

El dominio [www.domestikas.co](http://www.domestikas.co) (en adelante, "Domestikas", o la "Web" o "app") es propiedad de DOMESTIKAS S.A.S., empresa domiciliada en la ciudad de Cali, Colombia (en adelante la "EMPRESA" o el "CONTRATISTA") identificada con NIT 901.080.152-1, que se dedica a la prestación de servicios integrales de aseo y cafetería, mantenimiento de jardines y fumigación.

Los datos para que contacte con nosotros se encuentran indicados en esta Web. Las presentes condiciones de uso establecen el acceso y utilización como Usuario (en adelante, "EL CONTRATANTE") de nuestra Web. Si usted se registra en nuestra Web o simplemente navega, modifica, cambia o cancela reservas a través de sus contenidos, significa que acepta sin excepción las presentes condiciones de uso. Si no está de acuerdo con estas condiciones abstenerse de navegar y/o utilizar la web o app, ya que al hacerlo está aceptando estas condiciones de uso.

El CONTRATISTA no puede garantizar que las condiciones de uso no sufran modificaciones o cancelaciones. Es importante que lea cuidadosamente nuestras condiciones de uso e imprima o guarde una copia de las mismas cada vez que actúe como Usuario de la Web (en adelante, el "CONTRATANTE") porque serán las únicas aplicables en el preciso instante en que usted actúe como Usuario. Así mismo el CONTRATISTA podrá modificar, suspender o cancelar total o parcialmente la web o app, sin que ello limite las responsabilidades, indemnidades a que hubieren lugar de acuerdo a la legislación.

El CONTRATANTE manifieste ser persona física, mayor de 18 años y estar en capacidad para la aceptación de estas condiciones de uso. En caso de actuar en nombre de cualquier tercero persona física o jurídica, el CONTRATANTE manifiesta que dispone de autorización suficiente y vigente.

El CONTRATANTE asume la responsabilidad del uso de la Web o App. Dicha responsabilidad se extiende al registro que fuese necesario para acceder a determinados servicios y contenidos. En dicho registro el CONTRATANTE será responsable de aportar información veraz y lícita. Como consecuencia de este registro, al usuario deberá proporcionar una contraseña de la que será responsable, comprometiéndose a hacer un uso diligente y confidencial de la misma. En cualquier caso, el CONTRATISTA no será responsable, dentro de los límites marcados por la ley aplicable, de las consecuencias derivadas del uso de su Web o App, del Usuario de la misma, como por ejemplo: errores u omisiones en los contenidos, falta de disponibilidad del portal o la transmisión de virus o programas maliciosos o lesivos en los contenidos, a pesar de haber adoptado todas las medidas tecnológicas necesarias para evitarlo.

### **Servicios ofrecidos por DOMESTIKAS**

Domestikas ofrece servicios profesionales de aseo y limpieza, mantenimiento de jardines y fumigación, para empresas, hogares, oficinas, locales comerciales a través de personal seleccionado, entrenado y contratado por el CONTRATISTA. Los servicios ofrecidos por DOMESTIKAS incluyen: aseo integral de las diferentes áreas indicadas por el CONTRATANTE; las cuales cumplirá dentro del tiempo contratado, el CONTRATANTE está obligado a determinar qué actividades debe dar realizar e indicar las prioridades a la persona que presta el servicio dentro del tiempo contratado. Estas podrían ser: Limpieza y orden de salas y demás áreas de descanso, Limpieza y orden de habitaciones. Limpieza y desinfección de sanitarios, grifos, espejos, duchas y tinas. Limpieza y desinfección de lavaplatos, mesones, gabinetes, neveras y estufas. Lavado y planchado de ropa, aseo de oficinas, escritorios, baños, pasillos, salas de reuniones, recepciones, servicio de cafetería (reparto de bebidas, aromáticas, aguas, etc), mantenimiento de jardines y limpieza de piscinas.

