

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE SIMON

1. General

Este documento establece los términos y condiciones aplicables al uso de SIMON, los cuales regirán la relación entre los usuarios y el portal web www.simon-app.com.co, propiedad de KOALA S.A.S., con sede en Colombia.

Estos Términos y Condiciones incluyen la "Política de tratamiento de datos personales y habeas data" de SIMON, disponible en el sitio web.

Al registrarse en SIMON, el usuario acepta íntegramente estos Términos y Condiciones. SIMON se reserva el derecho de modificar, complementar o eliminar estos términos en cualquier momento, sin necesidad de notificar previamente a los usuarios registrados.

En caso de no estar de acuerdo con estos Términos y Condiciones, el usuario deberá abstenerse de registrarse o utilizar los servicios ofrecidos por SIMON.

2. DEFINICIONES

- 2.1. Aliado comercial:** Persona natural o jurídica que exhibe, ofrece, y comercializa productos y/o servicios a través de la Plataforma Rappi, para que los mismos sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.
- 2.2. Cliente:** Persona natural que, como destinatario final, utiliza la Plataforma Rappi para adquirir los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la misma.
- 2.3. Usuario:** Persona natural o jurídica que hace uso de la aplicación web SIMON (Cliente o aliado comercial)
- 2.4. Plataforma:** Infraestructura tecnológica administrada por SIMON, diseñada para gestionar reservas, pedidos y pagos.

3. DEBERES DEL CLIENTE

En su calidad de cliente, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, usted reconoce y acepta las siguientes disposiciones que regulan el uso de la plataforma Simon para la adquisición de servicios y productos ofrecidos por aliados comerciales:

- 1. Registro y Veracidad de Información**
 - 1.1. Ingresar información personal veraz y completa al momento de registrarse en Simon.
- 2. Procesamiento de Pedidos y Reservas**
 - 2.1. Verificar que los datos de los pedidos y/o reservas (productos, fecha, hora, dirección, entre otros) sean correctos antes de confirmar una solicitud.
 - 2.2. Asegurarse de seguir las instrucciones de uso y consumo proporcionadas por los aliados comerciales para los productos adquiridos.
 - 2.3. Recibir los productos solicitados en el lugar y condiciones acordadas al momento de realizar la orden.
- 3. Pagos y Finanzas**
 - 3.1. Garantizar que el método de pago registrado esté autorizado por su titular y cuenta con fondos suficientes para procesar las transacciones.
 - 3.2. Realizar el pago completo de los pedidos y servicios solicitados a través de Simon, conforme al método seleccionado en el proceso de check-out.
 - 3.3. Cumplir con el pago de cualquier saldo pendiente asociado al uso de la plataforma.
- 4. Relación con Aliados Comerciales y Terceros**
 - 4.1. Tratar con respeto a los aliados comerciales y al personal de soporte de SIMON.
 - 4.2. Abstenerse de establecer relaciones con aliados comerciales para realizar actividades ilícitas o contrarias a la moral y el orden público.
 - 4.3. No solicitar compensaciones fraudulentas o basadas en hechos falsos.
- 5. Quejas y/o reclamos**
 - 5.1. Proveer información veraz y evidencia relacionada con cualquier reclamo o inconveniente presentado a través de la plataforma.

4. DEBERES DEL ALIADO COMERCIAL

En su calidad de aliado comercial, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, usted reconoce y acepta las siguientes disposiciones que regulan el uso de la plataforma SIMON:

- 1. Registro y Uso de la Plataforma**
 - 1.1. Ingresar información personal veraz al momento de registrarse en la plataforma SIMON.
 - 1.2. Custodiar la información de acceso (usuario y contraseña), evitando transferirla a terceros.
 - 1.3. Notificar a Simon sobre cualquier uso no autorizado de su cuenta.
- 2. Uso Adecuado de la Plataforma**

- 2.1. Abstenerse de realizar actividades que infrinjan la ley, el orden público o las buenas costumbres.
 - 2.2. Garantizar que los datos de los productos que se ofrezcan sean veraces.
 - 2.3. Cumplir con las reservas que reciba por parte de los clientes.
- 3. **Conducta y Relaciones**
 - 3.1. Tratar con respeto a los representantes de Simon y los aliados Comerciales.
- 4. **Propiedad Intelectual y Seguridad**
 - 4.1. No descifrar, descompilar o desensamblar elementos de la plataforma Simon.
 - 4.2. Mantener protegido el dispositivo desde el cual se accede a SIMON, evitando accesos no autorizados por terceros.
- 5. **Quejas y/o reclamos**
 - 5.1. Proveer información veraz y evidencia relacionada con cualquier reclamo o inconveniente presentado a través de la plataforma.

