



Tabla de contenido

1. DECLARACIONES DE LOS USUARIOS SOLICITANTES	2
2. DEFINICIONES	3
3. AUTORIZACIÓN DE USO DE LA PLATAFORMA, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y RESTRICCIONES DE USO.....	4
4. FUNCIONES DE LA PLATAFORMA.....	7
5. REGALÍAS Y FORMA DE PAGO	9
6. MODALIDADES DE PAGO DE LOS SERVICIOS	10
7. DERECHO DE RETRACTO	13
8. REVERSIÓN.....	13
9. INCENTIVOS.....	14
10. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	14
11. PROHIBICIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSFERENCIA	15
12. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y OBLIGACIONES DE CONTENIDOS	15
13. ACTUALIZACIONES DE LA PLATAFORMA	16
14. CONEXIÓN A INTERNET Y SERVICIOS EN LÍNEA.....	17
15. RENUNCIA DE GARANTÍAS	18
16. DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES ÚNICAMENTE AL SERVICIO DE "CITYBEST ENVÍO"	19
17. DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES PARA EL CONTROL Y MITIGACIÓN DEL COVID-19	22
18. RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDA DE OBJETOS	23
19. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	24
20. VIGENCIA Y CAUSALES DE TERMINACIÓN.....	24
21. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA.....	24
22. INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	24
23. DISPOSICIONES GENERALES	25

Última actualización	02 de noviembre de 2021
TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL USO DE LA PLATAFORMA "CITYBEST" POR USUARIOS SOLICITANTES	

AVISO PARA LOS USUARIOS SOLICITANTES

El usuario solicitante deberá aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente documento antes de utilizar la **Plataforma CITYBEST**, e igualmente, deberá aceptar los términos y condiciones al momento que cuando se realice cualquier actualización de dicho aplicativo, y/o de las presentes políticas. De la misma manera, el usuario solicitante acepta las políticas complementarias y/o específicas vigentes, y **CITYBEST** le notificará al mismo, sobre la expedición de nuevas políticas para brindar servicios específicos, así como las actualizaciones de las mismas, en el momento en que ello ocurriera. En el caso en que el usuario solicitante manifiesta no estar de acuerdo con los términos y condiciones siguientes o sus actualizaciones, deberá abstenerse de utilizar esta plataforma y sus actualizaciones, toda vez que la utilización de la misma, se entenderá la manifestación de conformidad del usuario solicitante con la totalidad de los términos y condiciones vigentes al momento de su uso.

CITYBEST es una plataforma que brinda acceso no exclusivo, revocable e intransferible al usuario solicitante, siempre que éste cumpla y garantice las declaraciones y obligaciones a su cargo, establecidas en el presente documento.

De tal manera, el usuario solicitante garantizará el uso correcto de la plataforma de usuarios solicitantes, según las condiciones establecidas en el presente documento, y la garantizar la confidencialidad de sus credenciales (usuario y contraseña), que no permitirá el uso de la misma por parte de terceros diferentes al mismo.

1. DECLARACIONES DE LOS USUARIOS SOLICITANTES

1. El usuario solicitante deberá acreditar que cuenta con la edad mínima de por lo menos dieciocho (18) años, o en caso hipotético de ser menor de dieciocho (18) años, deberá acreditar que posee el consentimiento de su/s padre/s, tutor/es o representante/s, y es plenamente capaz y competente, de acuerdo a lo establecido por el Código Civil colombiano, para obligarse a cumplir los presentes términos y condiciones aquí descritos.
2. Al descargar y/o usar la plataforma el usuario solicitante manifiesta y garantiza que:
 - 2.1. Tiene el derecho, autoridad y estará facultado para cumplir a cabalidad con todos los presentes términos y condiciones aquí descritos.
 - 2.2. Está en la facultad de cancelar por los servicios brindados por los usuarios prestadores.
 - 2.3. La información que proporcione a **CITYBEST** será verídica y concisa.
 - 2.4. La utilización de la plataforma es única y exclusivamente a título personal, por tal razón no podrá ser utilizada por un tercero, diferente al usuario solicitante que acepta los presentes términos y condiciones.

2. DEFINICIONES

Para los efectos de los términos y condiciones aquí señalados, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones, sin importar si se utilizan en la forma singular o plural:

"Plataforma": Significa una interfaz tecnológica denominada "**CITYBEST**" para usuarios solicitantes, la cual consiste en un software que permite que un dispositivo celular, tableta y/o computador personal, realice solicitudes de servicios a los usuarios prestadores. **CITYBEST** podrá cobrar el porcentaje determinado al usuario solicitante por la licencia de uso otorgada sobre dicha plataforma.

"Plataforma de Usuarios Prestadores": Significa la plataforma tecnológica para usuarios prestadores se compone de un software que permite a los dispositivos celulares, tableta y/o computador personal aceptar solicitudes de servicios realizadas por usuarios solicitantes.

"CITYBEST": Se entiende que **CITYBEST Ride APP Colombia S.A.S.**, es una sociedad jurídica domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., constituida conforme las leyes de la República de Colombia, previamente identificada con NIT número 901.183.305-4, la cual es titular o licenciataria autorizada de la plataforma, quién actúa en calidad de intermediario, facilitador y portal de contacto, a través de la plataforma, en los términos de la Ley 1480 de 2011.