DOMESTIKAS no ofrece servicios de trabajos en alturas mayores a 1,5 metros de altura, tampoco cuidado o paseo personas o de mascotas, mensajería o pagos, ni manejo de dineros o títulos valores. Nuestras auxiliares de servicio general están contratados única y exclusivamente para servicios de aseo y/o cafetería, y otros servicios prestados por terceros para el mantenimiento de jardines y piscinas; ellos no están autorizados a realizar otras actividades; ayúdele a cumplir con esto por su seguridad y la nuestras auxiliares de servicio general.

El Usuario o CONTRATANTE podrá reservar y confirmar los servicios ofrecidos por DOMESTIKAS mediante la web, app, o por la línea de atención al cliente si lo desea: al hacerlo acepta las presentes condiciones de uso del servicio. DOMESTIKAS se reserva el derecho de modificar o cambiar los precios de los servicios en cualquier tiempo, modo y lugar a su discreción sin la obligación de tener que notificar a los clientes o usuarios, en todo caso DOMESTIKAS respetará los precios de reservas anteriores a estas modificaciones.

### **Cancelación**

El CONTRATANTE podrá modificar o cancelar los servicios reservados con un límite de 6 horas previas al inicio del servicio sin generar ningún costo para el CONTRATANTE, notificando al CONTRATISTA de la respectiva novedad. En el caso de no realizarse la modificación o cancelación de los servicios en el límite de 6 horas previas al inicio del servicio este, el servicio será cobrado en su totalidad.

El CONTRATISTA podrá modificar o cancelar las reserva efectuadas por el CONTRATANTE, antes del inicio del servicio en cualquier momento sin justificación ni preaviso, comunicándolo al CONTRATANTE telefónicamente, por medio digital, por correo o por escrito. El CONTRATISTA se obliga a realizar la devolución del monto pagado por el CONTRATANTE en cinco (5) días hábiles o si el CONTRATANTE lo desea puede pedir que se cambie la fecha de la reserva y que no se le realice devolución de dinero.

El CONTRATISTA generará la respectiva factura por los servicios reservados, confirmados y pagados de acuerdo a la legislación competente, a su vez el CONTRATANTE acepta que esta factura le sea enviada por correo electrónico o que esté disponible para su visualización o descarga en su cuenta de usuario en la web o app.

### **Ejecución del servicio**

La plataforma web o app de DOMESTIKAS validara la disponibilidad y en caso de no estar disponible el CONTRATANTE podrá asignar a otro profesional; así mismo el CONTRATISTA se reserva el derecho de cambiar, reemplazar o sustituir a los profesionales asignados a un servicio previa comunicación al CONTRATANTE, sin que esto constituya un incumplimiento en el servicios puesto que el CONTRATISTA dará cumplimiento del servicio contratado en las fechas, duración y horarios establecidos a pesar de los contratiempos que pudieran a llegar a presentarse con los profesionales de DOMESTIKAS. El CONTRATANTE acepta que el profesional de DOMESTIKAS pueda iniciar en un estimado de media hora antes o después de la hora acordada, esto por motivos de fuerza mayor, en los casos que pasada media hora y el profesional de DOMESTIKAS no haya podido iniciar el servicio por responsabilidad del CONTRATANTE, el profesional de DOMESTIKAS se retirara y el servicio será validado como realizado. En el caso que el CONTRATISTA no pueda cumplir con el servicio contratado podrá modificar o cancelar los servicios contratados sin previa notificación al CONTRATANTE, y efectuando la devolución a el contratante de la suma pagada por el servicio no realizado o si este lo desea programando una nueva fecha para dicho servicio.

