

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### 1. DEFINICIONES:

**Cliente:** es la persona natural o jurídica que contrata el Servicio para sí o para un tercero con el Prestador a través de la Plataforma.

**NBM:** es NBM INNOVA S.A.S., sociedad identificada con NIT. 901.380.637-9, constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, con domicilio en la carrera 43A #3-101 de Medellín, la cual actúa como administrador de la Plataforma.

**Plataforma:** es el conjunto de canales, físicos o virtuales, administrados por NBM, a través de los cuales el Prestador ofrece y comercializa los Servicios para que sean adquiridos por los Usuarios y/o Clientes.

**Prestador:** es la persona natural o jurídica, inscrita y registrada en la Plataforma, que ofrece los Servicios a través de la Plataforma y los presta al Usuario y/o Cliente.

**Servicios:** se refiere a los servicios de i. acompañante en casa; ii. acompañante con vehículo; iii. acompañante conductor del vehículo del cliente; iv. tutor digital presencial; y v. tutor virtual; vi. Clases, eventos y experiencias. Sin perjuicio de lo anterior, se podrán ir agregando nuevos servicios por medio de actualizaciones a los presente Términos y Condiciones.

**Usuario:** es la persona a quien se le prestan los Servicios, quien puede coincidir o no con el Cliente.

### 2. OBJETO:

El presente documento contiene los términos y condiciones (en adelante los "Términos y Condiciones") que regulan el acceso y uso de la Plataforma ARATI por parte de los Clientes y/o Usuarios para adquirir los Servicios ofrecidos por los Prestadores.

### 3. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES:

Al marcar la casilla "Acepto Términos y Condiciones", el Usuario y/o Cliente, si es una persona natural, declara que es mayor de edad, capaz de obligarse en forma

directa y personal, ha entendido y está de acuerdo en cumplir con los Términos y Condiciones, con el fin de acceder a la Plataforma ARATI para adquirir los Servicios ofrecidos por el Prestador, sea para sí mismo o para terceros.

Si el Usuario y/o Cliente es una persona jurídica, la persona natural que acepta estos Términos y Condiciones declara que es mayor de edad, cuenta con facultades de representación suficientes y actúa en nombre de la persona jurídica que representa, la cual ha entendido y está de acuerdo en cumplir con los Términos y Condiciones, con el fin de de acceder a la Plataforma ARATI para adquirir los Servicios ofrecidos por el Prestador, sea para sí mismo o para terceros.

La persona natural o jurídica que no acepte los Términos y Condiciones deberá abstenerse de solicitar su registro en la Plataforma, toda vez que su aceptación es indispensable para poder acceder a la Plataforma y adquirir los Servicios del Prestador.

NBM podrá aplicar condiciones adicionales o suplementarias a determinados Servicios, como políticas para un evento, una actividad o una promoción particular, las cuales le serán comunicadas previamente al Usuario y/o Cliente. En caso de conflicto, las condiciones adicionales prevalecerán sobre estos Términos y Condiciones.

#### **4. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA:**

El propósito de la Plataforma ARATI es mejorar la calidad de vida y darle mayor autonomía a las personas mayores y sus familias.

Los servicios ofrecidos en la Plataforma ARATI no son exclusivos para los clientes de las compañías que respaldan este ecosistema y, por consiguiente, cualquier persona podrá acceder a ellos con independencia de que sean o no clientes de dichas compañías.

La Plataforma es un canal de intermediación que busca unir al Usuario y/o Cliente con un Prestador para que entre ellos se celebre el negocio jurídico tendiente a la prestación de los Servicios.

La Plataforma facilita la concertación entre el Prestador y el Usuario y/o Cliente, teniendo en cuenta características y atributos de las partes que celebran el contrato y las condiciones y el tipo de Servicios, así como la fecha, hora y lugar en donde se prestará.