"Contraseña": Significa el método de autenticación que corresponde a los caracteres secretos y personales necesarios para verificar la identidad del usuario solicitante y poder acceder a la Plataforma previamente identificado con su usuario.

"Partes": Se refiere a **CITYBEST** en conjunto con el usuario solicitante para efectos de estos términos y condiciones.

"Pago de los Servicios": Se refiere al pago de servicios que realiza el usuario solicitante al usuario prestador como remuneración por los servicios prestados por el usuario prestador. Este pago no constituirá en ningún momento una contraprestación a favor de **CITYBEST**, toda vez que los servicios no son ofrecidos ni prestados directamente por **CITYBEST** ni por la plataforma. En su caso la plataforma podrá cobrar un porcentaje determinado al usuario solicitante por la licencia de uso otorgada sobre la plataforma, sin perjuicio de las comisiones y/o costos derivados del uso del sistema de pago que **CITYBEST** ponga a disposición del usuario solicitante, como herramienta para que cancele el pago de los servicios mediante tarjeta de crédito o débito. El pago de los servicios responderá únicamente y exclusivamente a la relación gestada entre el usuario prestador y el usuario solicitante, por tanto, será independiente de la relación que existe entre el usuario prestador y **CITYBEST**.

"Servicios": Se entenderá por servicios aquellos que son prestados única, exclusiva y directamente por los usuarios prestadores a los usuarios solicitantes que los requieran en ejercicio del derecho de uso de la sublicencia de la plataforma, la cual es obtenida en virtud de la celebración de los presentes términos y condiciones aquí pactados.

"Sistema de Pago": Hace referencia al medio o herramienta que cuenta **CITYBEST**, a través de la Plataforma, pone a disposición de los Usuarios Solicitantes, para que éstos puedan efectuar el Pago de los Servicios y la Regalía a su cargo mediante medios electrónicos y en uso de tarjetas de crédito o débito. La presencia y utilización del Sistema de Pago no implica, bajo ninguna circunstancia, un manejo, recaudo, administración o intermediación de **CITYBEST** respecto del Pago de los Servicios cancelados, el cual, se reitera, es prestado única y exclusivamente por los Usuarios Prestadores. El Pago de los Servicios realizado por el Usuario Solicitante a través del Sistema de Pago dentro de la Plataforma serán recolectados recogidos y procesados mediante la tecnología del procesador de pagos del socio comercial de **CITYBEST**, **CITYBEST** Mobility Services Single-Member Societe Anonyme, o bien, por cualquier mandatario de estos últimos designe al efecto, quien será la persona encargada del procesamiento de los pagos. Las transacciones podrán o no ser cargadas en moneda extranjera, dependiendo de las políticas del banco emisor de la tarjeta de crédito, sin que **CITYBEST** sea responsable por los posibles costos por transacciones en el extranjero o costos por cambio de divisas.

"Regalía a cargo del Usuario Solicitante": Se refiere al pago que **CITYBEST** podrá cobrar al Usuario Solicitante por concepto de la licencia de uso de la Plataforma concedida a este último, cuyo pago se determinará cada vez que este utilice la Plataforma para solicitar Servicios, en función de un porcentaje específico calculado de forma adicional al Pago de los Servicios en favor de los Usuarios Prestadores. El Usuario Solicitante no pagará a **CITYBEST** ninguna suma acreedora por la prestación de los Servicios efectuada por los Usuarios Prestador, y, en tal sentido, las Regalías a cargo del Usuario Solicitante son independiente del pago de los servicios que realice el Usuario Solicitante al Usuario Prestador, con ocasión de los Servicios brindados directa y personalmente por este último.

"Usuario Solicitante": Se refiere al usuario que ha completado el proceso de registro, aceptado los términos y condiciones detallados en este documento, y que ha sido autorizado por **CITYBEST** para utilizar la Plataforma. El Usuario Solicitante es, además, aquel que ha aceptado estos términos y condiciones con el fin de acceder y utilizar la Plataforma de Usuarios Solicitantes para solicitar cualquiera de los Servicios prestados por los Usuarios Prestadores.

"Usuario Prestador": Significa la persona que proporciona a título personal los Servicios. Es quien decide utilizar la Plataforma, de forma no exclusiva, y en los términos y condiciones aquí descritos, para recibir las solicitudes de Servicios que le realicen directamente los Usuarios Solicitantes.

3. AUTORIZACIÓN DE USO DE LA PLATAFORMA, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y RESTRICCIONES DE USO

1. Durante la vigencia de los términos y condiciones presentes, el Usuario Solicitante tendrá el derecho no exclusivo, revocable e intransferible de utilizar la Plataforma, para las funciones que se establecen en estos términos y condiciones, exclusivamente.
2. El Usuario Solicitante recibirá una Contraseña temporal vía SMS al número de celular registrado en la Plataforma, de modo que éste será el único autorizado para acceder a la Plataforma mediante dicha Contraseña.
3. El Usuario Solicitante será el único responsable de conservar las credenciales y de garantizar su confidencialidad, por lo cual se compromete a no comunicarla bajo ninguna

circunstancia a ningún otro usuario, y a no utilizar la cuenta, las credenciales de ningún otro Usuario Solicitante.