5. DEBERES DE SIMON

En virtud de los presentes Términos y Condiciones, Simon se obliga a:

- 1. **Información Transparente y Actualizada**
 - 1.1. Informar de forma clara, precisa y actualizada en la plataforma Simon los datos de contacto e identificación de Simon.
 - 1.2. Garantizar que los términos y condiciones de uso de la plataforma estén disponibles y actualizados para consulta por parte de los usuarios.
Proporcionar información suficiente sobre los métodos de pago habilitados dentro de la plataforma Simon.
- 2. **Transparencia en las Transacciones**
 - 2.1. Enviar al correo electrónico registrado por el cliente un resumen detallado de cada reserva o pedido realizado a través de la plataforma Simon.
 - 2.2. Informar de manera clara y visible los valores totales que el cliente deberá pagar en el Check-Out, discriminando costos relacionados con los productos o servicios adquiridos, así como tarifas adicionales si aplican.
- 3. **Comunicación y Soporte**
 - 3.1. Ofrecer canales de comunicación efectivos y accesibles para atender consultas, reclamos o solicitudes por parte de los usuarios.
 - 3.2. Poner a disposición del cliente información clara sobre los aliados comerciales responsables de los productos o servicios adquiridos.
- 4. **Compromiso con la Experiencia del Cliente**

- 4.1. Garantizar que la plataforma Simon funcione de manera eficiente, brindando a los usuarios una experiencia fluida al realizar reservas, pedidos o pagos.
- 4.2. Informar de manera oportuna a los usuarios sobre inconvenientes técnicos, interrupciones o cambios en el funcionamiento de la plataforma.

6. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA SIMON

6.1. CLIENTE

6.1.1. RESERVAS

A través de SIMON, los clientes podrán realizar reservas directas en diferentes restaurantes de su elección. El usuario debe registrar los siguientes datos cada vez que realice una reservación: nombre completo, para identificar al titular de la reserva; el número de teléfono, que permitirá contactar al cliente en caso de cambios, confirmaciones o recordatorios relacionados con su reserva, fecha y hora de la reserva y el correo electrónico, que será utilizado para enviar notificaciones como la confirmación, modificación o cancelación de la reserva. Una vez la reserva haya sido confirmada, se mandará un correo electrónico con la confirmación de la reserva al email suministrado por el cliente. SIMON es una plataforma de reservas, pero no garantiza las mismas ni la disponibilidad de mesas proporcionadas por el restaurante. Los asientos están sujetos a la disponibilidad de cada restaurante.

6.1.2. PEDIDOS

La plataforma SIMON está diseñada exclusivamente para gestionar pedidos realizados por clientes que se encuentren físicamente en el restaurante del aliado comercial. Los clientes pueden usar la plataforma para seleccionar platillos del menú, realizar el pedido y efectuar el pago correspondiente de manera digital. SIMON actúa como intermediario facilitando la comunicación del pedido al aliado comercial y el procesamiento del pago, pero no se responsabiliza por la preparación, calidad, tiempos de entrega o disponibilidad de los platillos. Es responsabilidad del cliente verificar la exactitud de su pedido antes de confirmarlo, así como cualquier consulta adicional sobre los productos con el personal del restaurante.

6.1.3. PAGOS

Los pagos realizados por los clientes a través de la plataforma SIMON son procesados de forma digital utilizando los métodos de pago habilitados en la misma. El cliente deberá asegurarse de que el método de pago seleccionado sea válido y cuente con los fondos

suficientes para completar la transacción. Una vez confirmado el pago, se mandará el pedido realizado al aliado comercial. Los pagos los recepciona SIMON y al final de cada día se transferirá al aliado comercial lo producido del día, menos el 2%, el cual es la tarifa que cobra SIMON por transacción realizada. SIMON no almacena información de tarjetas de crédito o débito, ya que todos los pagos son procesados a través de pasarelas de pago seguras. Cualquier inconveniente relacionado con el pago, como errores en los montos cobrados o reembolsos, deberá ser gestionado directamente con el aliado comercial, ya que Simon actúa únicamente como intermediario en la transacción.

