

## TERMINOS Y CONDCIONES DE USO HOUSEKEEPER 365 – FOF SAS

El dominio [www.housekeeper365.com](http://www.housekeeper365.com) (en adelante, “HK365”, o la “Web” o “app”) es una marca registrada de propiedad de FUTUROS Y OPCIONES FINANCIERAS S.A.S – FOF SAS, una empresa domiciliada en la ciudad de Barranquilla, Colombia (en adelante la “EMPRESA” o el “CONTRATISTA”) identificada con NIT 802.011.880-1, que se dedica a la prestación de servicios integrales de aseo, limpieza y cafetería. Los datos para que contacte con nosotros se encuentran indicados en esta Web.

Los presentes Términos y 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 los presentes Términos y 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 los Términos y Condiciones de uso no sufran modificaciones o cancelaciones. Es importante que lea cuidadosamente nuestros Términos y 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 hubiere lugar de acuerdo a la legislación.

El CONTRATANTE manifiesta ser persona física, mayor de 18 años y/o tener la capacidad legal para la aceptación de estos Términos y Condiciones de uso. 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.

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 HK365

HK365 ofrece servicios profesionales de aseo integral, limpieza y cafetería para empresas, hogares, oficinas, empresas, locales comerciales a través de personal seleccionado, entrenado y contratado por el CONTRATISTA. Los servicios ofrecidos por HK365 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 el PROFESIONAL DE HK 365 dentro del tiempo contratado.

Los servicios 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. El CONTRATANTE podrá comprar los kits de productos de limpieza, de jardinería y de piscinas.

HK365 no ofrece servicios de trabajos en alturas mayores a 1,5 metros de altura, mensajería o pagos, ni manejo de dineros o títulos valores. Nuestros profesionales de HK365 están contratados única y exclusivamente para servicios de aseo, limpieza y/o cafetería, ellos no están autorizados para realizar otras actividades; El CONTRATANTE se compromete a utilizar a nuestros profesionales solo para las actividades autorizadas, esto con el fin de lograr su seguridad y la del profesional de HK365.

El Usuario o CONTRATANTE podrá reservar y confirmar los servicios ofrecidos por HK365 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.

## 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 realizarán 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.

## PRECIOS:

Los precios de los Servicios Ofertados para el segmento Empresa y Hogares están publicados en el SITIO, Aplicación móvil y RESERVA la cuál será guardada por el CONTRATISTA. HK365 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 HK365 respetará los precios de reservas anteriores a estas modificaciones. 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.

## 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. HK365 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.

## PAGOS

Un USUARIO podrá utilizar a través de un tercero (plataforma de pago electrónico) diferentes medios de pagos electrónicos como lo son: Transferencia PSE, Tarjeta de crédito, Baloto. El uso de tarjetas de crédito se sujetará a lo establecido en esto 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. El CONTRATANTE deberá enviar al CONTRATISTA el respectivo comprobante como prueba del pago.

Los servicios confirmados y no pagados o reservados y no pagados, no se prestarán; por lo que el servicio deberá estar pagado en su totalidad y confirmado a fin de obtener la prestación del servicio, lo anterior deduce que lo que garantiza la prestación del servicio es el pago y confirmación del mismo por parte del CONTRATISTA. La falta de pago por parte

del CONTRATANTE constituye un incumplimiento y libera al CONTRATISTA de cualquier responsabilidad.

## POLÍTICA DE ENTREGA ELECTRÓNICA

HK365, como empresa en línea, realiza transacciones con sus usuarios de forma electrónica. cuando se suscribe para cualquier producto de HK365, usted acepta recibir electrónicamente de HK365 cualquier privacidad u otros avisos, acuerdos, divulgaciones, informes, documentos, comunicaciones u otros registros (en conjunto, "avisos"). Usted acepta que HK365 generalmente puede enviarle Avisos electrónicos en cualquiera de las siguientes formas o en ambas: (1) a la dirección de correo electrónico que proporcionó a HK365 durante el registro o (2) en una pantalla de bienvenida o en la página superior del HK365 correspondiente Producto. La entrega de cualquier Aviso de HK365 es efectiva cuando es enviado por HK365, independientemente de si usted leyó el Aviso cuando lo recibió o si realmente recibió la entrega. Su único método para retirar el consentimiento para recibir Avisos de forma electrónica es cancelar cualquier suscripción.

## CANCELACIÓN

El CONTRATANTE podrá modificar o cancelar los servicios reservados con un límite de 24 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 24 horas previas al inicio del servicio este, el servicio será cobrado en su totalidad.

El CONTRATISTA podrá modificar o cancelar las reservas 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

Cuando sea la primera compra del usuario o CONTRATANTE a través del call center, el CONTRATISTA asignará un PROFESIONAL de HK365, desde la segunda compra cuando el cliente o contratante está realizando la reserva del servicio a través del call center tendrá la opción de reservar a los profesionales de HK365 que previamente le hayan prestado servicios si así lo prefiere y siempre y cuando estos estén disponibles; cuando la compra se



realice desde la web o app el cliente o contratante tendrá la opción de reservar a los profesionales de HK365 que estén disponibles o tendrá la opción de reservar a los profesionales de HK365 que previamente le hayan prestado servicios si así lo prefiere y siempre y cuando estos estén disponibles; en cualquier caso el servicio deberá ser confirmado y pagado por el CONTRATANTE.