NBM no garantiza la disponibilidad permanente e ininterrumpida de los canales de comunicación, ni que el acceso a estos sea libre de errores o que el servidor esté libre de virus u otros agentes nocivos. Cuando el Usuario y/o Cliente acceda a los diferentes canales, será responsable de tomar las medidas pertinentes, adecuadas y necesarias para evitar y/o corregir los efectos nocivos.

## **5. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:**

Los Servicios son ofrecidos, contratados con, y prestados por el Prestador al Usuario y/o Cliente directamente, sin embargo, NBM se reserva la facultad de ofrecer y prestar ciertos Servicios al Usuario y/o Cliente directamente o a través de terceros. El usuario reconoce y acepta que los Servicios podrán ponerse a disposición por parte de diferentes Prestadores vinculados a la Plataforma.

### **5.1. Capacidad y uso legítimo**

El Usuario y/o Cliente manifiesta expresamente tener capacidad legal para contratar los Servicios. Los Servicios no están disponibles para personas menores de 18 años. El Usuario y/o Cliente acuerda cumplir con todas las leyes aplicables al utilizar los Servicios y solo podrá utilizarlos con fines legítimos. En el uso de los Servicios no se causará perturbaciones, molestias, incomodidades o daños a la propiedad de terceros. En algunos casos, se le podrá requerir que facilite un documento de identidad u otro elemento de verificación de identidad para el acceso o uso de los Servicios, y el Usuario y/o Cliente acepta que se le podrá denegar el acceso o uso de los Servicios si se niega a facilitar el documento de identidad o el elemento de verificación de identidad.

Previo a la contratación del Servicio, el Usuario y/o Cliente podrá verificar la información, condiciones y descripción de cada Servicio a través de la Plataforma, por lo tanto, el Usuario y/o Cliente declara conocer y aceptar las condiciones comerciales aplicables a la prestación del Servicio por él contratado.

A no ser que NBM lo acepte mediante un contrato separado por escrito con el Usuario y/o Cliente, los Servicios se ponen a disposición solo para su uso personal, no comercial, es decir el Usuario y/o Cliente no podrá explotar comercialmente o vender el Servicio contratado a terceros.

### **5.2. Pago**

Al momento de solicitar y posteriormente adquirir el Servicio, se le informará al Usuario y/o Cliente el precio y los diferentes medios de pago para que pueda acceder a los Servicios.

El precio del Servicio será indicado al Usuario y/o Cliente a través de la Plataforma, según haya sido acordado con el Prestador.

El Usuario y/o Cliente pagará, a través de la Plataforma, el precio del Servicio más los impuestos aplicables directamente a NBM, así como los cargos asociados por concepto de transferencias electrónicas. NBM transferirá estos recursos a los terceros correspondientes.

Cualquier pago que se realice al Prestador por el Usuario y/o Cliente por fuera de la Plataforma no será constitutivo del precio del Servicio contratado.

NBM no es responsable por las transacciones realizadas por el Usuario y/o Cliente, por lo tanto, son las entidades financieras con las que el Usuario y/o Cliente realice la transacción las encargadas de responder por las operaciones efectuadas.

El Usuario y/o Cliente declara que es el legítimo titular de las tarjetas débito o crédito que utilice para el pago de los servicios, o que está debidamente autorizado para usarlas, en caso de no estarlo será el único responsable por su uso.

En caso de no recibir el pago efectuado por el Usuario y/o Cliente, NBM podrá solicitar al Prestador la suspensión o cancelación del Servicio hasta tanto no haya pagado la totalidad de las sumas adeudadas.

Además de las obligaciones contenidas en el presente documento de Términos y Condiciones, el Usuario y/o Cliente se obliga específicamente a:

- No permitir que terceras personas realicen el pago de los Servicios sin su autorización.
- Establecer los controles necesarios a fin de evitar que terceras personas no autorizadas puedan pagar el Servicio, sin perjuicio de la responsabilidad que asume el usuario por dichas operaciones.
- Seguir las recomendaciones del Prestador en cuanto a la prestación del Servicio.
- Guardar debida reserva sobre la forma, manejo, funcionalidades y facilidades del Servicio.

