

#### **1.3.3.1.2.2 EXCLUSIONES DEL SERVICIO**

ALMOMENTO S.A. no se hace responsable del pago de la nómina, seguridad social y aportes parafiscales, sencillamente realiza la liquidación de la planilla de acuerdo a la información reportada por el cliente, la cual es enviada para que el cliente directamente realice el pago.

### **1.3.3.1.3 ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA Y SEGURIDAD SOCIAL**

#### **1.3.3.1.3.1 OFERTA DEL SERVICIO**

- De acuerdo a las novedades reportadas por El Empleador (persona natural) se procede a liquidar la nómina mensual o quincenal previo acuerdo.
- Se emite comprobante de pago el cual es enviado en original y copia al Empleador para soporte de entrega a la empleada doméstica y dejar registro en los archivos.
- Liquidación y pago de prestaciones sociales de ley.

ALMOMENTO S.A realizará la liquidación de la planilla mensual de aportes, y el pago correspondiente al operador.

ALMOMENTO S.A. una vez efectuó el pago, enviará soporte para archivo y control de los mismos.

#### **1.3.3.1.3.2 EXCLUSIONES DEL SERVICIO**

- ALMOMENTO S.A realiza el pago de nómina y seguridad social y parafiscales siempre y cuando el cliente previamente nos realice el abono de los respectivos conceptos a pagar a los empleados.

#### **1.3.3.1.3.3 DOCUMENTOS EXIGIDOS PARA LA RELACIÓN COMERCIAL EN CUALQUIER MODALIDAD DE SERVICIO:**

- Copia de RUT

- Copia de la cédula del cliente al 150%
- Dos (2) Certificaciones Personales o Comerciales con Vigencia inferior a 30 días.
- Firma del documento de autorización Habeas Data.
- Formato de información para validar la forma de PAGO.

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

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

El miembro, una vez registrado, dispondrá de su dirección de email y una clave secreta (en adelante la "Clave") que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. En caso de tener estos datos, el USUARIO tendrá la posibilidad de cambiar la CLAVE de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el Sitio respectivo. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de acceso, asumiendo totalmente la responsabilidad frente a su Clave secreta registrada en el sitio, la cual permite solicitar servicios y obtener información. Dicha Clave es de uso personal, y su entrega a terceros no involucra responsabilidad a Casalimpia S.A, Sevin Ltda, Al Momento de la utilización indebida, negligente y/o incorrecta.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en y desde su cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su clave secreta, de conocimiento exclusivo del Usuario. El Usuario se compromete a notificar a Casalimpia S.A en forma inmediata y por medio idóneo, cualquier uso no autorizado de su Cuenta y/o Clave, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Está prohibida la venta, cesión, préstamo o transferencia de la Clave y/o Cuenta bajo ningún título.

## **3. RESERVA DE SERVICIOS**

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

## **4. PRECIO DEL SERVICIO**

#### **4.1 MODIFICACIÓN DE PRECIO**

Los precios de los Servicios Ofertados para el segmento Pymes y Hogares están publicados en el SITIO, Aplicación móvil y RESERVA la cuál será guardada por el CONTRATISTA. CASALIMPIA S.A. podrá modificar unilateralmente los precios de sus servicios en cualquier momento, sin necesidad de notificar previamente a sus clientes. Esta variación de precios se aplica para reservas futuras únicamente. El valor pactado en la ORDEN DE COMPRA deberá ser cancelado previamente a la realización de las tareas establecidas. El precio de los servicios y/ o productos disponibles en el sitio corresponde a pesos Colombianos.

#### **4.2 FACTURACIÓN**

CASALIMPIA S.A generará una factura según los términos de ley vigentes en Colombia la cual será enviada únicamente por medio de correo electrónico indicado por cada USUARIO.

### **5. PROMOCIONES**

Las promociones que se ofrezcan en este Sitio Web no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como venta telefónica, App y/o Redes Sociales, a menos que se señale expresamente en este sitio o en la publicidad que realicen las empresas para cada promoción. Casalimpia S.A maneja sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicas de las disposiciones de la LEY 1480 de 2011.