La plataforma web o app de housekeeper365.com validará 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 servicio puesto que el CONTRATISTA dará cumplimiento del servicio contratado en las fechas, duración y horarios establecidos a pesar de los contratiempos que pudieran llegar a presentarse con los profesionales de HK365.

El CONTRATANTE acepta que el profesional de HK365 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 HK365 no haya podido iniciar el servicio por responsabilidad del CONTRATANTE, el profesional de HK365 se retirará 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 HK365 haya hecho algún daño o hurto durante el servicio contratado, informarnos máximo en las próximas 24 horas después de terminado el servicio a [info@housekeeper365.com](mailto:info@housekeeper365.com) 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, o también podría afectar la póliza de seguro con la que cuenta para estos casos.



## 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 HK365 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 CONTRATANTE, EL PROFESIONAL de HK365 y el CONTRATISTA se compromete a cumplir con la POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES de HK365.

## PRESTACIONES SOCIALES Y SEGURIDAD SOCIAL

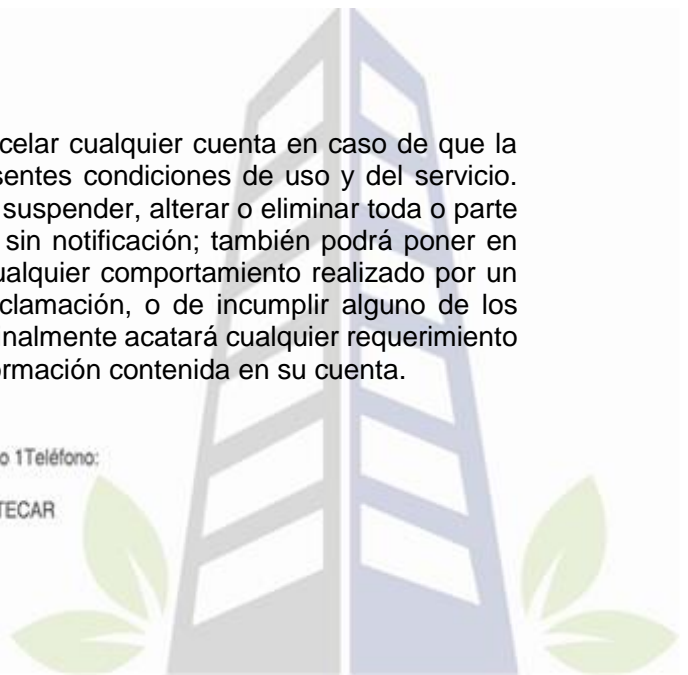
Todo el personal contratado por HK365, al que se ha hecho referencia (PROFESIONALES DE LIMPIEZA), que presta servicios al CONTRATISTA, mantienen una relación laboral únicamente con HK365, siendo de su competencia los salarios, seguridad Social y prestaciones económicas de estos, y cualquier otro que por ley les corresponda.

## 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 los Términos y Condiciones de uso, así como cualquier uso indebido de la web [www.housekeeper365.com](http://www.housekeeper365.com) o de la 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

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 HK365 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 estos Términos y 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 dejar encerrado o bajo llave al profesional de HK365, 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 profesional de HK365, en cualquier caso, el CONTRATANTE será directamente responsable por lo que llegase a ocurrir al profesional de HK365 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 BIOMECANICO (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.

Todos nuestros profesionales de HK365 deben cumplir estas normas de prevención, el CONTRATANTE deberá facilitar al profesional de HK365 que pueda cumplirlas.

## EMERGENCIAS

Los profesionales de HK365 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 profesional de HK365.

## DERECHOS DE PROPIEDAD

La web y app de HK365, la información, datos, contenidos y materiales, que contiene [www.housekeeper365.com](http://www.housekeeper365.com), son propiedad del CONTRATISTA y/o sus delegaciones, sucursales, filiales, franquiciados y/o licenciarios, con exclusión de contenido generado por el usuario, que HK365 tiene derecho a utilizar para los fines de funcionamiento de la plataforma y fines comerciales.

Los materiales de HK365 están protegidos por la legislación y jurisdicción competente de derechos de autor, derecho de marcas, las convenciones internacionales y otras leyes de propiedad intelectual. HK365 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 HK365, así como la web [www.housekeeper365.com](http://www.housekeeper365.com) 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 HK365 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 Barranquilla. 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 Barranquilla, 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.

Estas condiciones de uso fueron creadas el 17 de noviembre de 2020 y fueron actualizadas por última vez el 17 de noviembre del 2020.



Carrera 46 No. 79-97  
Teléfono: +57(5) 3694101 Fax No. +57 (5) 3450899  
Móvil: 57 3135731777  
foftda@hotmail.com  
Barranquilla- Colombia

Centro Logístico BLOC PORT Modulo 1Teléfono:  
Mamonal Km1 Cra 56 No.7C-39  
Frente a la Sociedad Portuaria CONTECAR  
asistentefoftda2@hotmail.com  
Cartagena - Colombia

www.fof.com.co - www.housekeeper365.com