6.1.4. IDENTIFICATE EN EL RESTAURANTE

Una vez SIMON haya confirmado la reserva, serás notificado con un correo electrónico. Al momento de presentarse e identificarse en el restaurante, habrá que presentar este correo generado por SIMON.

6.1.5. CANCELACIÓN

La cancelación de las reservas, debe realizarse directamente con el restaurante, comunicándose a través de los datos de contactos que se suministraron en el correo electrónico de confirmación de la reserva.

6.1.6. TIEMPO DE LLEGADA

Sugerimos presentarse al restaurante 5 minutos antes de hora de la reserva. El restaurante se reservara el derecho a cancelar o modificar la reserva en caso de que el usuario no llegue a tiempo a la reserva.

6.1.7. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Simon actúa como una plataforma de intermediación entre los clientes y los aliados comerciales, quienes son los únicos responsables de la disponibilidad, calidad y condiciones de los productos y servicios ofrecidos a través de la plataforma. En consecuencia, Simon no garantiza la disponibilidad de los productos o servicios exhibidos. Se recomienda a los clientes confirmar directamente la disponibilidad con el aliado comercial antes de realizar cualquier pago o completar una transacción. Esto garantizará que su solicitud pueda ser atendida de manera adecuada.

6.2. ALIADO COMERCIAL

6.2.1. CREACIÓN DE CUENTA E INFORMACIÓN PERSONAL

Al acceder y usar las plataformas de SIMON, el aliado comercial debe completar la información básica requerida para la creación de la cuenta. El aliado comercial debe asegurar la vigencia y veracidad de la información consignada. Así mismo, el aliado comercial se

compromete a actualizarla siempre que sea necesario. La seguridad de la cuenta se desarrollará a cuenta y riesgo de cada usuario, esto incluye todas las acciones que se realicen bajo el dominio de la cuenta.

Sugerimos aceptar el envío de notificaciones, con el fin de que SIMON notifique sobre cualquier acción sospechosa a o no autorizada.

Toda información suministrada será tratada según estos Términos y Condiciones y, en donde aplique, por los términos y condiciones de la política de tratamiento de datos personales. SIMON no asume responsabilidad alguna por el uso inapropiado de esta información.

6.2.2. RESERVAS

Las reservas gestionadas a través de SIMON son responsabilidad directa de los aliados comerciales. Esto incluye mantener actualizada la información sobre la disponibilidad de servicios, horarios y cupos ofrecidos en la plataforma. En caso de una cancelación o modificación de una reserva, el aliado comercial es el único responsable de contactar al cliente para informarle y gestionar cualquier ajuste necesario. SIMON no asume responsabilidad alguna por errores, omisiones o demoras en la actualización de la disponibilidad ni por la comunicación con el cliente en estas circunstancias.

6.2.3. PEDIDOS

Los pedidos realizados a través de SIMON son gestionados directamente por los aliados comerciales, quienes son los únicos responsables de la calidad, cantidad, estado, presentación, y demás aspectos relacionados con los productos ofrecidos. SIMON actúa únicamente como intermediario, facilitando la comunicación de la orden y el pago correspondiente al aliado comercial. En este sentido, cualquier inconveniente relacionado con el pedido, incluyendo errores en su preparación, calidad del producto o tiempos de entrega, deberá ser resuelto directamente entre el cliente y el aliado comercial. SIMON no asume responsabilidad alguna por los productos ofrecidos ni por su cumplimiento.

6.2.4. MENÚ

Los menús ofrecidos a través de SIMON son gestionados exclusivamente por los aliados comerciales, quienes son responsables de mantener actualizados los datos, descripciones y precios de los platillos ofrecidos. Asimismo, los aliados comerciales tienen la obligación de indicar en la plataforma si un platillo está disponible o no en el momento. SIMON no garantiza la exactitud de la información mostrada en los menús ni se responsabiliza por

discrepancias en los precios, descripciones o disponibilidad de los platillos. Cualquier aclaración o ajuste relacionado con la información del menú deberá ser gestionado directamente con el aliado comercial.

6.2.5. PAGO DE SUSCRIPCIÓN

Los aliados comerciales que utilicen la plataforma SIMON deben realizar el pago de suscripción según el plan seleccionado. Este pago otorga acceso a las funcionalidades ofrecidas por la plataforma. El pago de la suscripción debe realizarse de manera puntual y dentro de los plazos establecidos. En caso de incumplimiento en el pago, SIMON se reserva el derecho de suspender temporalmente el acceso del aliado comercial a la plataforma hasta que se regularice la situación. Cabe destacar que esta mensualidad no incluye comisiones adicionales.