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

### **6. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **6.1 SERVICIOS RESERVADOS NO CANCELADOS**

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

## **6.2 CANALES DE PAGO**

Un USUARIO podrá utilizar a través de un tercero (plataforma de pago electrónico) diferentes medios de pagos electrónicos como lo son: Traslado PSE, Tarjeta de crédito, Baloto. El uso de tarjetas de crédito se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y en Relación a su Emisor, y a lo Pactado en los respectivos contratos de apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en este último instrumento. Tratándose de Tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que las Empresas no tendrán responsabilidad por cualquiera de los aspectos señalados. El Sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario. El CONTRATISTA utiliza una plataforma de pago electrónico de un tercero, por ende, no se hace responsable de cualquier inconveniente, retardo o incumplimiento por parte de estas plataformas de pago.

## **6.3 REVERSIÓN DEL PAGO**

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

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

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

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

## **7. GARANTIA DE CALIDAD**

El CONTRATISTA se compromete a realizar las tareas de aseo y/o cafetería con los máximos estándares de calidad y profesionalismo, velando al mismo tiempo por la seguridad del cliente y por la seguridad y salud en el trabajo de sus EXPERTOS DE ASEO Y LIMPIEZA. En el caso que EL CONTRATANTE no esté satisfecho con el servicio prestado o considere que el CONTRATISTA no haya cumplido con las especificaciones de la ORDEN DE COMPRA, el CONTRATANTE debe comunicar por escrito al correo

[servicioalclientehogares@casalimpia.com.co](mailto:servicioalclientehogares@casalimpia.com.co) su inconformidad al CONTRATISTA en las siguientes 48 horas a la terminación del servicio, especificando en detalle las razones de su inconformidad. Frente a esta comunicación, el CONTRATISTA enviará al CONTRATANTE un formato de reporte de inconformidad, que El CONTRATANTE tendrá que compilar en las 48 horas siguientes a su recepción, especificando en detalle la evidencia de los hechos ocurridos. Recibido el formato de inconformidad, el CONTRATISTA tiene 5 días hábiles para dar respuesta al reporte de inconformidad del CONTRATANTE. Dependiendo del resultado de su investigación, el CONTRATISTA no estará obligado, pero voluntariamente podrá decidir ofrecer un nuevo servicio al CONTRATANTE o reembolsar totalmente o parcialmente el precio del servicio en cuestión. La decisión tiene que ser comunicada por escrito al CONTRATANTE.

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

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

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

## **9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **9.1 DATOS DEL USUARIO**

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



## **10. TRATAMIENTO DE DATOS Y FINALIDAD DE LOS MISMOS**

CASALIMPIA S.A. podrá transferir y/o transmitir los datos personales sujetos a tratamiento a compañías que hagan parte de su grupo empresarial, esto es, a compañías matrices, filiales y subsidiarias. También podrá proporcionar información a proveedores (agencias de publicidad) y subcontratistas para el apoyo de actividades como entrega de promoción de servicios, recaudo de pagos, envío de productos o tercerización de sistemas de servicio al cliente. De igual forma, intercambiar información con terceros a efectos de protección contra el fraude y la reducción de riesgo de crédito. Transferir bases de datos a terceros en caso de venta del sitio. Compartir datos personales recolectados a terceros que tengan calidad de aliados comerciales para que de manera conjunta con Casalimpia S.A puedan ofrecer productos y/o servicios que permitan mejorar la oferta de valor de los Servicios y/o Productos ofertados. Al margen de lo establecido en la presente Política de Privacidad, no podremos vender o divulgar sus datos personales a terceros sin obtener su consentimiento previo, a menos que sean utilizados para los fines establecidos en la presente Política de Privacidad o estemos obligados de hacerlo por Ley.

## **11. MARCO LEGAL APLICABLE**

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

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

CASALIMPIA S.A se reserva el derecho a modificar, complementar y/o cancelar unilateralmente el Sitio – App y CONDICIONES DE USO sin previo aviso.

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

La presente política aplicará a partir del 01 de Octubre de 2017.