**5.3. Cancelación:** en caso de que el Usuario y/o Cliente cancele el Servicio en un término inferior a dos (2) horas de la hora pactada para la prestación del Servicio, el Prestador cobrará una sanción por cancelación al Usuario y/o Cliente equivalente al 75% del valor neto de la primera hora del Servicio (la “Sanción por Cancelación al Usuario”).

El Usuario y/o Cliente autoriza a NBM para que descuente el valor de la Sanción por Cancelación al Usuario de cualquier suma que NBM o el Prestador deba pagar o reintegrar al Usuario y/o Cliente.

El Usuario y/o Cliente podrá cancelar los Servicios contratados con una antelación mínima de dos (2) horas a la hora programada para la prestación del Servicio, o en ejercicio del derecho de retracto, caso en el cual el Servicio se entiende cancelado sin que se genere la Sanción por Cancelación al Usuario.

#### **5.4. Monitoreo de los servicios**

Con el fin de asegurar la aplicación de estándares en la prestación de los Servicios, NBM, a través de la Plataforma y sus diferentes canales dispuestos para la comunicación, se puede comunicar con el Usuario y/o Cliente con el fin de recibir su retroalimentación sobre el Servicio prestado, las actividades realizadas, la actitud del Prestador, etc.

### **6. RESPONSABILIDAD**

a) El Usuario y/o Cliente utiliza la Plataforma y adquiere los Servicios por su cuenta y riesgo, por lo que NBM no será responsable por los daños o perjuicios de cualquier naturaleza que puedan generarse del uso de la misma o por la prestación de los Servicios.

b) NBM no será responsable por el incumplimiento de las obligaciones a cargo del Prestador.

c) El Prestador es el único responsable ante el Usuario y/o Cliente por la calidad, oportunidad, garantías y efectiva prestación de los Servicios contratados a través de la Plataforma.

d) NBM cumple una función de intermediación entre el Usuario y/o Cliente y el Prestador, por ende, cualquier incumplimiento o diferencia que surja con ocasión del Servicio contratado deberá ser resuelto entre el Usuario y/o Cliente y el Prestador.

e) NBM se reserva el derecho de intervenir en los procesos de reclamación o queja que un Usuario y/o Cliente interponga ante un Prestador. En este sentido, NBM podrá prestar un servicio de comunicación entre el Usuario y/o Cliente y el Prestador para la resolución del problema a través de la Plataforma. Este servicio, de ninguna manera, hará a NBM solidariamente responsable de las obligaciones una u otra parte.

f) NBM ni el Prestador será responsable de los daños indirectos o incidentales, ni de cualquier otro perjuicio derivado de cualquier uso de los servicios de manera inadecuada a las instrucciones previamente dadas al Usuario y/o Cliente. De igual manera, tampoco serán responsables en los casos en los cuales haya ausencia de nexo causal, existencia de causa extraña, dolo o culpa grave, culpa exclusiva de un tercero, y por perjuicios que no sean directos o previsibles de la prestación de los servicios contratados por el Usuario y/o Cliente.

g) NBM ni el Prestador será responsable en casos de hurtos, accidentes de tránsito, caídas y demás eventos que se ocasionen durante la prestación de los Servicios, así mismo, por las fallas que se presenten en el Servicio por falta u omisión de información que se requiera brindar para la efectiva prestación de los Servicios.

h) Si durante la prestación de los Servicios se presenta un evento o situación inesperada y de emergencia en las cuales el Prestador o NBM deba coordinar servicios adicionales; entre ellos ambulancia, soporte jurídico, desplazamientos, entre otros, será responsabilidad del Usuario y/o Cliente el pago de los mismos.