4. El Usuario Solicitante será responsable de contar con un dispositivo celular, móvil, tableta o computadora que cumpla con las y requerimientos técnicos para acceder y utilizar la Plataforma, incluyendo la conexión Internet que permita acceder a los módulos de la Plataforma. Dichas características y requerimientos técnicos referidos serán notificados al Usuario Solicitante por **CITYBEST**, antes de realizar la descarga de la Plataforma o de cualquiera de sus actualizaciones. Queda establecido que el Usuario Solicitante asumirá el costo de su servicio telefónico y operador de Internet, y deberá consultar con las empresas de telecomunicaciones respectivas, las tarifas por el uso de planes de voz y datos móviles. No obstante, **CITYBEST** se reserva el derecho de comprobar automáticamente la versión del sistema operativo que utiliza el Usuario Solicitante para acceder a la Plataforma, desde cualquier plataforma, con el fin de informar al Usuario Solicitante qué condiciones requiere para instalar o actualizar determinado programa, para acceder o mejorar su acceso a la Plataforma.
5. **CITYBEST** no se hará responsable por las presuntas fallas o inconvenientes que pueda llegar a tener el Usuario Solicitante para acceder a la Plataforma y solicitar los Servicios, siempre que estas sean imputables a deficiencias o fallas en el equipo, dispositivo celular, móvil, computador o tableta empleada por el Usuario Solicitante o imputables a una conexión a datos móviles o internet insuficiente, que no sean imputables a la actividad de **CITYBEST**.
6. El Usuario Solicitante se obliga a no modificar, reproducir, copiar, realizar ingeniería inversa, revertir la ingeniería, rediseñar, descompilar, adaptar, traducir, preparar trabajos derivados de la Plataforma o usar la Plataforma, para desarrollar cualquier software u otros materiales basados en el mismo. Asimismo, se compromete a utilizar la Plataforma únicamente en la forma permitida en estos términos. La Plataforma se encuentra protegida por la legislación colombiana vigente, en materia de derecho de autor y propiedad intelectual.
7. El Usuario Solicitante acepta y reconoce que **CITYBEST** podrá iniciar las acciones legales a las que esté facultado, con el fin de requerir y asegurar el cumplimiento de todas las disposiciones establecidas en los términos y condiciones presentes, así como solicitarle el resarcimiento por daños y perjuicios ocasionados por los presuntos incumplimientos de sus obligaciones y declaraciones, incluyendo la indemnización por daño emergente y lucro cesante. Asimismo, **CITYBEST** no se hará responsable ni podrá promoverse acción alguna en su contra, por los daños que el Usuario Solicitante o terceros pudieren sufrir, con ocasión del incumplimiento del Usuario Solicitante o de Usuarios Prestador frente a las obligaciones y declaraciones establecidas en este documento.

8. Toda aquella la información que el Usuario Solicitante comparta con **CITYBEST** deberá ser veraz. Por tanto, el Usuario Solicitante garantiza la autenticidad de todos aquellos datos aportados, al diligenciar y enviar a **CITYBEST** los formularios necesarios para su registro en la Plataforma, así como para realizar solicitudes de Servicios. De la misma manera, el Usuario Solicitante será responsable de mantener permanentemente actualizada toda la información brindada a **CITYBEST**, a través de la Plataforma, de tal manera que responda, en cada momento, a su situación real y actual. En todo caso, el Usuario Solicitante será única responsable de las manifestaciones falsas o inexactas que realice, y en general, cualquier información que reporte o brinde a la Plataforma, y de los perjuicios que pudiere causar a **CITYBEST** o a terceros, por la información que facilite.
9. El Usuario Solicitante reconoce expresamente que es única y exclusivamente responsable del uso que le dé a la Plataforma, así como de cualquier acción que tenga lugar mediante dicho uso, por lo que no cabe imputación alguna de responsabilidad frente a **CITYBEST**, por parte del Usuario Solicitante o terceros.
10. En caso de que la cuenta del Usuario Solicitante de la Plataforma esté vinculada a su cuenta de personal de la red social Facebook, el Usuario Solicitante autoriza expresamente el uso de su foto de perfil de dicha red (también denominado para estos efectos, "Avatar") en la Plataforma para que haga parte de su Perfil y permita su sea visualizada por los Usuarios Prestadores.
11. El Usuario Solicitante reconoce el derecho de **CITYBEST**, en el caso de que su uso de la Plataforma sea inadecuado, ilícito, abusivo o viole los presentes términos y condiciones o en general los derechos de terceros, las leyes y los reglamentos vigentes, a proceder inmediatamente y sin necesidad de notificación previa, a retirarlo de la Plataforma y/o a bloquear su acceso a éste. Lo anterior, sin perjuicio de todas las acciones y procedimientos legales que **CITYBEST** pueda iniciar, con ocasión de lo anterior, y con el fin de reclamar la totalidad de los perjuicios causados por el Usuario Solicitante.
12. No se podrá registrar desde un mismo número telefónico, más de un (01) Usuario Solicitante.
13. En caso de que el Usuario Solicitante viole la legislación o infrinja los derechos de terceros, **CITYBEST** estará facultado a suspender temporal o definitivamente el uso de la Plataforma, y a facilitar, previa solicitud de cualquier autoridad legítima (autoridades administrativas, judiciales o policiales), cualquier información que permita o facilite la identificación del Usuario Solicitante, como infractor. En el supuesto que el afectado sea un Usuario Prestador, **CITYBEST** facilitará los datos que estén a su alcance, con el fin de que el afectado pueda iniciar las acciones legales correspondientes, condición que es aceptada por el Usuario Solicitante al aceptar estos términos y condiciones.