6.2.6. RECEPCIÓN DE PAGOS

Los pagos realizados por los clientes a través de SIMON son procesados mediante los métodos de pago habilitados en la plataforma y transferidos al aliado comercial correspondiente, descontando las comisiones aplicables según los términos acordados. Los aliados comerciales son los responsables exclusivos de gestionar la entrega de los productos o servicios adquiridos, así como de emitir las facturas o comprobantes de pago requeridos por la normativa vigente. SIMON actúa únicamente como intermediario en la transferencia de los pagos y no se responsabiliza por disputas relacionadas con reembolsos, errores en los montos cobrados o cualquier otra gestión financiera entre el cliente y el aliado comercial.

6.2.7. TARIFA DE SERVICIO POR EL USO DE LA PLATAFORMA SIMON

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, los Aliados comerciales aceptan que SIMON cobra una tarifa del 2% sobre las compras hechas por los clientes, denominada "Tarifa de Servicio" por el uso de la Plataforma SIMON. El valor de la Tarifa de Servicio se comunica al Aliado Comercial durante el recibimiento de cada orden.

7. CENTRO DE AYUDA

Los usuarios disponen del **Centro de Ayuda** a través del correo electrónico koalasimonapp@gmail.com o en la dirección física Cra 17 #93A-38, para presentar solicitudes, consultas, quejas, reclamos o cualquier tipo de comunicación relacionada con el uso de la plataforma Simon o los servicios adquiridos a través de ella.

Procedimiento y Plazos de Respuesta:

- Simon se compromete a responder las solicitudes en un plazo máximo de **10 días hábiles** desde su recepción.
- En caso de no ser posible responder dentro de este plazo, se informará al cliente los motivos de la demora y se establecerá una nueva fecha de respuesta, la cual no superará los **5 días hábiles adicionales**.

Condiciones Generales del Servicio de Atención:

- El trámite de solicitudes o reclamos no implica que Simon sea el productor, proveedor o responsable directo de los productos o servicios ofrecidos por los aliados comerciales en la plataforma.
- Este servicio de atención representa un valor agregado que Simon pone a disposición de sus clientes con el objetivo de garantizar una experiencia óptima en la plataforma.

8. CONDICIONES ESPECÍFICAS

En su calidad de usuario, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, usted reconoce y acepta las siguientes condiciones:

- **Aceptación de Costos:** Al confirmar una solicitud, el usuario acepta los costos discriminados en el Check-Out, incluyendo tarifas por reservas, pedidos o servicios adicionales.
- **Menores de Edad:** Los representantes legales de menores que usen Simon aceptan la responsabilidad por el uso que estos realicen de la plataforma.

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En su calidad de usuario, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, usted reconoce y acepta los siguientes párrafos:

1. Parágrafo Primero.

Los usuarios reconocen y aceptan que SIMON es una plataforma de intermediación. Por lo tanto, SIMON no es quien exhibe, ofrece o comercializa los productos y servicios disponibles en la plataforma. En consecuencia, SIMON no es responsable por la calidad, precio, estado o integridad de los productos y servicios ofrecidos por los aliados comerciales.

2. Parágrafo Segundo.

Los usuarios reconocen y aceptan que los aliados comerciales son terceros independientes de SIMON. Por ello, SIMON no se hace responsable de las acciones u omisiones de los aliados comerciales, incluyendo demoras, errores en pedidos o cualquier incumplimiento relacionado con los productos y servicios adquiridos.

10. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Simon se reserva el derecho de suspender o desactivar la cuenta de los usuarios que incumplan estos términos.

11. CONSIDERACIONES FINALES

Los Términos y Condiciones del servicio SIMON se regirán por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables en Colombia. El domicilio contractual de SIMON, es Bogotá D.C. Colombia.

Los Términos y Condiciones constituyen un acuerdo completo entre el usuario y SIMON.

SIMON podrá ceder los derechos y obligaciones derivados de estas disposiciones a un tercero, en cualquier momento. La mayor parte de las comunicaciones entre el usuario y SIMON se efectuarán por vía electrónica. El usuario acepta que dicha comunicación tenga la misma validez que una comunicación escrita, siempre que la ley lo permita.