i) El Usuario y/o Cliente admite de manera expresa que NBM no es responsable por los eventuales daños y/o perjuicios que se deriven directa o indirectamente de la existencia, uso, acceso, imposibilidad de uso o imposibilidad de acceso a los canales de comunicación o a cualquiera de sus vínculos o enlaces.

j) El Usuario y/o Cliente acepta que él es el único responsable por las decisiones que adopte con base en la información, operaciones económicas, utilización de los materiales de estos canales o de sus vínculos o enlaces.

k) Para el caso del servicio de compras o trámites virtuales, en donde se van a realizar transacciones con terceros, NBM y el Prestador no será responsable por el objeto o servicio adquirido, ni por las deficiencias y daños que estos presenten, así como tampoco será responsable si el bien no es despachado a tiempo por el establecimiento de comercio y/o empresa vendedora.

l) NBM no asume responsabilidad alguna por los daños ni perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse del entendimiento, interpretación de los contenidos y de la utilización inadecuada o negligente de los Servicios y de los contenidos por parte del Usuario y/o Cliente, ni por los que puedan derivarse de la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que el usuario proporciona a terceros acerca de sí mismos y, en particular, aunque no de forma exclusiva, por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan derivarse de la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un Usuario y/o Cliente en cualquier clase de comunicación realizada a través de los canales de comunicación.

## 7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Usuario y/o Cliente acepta el tratamiento de sus datos personales por parte de NBM, en su calidad de responsable, en los términos de la Ley de Habeas Data. Los datos serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Ser contactado para el ofrecimiento de campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo o de educación financiera, relacionadas con productos o servicios propios o de terceros
- Atender requerimientos de organismos de control y vigilancia, entidades administrativas y judiciales.
- Ejecutar acciones de perfilamiento comercial, prospección, hábitos de consumo, análisis, identificación de tendencias, inteligencia de negocios, encuestas de satisfacción, investigaciones de riesgo, estadísticas financieras, entre otros métodos de aprovechamiento de datos.
- Compartir, transmitir y/o transferir los datos personales con aliados y/o proveedores tanto a nivel local como internacional.
- Promover, o velar por, la efectiva prestación u ofrecimiento de los servicios ofrecidos, adquiridos o contratados.
- Garantizar el correcto cumplimiento y ejecución de la relación contractual
- Ejecutar las demás finalidades previstas en las Políticas de Privacidad disponible en: <https://arati.com/politicas-de-privacidad-y-ley-de-datos-personales/>

De igual manera el Usuario y/o Cliente autoriza la utilización de su imagen en fotografías, videos y audios, los cuales podrán ser utilizados en formato o soporte material en ediciones impresas o audiovisuales y se extiende a la utilización en medio electrónico, óptico, magnético, redes (internet e intranet) mensajes de datos o similares y en general para cualquier medio o soporte conocido o por conocer en el futuro.

Como titular de sus datos puede ejercer los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar, rectificar, y suprimir la información personal que reposa en cualquier entidad.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable y/o encargado de tus datos personales.
- Revocar la autorización de tratamiento de datos previamente entregada.
- Elegir si proporcionar información de carácter sensible, como datos relacionados con el origen racial o étnico, la orientación sexual, la historia clínica, la relativa a niños, niñas y adolescentes y cualquiera que pueda generar algún tipo de discriminación.

Para el ejercicio de los derechos como titular de tu información personal, en específico para temas relacionados con ARATI, puedes contactarte a través del correo electrónico [contacto@arati.com](mailto:contacto@arati.com)

En caso de haber suministrado datos personales de un tercero, manifiesto que cuento con la autorización de dicho tercero para transmitir sus datos personales al Responsable del Tratamiento.

## **8. PROPIEDAD INTELECTUAL**

NBM ostenta todos los derechos sobre el contenido, diseño y código fuente de la Plataforma, página web y, en especial, sobre las fotografías, imágenes, logos, diseños, marcas y nombres comerciales que se incluyen en esta. Estos derechos están protegidos por la legislación vigente relativa a la propiedad intelectual. Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial de la Plataforma sin el permiso expreso y escrito de NBM.