4. FUNCIONES DE LA PLATAFORMA

1. Por medio de la Plataforma, el Usuario Solicitante podrá solicitar los Servicios a los Usuarios Prestadores registrados, así como:
 - 1.1. Calificar a los Usuarios Prestadores mediante una escala numérica de uno (01) a cinco (05)
 - 1.2. Identificar al Usuario Prestador que brindará los Servicios, pudiendo conocer el nombre, ubicación y otra información del Usuario Prestador respectivo;
 - 1.3. Identificar el vehículo que brindará los Servicios, para lo cual la Plataforma le indicará el modelo y la placa del vehículo mediante el cual el Usuario Prestador le brindará el respectivo servicio;
 - 1.4. Rastrear la ejecución del Servicio en tiempo y ubicación real, así como la ruta tomada por el Usuario Prestador;
 - 1.5. Conocer la tarifa que a juicio del Usuario Prestador sea aplicable al Servicio; y
 - 1.6. Realizar el Pago del Servicio en las formas previstas en este documento. El Usuario Solicitante reconoce que la información que reciba de los Usuarios Prestadores es personal, y es considerada, por ende, un Dato Personal, por lo cual será el único responsable del manejo de la misma, y se compromete a utilizarla exclusivamente a efectos de solicitar los Servicios y por la duración de los mismos.
2. Los Usuarios Prestadores son independientes y libres de aceptar o rechazar las solicitudes de Servicios que envíe el Usuario Solicitante, incluso si aparecen como disponibles en la Plataforma. Al respecto, queda establecido en estos términos y condiciones que **CITYBEST** únicamente presta servicios de licenciamiento tecnológico por lo que no tiene injerencia alguna en la aceptación o rechazo de las solicitudes de Servicios.
3. Es importante mencionar y advertir que, a través de la Plataforma de Usuarios Prestadores, el Usuario Prestador que preste los Servicios al Usuario Solicitante podrá calificar, hacer comentarios y publicar opiniones sobre el Usuario Solicitante, y sus comentarios, calificaciones, opiniones y evaluaciones serán compartidas con otros Usuarios Prestadores.
4. Por medio de estos términos y condiciones, queda establecido que **CITYBEST** no es responsable de los comentarios, opiniones y calificaciones que otorgue el Usuario Solicitante, otros Usuarios Solicitantes o los Usuarios Prestadores, relacionados a los Servicios.
5. **CITYBEST** se reserva el derecho de bloquear, cuando lo estime necesario, el acceso del Usuario Solicitante a la Plataforma o remover en forma parcial o totalmente, toda información, comunicación o material, incluyendo opiniones, comentarios o calificaciones que el Usuario Solicitante haga de otros Usuarios Solicitantes, Usuarios Prestadores y aquellos que el Usuario Solicitante publique, a través de las Redes Sociales u otro medio de comunicación o espacio generado por **CITYBEST**, que cumpla con las siguientes condiciones:

- 5.1. Que esté protegido por derechos de propiedad intelectual, amparados por el secreto comercial o marca comercial, o que impliquen los derechos de propiedad de terceros, incluidos los derechos de privacidad y publicidad, a menos que sea el propietario de dichos derechos o tenga permiso o una licencia de su legítimo propietario para publicar el material.
 - 5.2. Que sea dañino, abusivo, ilegal, amenazante, acosador, difamatorio, pornográfico, calumnioso, invasivo de la privacidad, que dañe o pueda dañar a menores de cualquier manera.
 - 5.3. Que acose, degrade, intimide o sea odioso o discriminatorio hacia un individuo o grupo de individuos, por cuestiones de religión, género, orientación sexual, raza, etnia, edad o discapacidad.
 - 5.4. Que incluya información personal o de identificación de otra persona, sin el consentimiento expreso de la misma.
 - 5.5. Que imite a otra persona o entidad, incluyendo, pero sin limitarse a, un empleado de **CITYBEST**, que constituya una declaración falsa o que distorsione su afiliación con otra persona o entidad.
 - 5.6. Que constituya o contenga "esquemas piramidales", "marketing de afiliación", "código de referencia a enlace", "correo basura", "spam", "cartas en cadena", o anuncios publicitarios no solicitados de carácter comercial.
 - 5.7. Que haga referencia o incluya enlaces a servicios comerciales o sitios Web de terceros.
 - 5.8. Que publicite servicios ilícitos o la venta de cualquier artículo, cuya venta esté prohibida o restringida por la ley aplicable.
 - 5.9. Que contenga virus de software, o cualquier otro código de computadora, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier software o hardware o equipo de telecomunicaciones.
 - 5.10. Que interrumpa el flujo normal del diálogo con una cantidad excesiva de mensajes (ataque masivo) a los Servicios, o que afecte en forma negativa la capacidad de otros usuarios para utilizar cualquiera de los Servicios.
6. El Usuario Solicitante podrá también conocer la calificación consolidada de los Usuarios Prestadores, con base en las calificaciones brindadas por otros Usuarios Solicitantes.
 7. El Usuario Solicitante es libre en todo momento de enviar solicitudes de Servicios a través de la Plataforma y contactar al Usuario Prestador de su preferencia, no encontrándose obligado a enviar solicitudes de Servicio o a contactar a un Usuario Prestador en particular. La relación entre el Usuario Prestador y el Usuario Solicitante es autónoma e independiente a **CITYBEST** y a los presentes términos y condiciones.
 8. En este documento, queda establecido que **CITYBEST** no es responsable de las calificaciones que otorgue el Usuario Prestador, otros Usuarios Prestadores u otros Usuarios Solicitantes relacionadas con los Servicios. Asimismo, el Usuario Solicitante reconoce que asume el riesgo respecto de la honradez, solvencia y/o cumplimiento de los Usuarios Prestadores que acepten sus solicitudes de Servicio, sin que sea posible imputar a **CITYBEST** responsabilidad alguna por este concepto. **CITYBEST** tampoco será responsable por actos o hechos de los Usuarios Prestadores afiliados, ni garantiza su honradez, solvencia, moralidad o comportamiento.