### **Daños durante el servicio**

Bajo ninguna circunstancia el CONTRATISTA será responsable de daños presentados durante el servicio por situaciones fortuitas o de fuerza mayor, así como por deterioro o desgaste natural. Cuando presuntamente algunos de nuestros profesionales de DOMESTIKAS haya hecho algún daño durante el servicio contratado, informanos máximo en las próximas 24 horas después de terminado el servicio a

[info@domestikas.co](mailto:info@domestikas.co) el inconveniente dando todos los detalles, circunstancias de tiempo, modo y lugar del hecho; una vez el CONTRATISTA reciba el correo, realizará la respectiva investigación y dará un informe al CONTRATANTE del servicio sobre el asunto en particular en los próximos 10 días hábiles. El CONTRATISTA podrá negar su responsabilidad o aceptar total o parcialmente la misma, caso en el cual podrá acordar con el CONTRATANTE el reconocimiento del daño, en servicios futuros o en dinero

### **Tratamiento de datos personales**

El CONTRATANTE da su consentimiento al CONTRATISTA para que use toda la información suministrada para la consecución del servicio y para los fines comerciales del CONTRATISTA, la cual será tratada de acuerdo a la legislación de tratamiento de datos de nuestro país. En cada compra de servicios el CONTRATANTE recibirá la información y datos del profesional de DOMESTIKAS asignado al servicio, el CONTRATANTE se compromete a usar esta información y documentación única y exclusivamente para los fines del servicio contratado, y estos no pueden ser usados ni compartidos para ningún otro fin. Así mismo el CONTRATISTA, EL PROFESIONAL de DOMESTIKAS y el CONTRATANTE se compromete a cumplir con la POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES de DOMESTIKAS. <https://www.domestikas.co/politica/>

### **Uso indebido de la web o app**

Cuando el CONTRATANTE incumpla alguna de las condiciones de uso podrá perder el pago realizado, sin impedir que el CONTRATISTA persiga el incumplimiento de las condiciones de uso así como cualquier uso indebido de la web [www.domestikas.co](http://www.domestikas.co) o del app, ejerciendo todas las acciones jurídicas a las que tenga derecho de acuerdo a la legislación. En todo caso el CONTRATANTE se obliga a suministrar información verídica y actualizada, evitando el suministro de información incompleta o falta en el uso de la web o app.

### **Cancelación de cuenta de usuario**

El CONTRATISTA se reserva el derecho de cancelar cualquier cuenta en caso de que la misma sea utilizada en contravención a las presentes condiciones de uso y del servicio. También podrá cancelar la cuenta de un usuario, suspender, alterar o eliminar toda o parte de la información contenida en su cuenta con o sin notificación; también podrá poner en conocimiento de las Autoridades competentes cualquier comportamiento realizado por un usuario sospechoso de ser objeto de alguna reclamación, o de incumplir alguno de los apartados de las presentes condiciones de uso; finalmente acatará cualquier requerimiento de una Autoridad competente en relación con información contenida en su cuenta.

### **Límite de responsabilidad**

El usuario o CONTRATANTE acepta las condiciones de uso de la web y app de DOMESTIKAS y defenderá, indemnizará y mantendrá indemne al CONTRATISTA., y/o sus delegaciones, sucursales, filiales, franquiciados y/o licenciarios, sus filiales, directivos, directores, otros usuarios, trabajadores, abogados y agentes ante cualquier reclamación, costes, daños, pérdidas, responsabilidades y gastos (incluyendo honorarios y gastos de abogados) derivados de o en relación con: Su violación o incumplimiento de cualquier condición de estas Condiciones del Usuario o cualquier ley o reglamento aplicable, se haga o no referencia al mismo en el presente; Su violación de cualquier derecho de cualquier tercero, incluyendo el personal que presta el servicio, o su uso correcto o incorrecto de la web, app o el servicio.

El CONTRATANTE no debe agredir verbal ni físicamente a la persona de DOMESTIKAS, tampoco debe dejar encerrado o bajo llave al personal de DOMESTIKAS, ya que la legislación colombiana lo prohíbe y es considerado un delito y puede desencadenar en un perjuicio serio y en algunos casos hasta mortal para el personal de DOMESTIKAS, en cualquier caso el CONTRATANTE será directamente responsable

por lo que llegase a ocurrir al personal de DOMESTIKAS en caso de dejarle encerrado o bajo llave, liberando al CONTRATISTA de cualquier responsabilidad.