Así mismo queda totalmente prohibida la copia, reproducción, adaptación, modificación, distribución, comercialización, comunicación pública y/o cualquier otra acción que comporte una infracción de la normativa vigente en Colombia o en el resto del mundo en materia de propiedad intelectual sobre cualquier derecho o propiedad relacionado, directa o indirectamente, con los contenidos incluidos en la Plataforma.

NBM puede permitir al Usuario y/o Cliente que envíe, cargue, publique o de otro modo ponga a disposición de NBM, a través de la Plataforma, contenido e información de texto, audio y/o visual, incluidos comentarios y opiniones relativos a los servicios, iniciación de peticiones de apoyo, entre otros. Todo contenido enviado por el usuario seguirá siendo de su propiedad.

El Usuario y/o Cliente declara y garantiza que: (i) es el único y exclusivo propietario de todo el contenido que suministre a NBM o que tiene todos los derechos, licencias, consentimientos y permisos necesarios para otorgar a NBM la licencia sobre el contenido; y (ii) ni el contenido ni su uso por parte de NBM, infringirá o violará la propiedad intelectual o los derechos de propiedad de un tercero o los derechos de publicidad o privacidad o resultarán en la violación de cualquier ley o reglamento aplicable.

El Usuario y/o Cliente acuerda no proporcionar contenido que sea difamatorio, calumnioso, odioso, violento, obsceno, pornográfico, ilícito o de otro modo ofensivo, como determine la NBM, a su sola discreción, tanto si dicho material pueda estar protegido o no por la ley. NBM podrá, a su sola discreción y en cualquier momento y por cualquier motivo, sin avisarle previamente, revisar, controlar o eliminar el contenido, pero sin estar obligada a ello.

## **9. DISPOSICIONES GENERALES**

(i) Legislación aplicable y domicilio contractual: estos Términos y Condiciones se rigen por el ordenamiento jurídico colombiano y para todos los efectos legales el domicilio contractual es Medellín, Colombia; (ii) Nulidad parcial: en caso de que alguna disposición de estos Términos y Condiciones fuera considerada nula, ilegal o no exigible, la validez, legalidad y exigibilidad del resto de las disposiciones no se verá afectada o limitada en forma alguna. (iii) Origen de Fondos: el Usuario y/o Cliente declara que sus ingresos provienen de actividades lícitas, que no se encuentra incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo, administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, y que en consecuencia se obliga a responder por todos los perjuicios que llegase a causar como consecuencia de esta afirmación. (iv) Anticorrupción: el Usuario y/o Cliente se compromete a implementar mecanismos de control con el fin de evitar que se presenten actos de corrupción a través de sus actividades. El Usuario y/o Cliente declara y garantiza que cumple con las normas anticorrupción, prevención del fraude, el soborno, el lavado de dinero y el terrorismo, aplicables en Colombia. Igualmente, el Usuario y/o Cliente declara y garantiza que no es objeto de investigaciones, acusaciones o procesos relativos a la violación de normas anticorrupción y que tampoco ha sido objeto de sanciones penales, disciplinarias o contractuales derivadas de la violación de tal regulación. (v) Cesión: El Usuario y/o Cliente no podrá ceder ni transferir los derechos y obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones, en todo o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de NBM. El Usuario y/o Cliente da su aprobación a NBM para ceder o transferir sus derechos y obligaciones bajo estos Términos y Condiciones, en todo o en parte, a cualquier tercero.

## 10. DURACIÓN, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN

Estos Términos y Condiciones tienen una duración indefinida.

NBM podrá modificar unilateralmente los Términos y Condiciones. Para dicha modificación se notificará una vez se hayan realizado los cambios y el Usuario y/o Cliente tendrá la facultad de aceptar o rechazar los nuevos Términos y Condiciones. En caso de rechazarlos, el Prestador no podrá seguir utilizando la Plataforma para la prestación de los Servicios.