9. Si el Usuario Solicitante desea obtener mayor información acerca de un Usuario Prestador en particular, podrá consultarlo con **CITYBEST**, quien evaluará dicho requerimiento, de modo tal que no incumpla la legislación vigente para entregar dicha información.
10. El Usuario Solicitante no deberá permitir el uso indebido de su perfil creado en la Plataforma, pudiendo este ser considerado un incumplimiento de los términos y condiciones.
11. El Usuario Solicitante no podrá solicitar y tomar dos Servicios en un mismo momento y con el mismo usuario de la Plataforma.

5. REGALÍAS Y FORMA DE PAGO

1. De acuerdo con los alcances de los presentes términos y condiciones, **CITYBEST** podrá cobrar al Usuario Solicitante Regalías únicamente por concepto de la licencia que **CITYBEST** le ha concedido para descargar, utilizar y explotar la Plataforma, cuyo pago se determinará cada vez que este utilice la Plataforma para solicitar Servicios y en función de un porcentaje específico calculado de forma adicional e independiente al Pago de los Servicios en favor de los Usuarios Prestadores.
2. Los montos aplicables a la Regalía a cargo del Usuario Solicitante serán los establecidos en la Plataforma y podrán ser modificados unilateralmente por **CITYBEST**, previa comunicación al Usuario Solicitante.
3. Los pagos de las Regalías a cargo del Usuario Solicitante se liquidarán y cobrarán simultáneamente con el Pago de los Servicios. De este modo, cuando el Pago de los Servicios en favor del Usuario Prestador se efectúe en uso de la Pasarela de Pago, el monto de la Regalía también será cargado a la tarjeta de crédito registrada por el Usuario Solicitante; en caso que el Pago de los Servicios se efectúe en efectivo, el Usuario Prestador recaudará en nombre de **CITYBEST** y en virtud de la autorización concedida por este último, las Regalías a cargo del Usuario Solicitante, las cuales no afectarán, en ninguna medida, el Pago de los Servicios en favor del Usuario Prestador.
4. El Usuario Solicitante autoriza expresamente a **CITYBEST** para que instruya al Sistema de Pago para que éste remita a cuentas de **CITYBEST** la suma que por Regalías adeude el Usuario Solicitante cuando el cobro de las mismas no puede efectuarse de forma simultánea y automática con el Pago de los Servicios en favor del Usuario Prestador.
5. Las Regalías a cargo del Usuario Solicitante se causarán y se relacionarán exclusivamente por concepto de la licencia de uso que **CITYBEST** concede a este sobre la Plataforma, y no responderán, ni serán contraprestación, en ningún caso, por los Servicios. El Usuario Solicitante reconoce que la Plataforma le permitirá solicitar Servicios a los Usuarios Prestadores, sin que por este motivo se considere que existe intermediación o facilitación alguna en relación con los Servicios prestados por estos. El Pago de los Servicios que el Usuario Solicitante realiza, corresponde enteramente al Usuario Prestador, en las formas y en los términos de pago previstos en los términos y condiciones que suscriben los Usuarios Prestadores con **CITYBEST**. El Pago de los Servicios es independiente de:.

- 5.1. La relación existente entre **CITYBEST** y el Usuario Prestador.
 - 5.2. Del pago de las Regalías a cargo del Usuario Solicitante que se deriven por el uso de la Plataforma.
- 6. La obligación de pago de las Regalías a cargo del Usuario Solicitante siempre que **CITYBEST** determine el cobro de estas, se genera por concepto de la licencia de uso de la Plataforma que le ha sido concedida por **CITYBEST**. A partir de tal momento, el Usuario Solicitante queda irrevocable e incondicionalmente obligado a realizar el pago referido salvo en los casos en que el Usuario Solicitante o Usuario Prestador cancele la solicitud del servicio a través de la Plataforma, antes que se dé inicio a cualquiera de los Servicios.
 - 7. Al aceptar los presente términos y condiciones, al descargar la Plataforma y cada vez que el Usuario Solicitante solicite cualquiera de los Servicios a través de la Plataforma, se entenderá, automáticamente, que el Usuario Solicitante acepta estos términos y Condiciones.