### **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

El CONTRATISTA tiene su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en el que está comprometida con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente. Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad. Los programas desarrollados por el CONTRATISTA están orientados al fomento de una cultura preventiva y del auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias.

Todo Accidente de Trabajo (AT) o emergencia debe ser reportado lo más pronto posible al CONTRATISTA, y se procederá de la siguiente manera:

- Remisión del paciente a la ips correspondiente (si se requiere).
- Diligenciamiento del reporte ante la ARL en un tiempo no mayor a 48 horas.
- Investigación del Accidente de Trabajo.

### **Prevención del Riesgo Biomecánico (Manipulación Manual de Cargas)**

Es toda operación manual de transporte, sujeción, levantamiento, colocación, empuje, tracción o desplazamiento de una carga de uno o varios trabajadores.

Posturas que generan riesgo:

- Torsión del tronco levantado un peso.
  - Alcance por encima de los hombros.
  - Transporte de la carga con un solo brazo.
  - Flexión sostenida.
  - Acerque la carga a su cuerpo
  - Amplíe el espacio entre sus pies.
  - Doble las rodillas y realice la fuerza en brazos y piernas.
  - Solicite ayuda, manual o mecánica, cuando esta supere los 25 kg
- Todo nuestro personal de DOMESTIKAS deben cumplir estas normas de prevención, el CONTRATANTE deberá facilitar al personal de DOMESTIKAS que pueda cumplirlas.

### **Emergencias**

Nuestro personal de DOMESTIKAS están preparados para saber cómo actuar en caso de las diferentes emergencias que pudieran llegar a ocurrir durante la prestación de los servicios, el CONTRATANTE debe tener su propio plan de emergencias y tener sus elementos de seguridad y emergencias y debe dárselos a conocer a nuestro personal de DOMESTIKAS.

### **Derechos de propiedad**

La web y app de DOMESTIKAS, la información, datos, contenidos y materiales, que contiene [www.domestikas.co](http://www.domestikas.co) son propiedad del CONTRATISTA y/o sus delegaciones, sucursales, filiales, franquiciados y/o licenciarios, con exclusión de contenido generado por el usuario, que DOMESTIKAS tiene derecho a utilizar para los fines de funcionamiento de la plataforma y fines comerciales. Los materiales de DOMESTIKAS están protegidos por la legislación y jurisdicción competente de derechos

de autor, derecho de marcas, las convenciones internacionales y otras leyes de propiedad intelectual. DOMESTIKAS y/o sus delegaciones, sucursales, filiales, franquiciados y/o licenciarios son y continuarán siendo los únicos autorizados a usarlos. Cualquier uso de los materiales, aparte de lo expresamente permitido en el presente, está prohibida sin el permiso previo del CONTRATISTA y/o el titular del derecho correspondiente. La marca DOMESTIKAS así como la web [www.domestikas.co](http://www.domestikas.co) y su logotipo son propiedad del CONTRATISTA y no se pueden copiar o utilizar sin el permiso o consentimiento previo por escrito del propietario. Igualmente los logos o contenidos de terceros que aparecen en la web son propiedad de estos y DOMESTIKAS los usa en su web con autorización de estos.

### **Marco legal aplicable**

Para todos los efectos contractuales, legales y fiscales atinentes a estas condiciones de uso, las partes acuerdan como domicilio contractual a la ciudad de Cali. Las diferencias que surjan acerca de la interpretación de este contrato y su ejecución, incumplimiento o consecuencias futuras, si no pudiesen arreglarse de común acuerdo, se someterán a la decisión en un centro de conciliación legalmente establecido en la Ciudad de Cali, Colombia, sin ser necesario tribunal de arbitramento. Si no se llegare a un arreglo, no se llegare a presentar la contraparte o se incumpliere el acuerdo, se dará inicio al proceso para el cumplimiento del contrato.

31 Mayo de 2019