NBM podrá revocar el acceso del Usuario y/o Cliente a la Plataforma en cualquiera de los siguientes eventos:

- a) Exista un incumplimiento de las obligaciones a cargo del Usuario y/o Cliente.
- b) No haya acatamiento de las recomendaciones de NBM para el correcto funcionamiento y seguridad de la Plataforma.
- c) Haya un indebido uso y/o aprovechamiento de los Servicios contratados.
- d) Cuando existan indicios de la participación directa o indirecta del Usuario y/o Cliente en la comisión de delitos relacionados con el lavado de activos o la financiación del terrorismo.
- e) Cuando se presenten situaciones fraudulentas y de suplantación de Usuarios y/o Clientes, en la ejecución de las actividades por parte del Usuario y/o Cliente.
- f) En cualquier momento, sin necesidad de entregar justificación alguna, siendo suficiente notificar al Usuario y/o Cliente sobre la cancelación de su acceso a la Plataforma.

De igual forma, el Usuario y/o Cliente podrá cancelar su acceso a la Plataforma notificando a NBM a través de la Plataforma.

## 11. CONFIDENCIALIDAD

NBM y el Usuario y/o Cliente acuerdan que toda la información que se obtenga en desarrollo de estos Términos y Condiciones, y durante la prestación de los Servicios, es de carácter confidencial, en especial, aquella relacionada con los protocolos y manuales de operación, sin perjuicio de la obligación de suministrar a la autoridad competente todas las informaciones que solicite, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

## 12. NOTIFICACIONES

Todas las comunicaciones entre las partes se realizarán a través de comunicación electrónica, a través de la Plataforma, o mediante el correo dispuesto por NBM, contacto@arati.com

El correo electrónico dispuesto por el Usuario y/o Cliente será al que se suministren las credenciales de registro a la Plataforma.

## 13. FIRMAS ELECTRÓNICAS

El Usuario y/o Cliente reconoce respecto a todas las declaraciones, aceptaciones y firmas en relación con el uso de los servicios y estos Términos y Condiciones que son efectuadas por medios electrónicos y/o a través del “click” o aceptación que el usuario otorga en los recuadros correspondientes, o por el solo uso de la aceptación de los Términos y Condiciones al usar los servicios, los cuales son vinculantes como si se firmara un documento físico.

El Usuario y/o Cliente y NBM acuerdan que la legislación aplicable reconoce validez a los mensajes por medios electrónicos y por tanto ellos adquieren carácter y entidad probatoria.

En consecuencia, el Usuario y/o Cliente reconoce que, el cruce de mensajes por medios electrónicos puede dar lugar al nacimiento, modificación y extinción de obligaciones, siendo de su responsabilidad exclusiva el contenido, consecuencias, responsabilidades y efectos de la información generada.

## 14. USO DE COOKIES

En los portales web dispuestos se utilizan cookies propias y de terceros con la finalidad de elaborar información estadística, así como para mejorar los servicios ofrecidos al Usuario y/o Cliente entregándole información conforme con sus preferencias, tras determinar grupos de interés con base en el análisis de sus hábitos de navegación. Esto permite personalizar el contenido y mejorar la experiencia del cliente en su relacionamiento con la empresa.

Los datos que sean recolectados a través de las cookies serán tratados conforme con la normatividad vigente y la Política de Tratamiento de Datos. El Usuario y/o Cliente es libre de escoger la navegación por los diferentes portales web sin el uso de cookies, sin embargo, de esa forma no tendría acceso a los beneficios de ofertas personalizadas por parte de las compañías, reduciendo así el mejoramiento de su experiencia. Para utilizar los portales sin cookies, el usuario

puede configurar su navegador para que las rechace, o para que le avise cuando se cree una.