6. MODALIDADES DE PAGO DE LOS SERVICIOS

- 1. La Plataforma **CITYBEST** brinda las mayores facilidades con el fin de concretar el Pago de los Servicios por parte del Usuario Solicitante, de una manera eficiente.
- 2. La Plataforma permitirá al Usuario Solicitante conocer el valor en pesos colombianos (**COP**) que potencialmente será cobrado por el Usuario Prestador, por concepto del Pago de los Servicios, así como el porcentaje cobrado por concepto de Regalías a su cargo, previa solicitud del servicio siempre que haya ingresado la ubicación inicial y la ubicación del destino final, la Plataforma informará al Usuario Solicitante del precio potencial a pagar al Usuario Prestador por los Servicios y, adicionalmente, el monto de la Regalía a cargo del Usuario Solicitante.
- 3. Para el caso de Pago del Servicio mediante tarjetas de crédito o débito, el monto señalado en la Plataforma no incluye comisiones o cargos que pueda cobrar cada banco, el Sistema de Pago y/o la marca de la tarjeta por el uso de la misma.
- 4. El Usuario Solicitante realizará simultáneamente el Pago del Servicio y la Regalía a su cargo directamente a los Usuarios Prestadores, mediante dinero en efectivo, o mediante el uso de tarjeta de crédito o débito, caso este último en el cual **CITYBEST** pone a disposición del Usuario Solicitante, el Sistema de Pagos.

5. **CITYBEST** se encargará únicamente de poner a disposición de la Plataforma, y del Usuario Solicitante, el Sistema de Pagos, siendo éste el responsable de registrarse e ingresar los datos que solicite el Sistema de Pago, bajo los términos y condiciones que disponga la misma, para realizar pagos electrónicos con tarjeta de crédito. El Sistema de Pago, de manera automática, remitirá las constancias de efectividad de la transacción. Una vez realizada la transacción, el Usuario Solicitante autoriza a **CITYBEST** para almacenar una constancia de dicha transacción, para efectos de verificación y soporte. El Pago del Servicio y las Regalías a cargo del Usuario Solicitante será recibido por los Usuarios Prestadores según las políticas del Sistema de Pago, recibiendo estos últimos los pagos como contraprestación del Servicio y **CITYBEST**, el pago de la Regalía a cargo del Usuario Solicitante.
6. **CITYBEST** no se responsabiliza por los cargos adicionales a la tarifa sugerida por la Plataforma para cada Servicio que hubiesen sido efectuados por las entidades bancarias correspondientes. Los Usuarios Solicitantes aceptan que puede haber circunstancias fuera del control de **CITYBEST** que podrían causar que una tarjeta de crédito y/u otro medio utilizado sea rechazado. El Pago de cualquiera de los Servicios y la Regalía a cargo del Usuario Solicitante serán cobrados de forma automática, una vez finalizado el traslado, a través de los datos de la tarjeta de crédito facilitados por el Usuario Solicitante en la Plataforma. Cuando un Usuario Solicitante facilita una nueva tarjeta de crédito o débito, se podrá realizar una validación de dicho instrumento de pago mediante la generación de un cobro al mismo.
7. Si por algún motivo, el instrumento de pago que ha designado el Usuario Solicitante al momento de utilizar el servicio no cuenta con fondos suficientes, ha caducado su vigencia, es inválido o de otro modo no sirve para efectuar el cobro del Pago de los Servicios y las Regalías correspondientes:
 - 7.1. El Usuario Solicitante autoriza que se realicen los cobros, a través del Sistema de Pagos, con el medio de pago que sea utilizado con posterioridad en otro Servicio (incluyendo, pero sin limitarse al siguiente Servicio); y/o
 - 7.2. En caso que el Usuario Solicitante hubiera registrado en la Plataforma algún otro mecanismo de pago (tarjeta de débito y/o tarjeta de crédito), éste autoriza para que sea empleado para realizar los cobros correspondientes, pendientes de pago. Esta situación será comunicada al Usuario Solicitante a través de la Plataforma y/o vía el correo electrónico registrado.
8. Si resultare imposible realizar el Pago de los Servicios y de las Regalías a cargo del Usuario Solicitante a través de alguno de los instrumentos designados, la Plataforma, a través del Sistema de Pago, podrá realizar varios intentos de cobro en un plazo máximo de hasta 6 meses posteriores de efectuado el servicio, luego de ello la Plataforma impedirá que el Usuario Solicitante utilice dichos instrumentos de pago para solicitar nuevos servicios, mientras no se realice el pago de los montos adeudados a los Usuarios Prestadores y/o **CITYBEST**. Esta situación y el monto de la deuda le serán informados al Usuario Solicitante a través de la Plataforma y/o vía correo electrónico.

9. De acuerdo con lo indicado, la Plataforma podrá bloquear de forma parcial o permanente la tarjeta de crédito y/o débito designado por el Usuario Solicitante, cuando no hubiese servido para cobrarle, por falta de pago, o cuando se tenga conocimiento de operaciones fraudulentas. En estos casos, el Usuario Solicitante podrá seguir contratando los Servicios de los Usuarios Prestadores, únicamente mediante pagos en efectivo, y pagando a los Usuarios Prestadores directamente.
10. De registrarse un nuevo instrumento de pago en la Plataforma, **CITYBEST** queda autorizado a emplearlo para, a través del Sistema de Pagos, realizar el cobro de cualquier suma pendiente de pago por el Usuario Solicitante. Una vez realizado el pago, éste le será comunicado al Usuario Solicitante a través de la Plataforma y/o vía correo electrónico, enviándosele, por el Sistema de Pagos, el recibo correspondiente. En el evento en que hubiese sucedido el bloqueo mencionado en el párrafo precedente, éste será eliminado y la Plataforma permitirá, de nuevo, el uso de los instrumentos de pago.
11. Si bien los precios cobrados a los Usuarios Solicitantes están en la moneda que sea definida por las políticas del banco emisor de la tarjeta, y dependiendo del tipo de tarjeta, podrían generarse costos adicionales, en los siguientes escenarios:
 - 11.1. En el caso de tarjetas de crédito, se podrían generar costos adicionales para transacciones en el extranjero y costos por cambio de moneda. Dependiendo del tipo de tarjeta de crédito, las transacciones podrían cobrarse en moneda extranjera (dólares), de acuerdo con las políticas del banco emisor de la tarjeta.
 - 11.2. En el caso de tarjetas de débito, podrán generarse costos adicionales para transacciones en el extranjero, así como costos por cambio de moneda, teniendo en cuenta que las transacciones podrían estar sujetas a doble cambio de moneda, según las políticas del banco emisor de la tarjeta.
12. Salvo pacto expreso con el Usuario Prestador, el Usuario Solicitante acepta que se dará un tiempo de espera de cinco (05) minutos para tomar el Servicio, y que, por regla general, los Peajes no se encuentran incluidos dentro de la tarifa mostrada por la Plataforma. Si el Usuario Solicitante opta como medio del Pago de los Servicios el uso de una tarjeta de crédito o débito, podrá, a su escogencia y según el pacto con el Usuario Prestador, cargar dicho monto a su solicitud.
13. Por circunstancias tales como períodos de tiempo de alta demanda, así como aquellas que variarán según ciertas zonas durante períodos específicos de tiempo (Tarifas Dinámicas), la tarifa del Servicio podrá variar viéndose esto reflejado en la tarifa potencial que el Usuario Solicitante conocerá de manera previa a realizar su solicitud de Servicio, siendo el Usuario Prestador, el único responsable por la definición de la tarifa que será cobrada al Usuario Solicitante.

7. DERECHO DE RETRACTO

CITYBEST informa a los Usuarios Solicitantes que por la naturaleza de la sublicencia de uso de la Plataforma que opera como portal de contacto, el derecho de retracto contemplado en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 no es aplicable. No obstante, el Usuario Solicitante puede ejercer tal derecho ante los Usuarios Prestadores, quienes, en su calidad de proveedores de los Servicios, serán los indicados para garantizar la protección del derecho de retracto en los eventos en que el mismo sea procedente. Los Usuarios Solicitantes podrán optar por comunicar el ejercicio del derecho de retracto a los Usuarios Prestadores a través de la Plataforma, sin que por tal razón se entienda que **CITYBEST** es responsable de la efectividad de dicho derecho.

8. REVERSIÓN

1. De conformidad con el Artículo 51 de la Ley 1480 de 2011, el Sistema de Pago puesto a disposición por **CITYBEST** está en la obligación de reversar los pagos que solicite el Usuario Solicitante cuando el cobro suponga la ocurrencia de un fraude, corresponda a una operación no solicitada, el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.
2. Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario Solicitante tuvo noticia de la operación fraudulenta, no solicitada o en la que debió haber recibido la prestación del Servicio, deberá presentar su solicitud o queja ante **CITYBEST** y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra. El Usuario Solicitante deberá enviar su solicitud al correo electrónico somos@citybestapp.com , sin perjuicio de la facultad adicional con la cuenta para solicitar la reversión del cobro a través de los mismos canales dispuestos de manera general para peticiones, quejas y reclamos descritos en estos términos y condiciones. La petición de reversión que se haga ante **CITYBEST** será notificada al Sistema de Pago y deberá contener como mínimo:
 - 2.1. La manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
 - 2.2. Indicación de la causal que sustenta la petición que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el párrafo precedente.
 - 2.3. El valor por el que se solicita la reversión.
 - 2.4. Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
3. Una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la solicitud. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión.

9. INCENTIVOS

1. **CITYBEST** podrá otorgar a los Usuarios Solicitantes incentivos por mera liberalidad para acceder y/o continuar con el uso de la Plataforma.
2. Cualquier incentivo, así como sus condiciones de uso, estarán disponibles en la Plataforma, o la página web <https://www.citybestapp.com/> o en sus enlaces respectivos. Cada incentivo se regirá por sus reglas específicas, las que se detallarán en sus enlaces correspondientes.
3. **CITYBEST** podrá restringir el uso de incentivos cuando los Usuarios Solicitantes hagan un uso inadecuado, ilícito o abusivo de los mismas.
4. Estos incentivos solo serán aplicables para los Usuarios Solicitantes que se encuentren registrados en la Plataforma, den cumplimiento a estos términos y condiciones y su cuenta se encuentre activa y sin cargos pendientes en favor de los Usuarios Prestadores.
5. No se procesarán los incentivos a los Usuarios Solicitantes que se encuentren bloqueados en la Plataforma por bajas calificaciones, fraude o actividad inusual.
6. Los incentivos que entregue **CITYBEST** no serán válidos ni acumulables con otros incentivos y no podrán utilizarse más allá del plazo establecido por **CITYBEST**.
7. En caso de que se detecte la obtención fraudulenta de cualquier incentivo generado por **CITYBEST**, estos no se harán efectivos y se procederá con la inmediata suspensión de la cuenta, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales procedentes.
8. **CITYBEST** podrá, en cualquier momento, sin ninguna responsabilidad y en el marco de la legislación vigente, revocar los incentivos reconocidos.
9. En el caso de incentivos reservados, los Usuarios Solicitantes beneficiarios o que hayan conocido de los mismos, no podrán ponerlos a libre disposición del público.

10. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

1. Cualquier petición, queja o reclamo que el Usuario Solicitante tenga sobre los Servicios deberá manifestarlo directamente al Usuario Prestador. No obstante, **CITYBEST** podrá facilitar canales de atención a través de los cuales transmitirá al Usuario Prestador aquellas peticiones, quejas o reclamos.
2. **CITYBEST** pone a disposición del Usuario Solicitante el correo electrónico somos@citybestapp.com para la presentación de cualquier petición, queja o reclamo, cuya respuesta será emitida en el menor tiempo posible o, en su defecto, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a los de sus presentaciones.

11. PROHIBICIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSFERENCIA

1. El Usuario Solicitante no podrá distribuir, arrendar, otorgar licencias, ceder ni transferir sus derechos de uso de la Plataforma, ni autorizar su copia total o parcial en el equipo de otro Usuario Solicitante, o de cualquier tercero.
2. El Usuario Solicitante no pondrá la Plataforma a disposición de otros usuarios o terceros por ningún medio, ni por medio de un servidor host, oficina de servicio o similares, ni a través de Internet, o de cualquier otro modo.

12. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y OBLIGACIONES DE CONTENIDOS

1. **CITYBEST**, sus proveedores y filiales son titulares exclusivos de la propiedad intelectual de la Plataforma, incluyendo los derechos de autor sobre el código fuente y el código objeto de la Plataforma, y los derechos de propiedad industrial sobre todas las marcas, signos distintivos, logos, slogans, diseños, imágenes, videos, información, música, sonidos, nombres comerciales y cualquier otra propiedad intelectual relacionada con la Plataforma o con la actividad y el negocio de **CITYBEST**, de los cuales ésta a o sus filiales o vinculadas sean titulares. En consecuencia, el Usuario Solicitante se compromete expresamente a no copiar, reproducir, modificar, alterar, distribuir, suprimir o de cualquier forma usar dicha propiedad intelectual en forma distinta a los fines establecidos en este documento.
2. Queda expresamente establecido que **CITYBEST** no será responsable por los daños que sufra un Usuario Solicitante que hubiese copiado, reproducido, modificado, alterado, distribuido, difundido y/o transferido la Plataforma o el contenido de la misma que se encuentre protegido por derechos de autor y propiedad intelectual, reservándose el derecho de iniciar cualquier acción legal contra el Usuario Solicitante o terceros por dichas infracciones y asimismo, la facultad de llamarlos en garantía por quejas, reclamos o acciones iniciadas por terceros con ocasión de los daños que se causen por dichas infracciones.
3. Los términos y condiciones presentes constituyen una autorización de uso de la Plataforma con ocasión del sublicenciamiento de la misma, por lo que la autorización que recibe el Usuario Solicitante para el uso de la Plataforma, no implica que este reciba la propiedad de la Plataforma o de sus derechos, ni la facultad de disponer de los mismos. En consecuencia, el Usuario Solicitante se encuentra impedido de instalar, copiar y/o utilizar la Plataforma o Página Web de forma contraria o diferente a la establecida en este documento. **CITYBEST**, sus proveedores y filiales se reservan todos los derechos otorgados expresamente en virtud de los términos y condiciones presentes, así como la facultad de iniciar cualquier acción legal contra el Usuario Solicitante por la violación de estos derechos y asimismo, reclamar la totalidad de los perjuicios que con dicha violación cause a **CITYBEST** o a terceros. Adicionalmente, **CITYBEST** se encuentra facultado para promover las acciones legales que procedan contra el Usuario Solicitante, en caso que terceros inicien acciones contra **CITYBEST**, con ocasión a perjuicios generados por dichas violaciones.

4. El Usuario Solicitante no ha abonado contraprestación alguna por el uso de los derechos de Propiedad Intelectual de **CITYBEST**. La única prerrogativa o derecho otorgado sobre los derechos de Propiedad Intelectual de **CITYBEST** al Usuario Solicitante mediante la aceptación de los términos y condiciones presentes, será el uso de la Plataforma para solicitar cualquiera de los Servicios. El Usuario Solicitante no utilizará, ni solicitará el registro, dentro del territorio colombiano, de las marcas, nombres comerciales, logotipos, denominaciones sociales, nombres de dominio, signos distintivos u otras designaciones, ni intentará registrar las marcas, nombres comerciales, logotipos, denominaciones sociales, nombres de dominio, signos distintivos u otras designaciones que pudieran causar confusión con los derechos de Propiedad Intelectual de **CITYBEST**.
5. El Usuario Solicitante reconoce que **CITYBEST** es propietaria exclusiva de todos sus derechos de Propiedad Intelectual, por lo que acuerda no reclamar en ningún momento, durante la vigencia de estos términos ni con posterioridad a la misma, ningún derecho, ni hacer que afecte la validez de cualquiera de los derechos de Propiedad Intelectual de **CITYBEST** (incluyendo, sin que implique limitación alguna, cualquier acto o asistencia que pudiera violar o causar la violación de cualquiera de los derechos patrimoniales de **CITYBEST**). El Usuario Solicitante acuerda adherirse a las políticas e instrucciones de **CITYBEST**, respecto del uso de los derechos de Propiedad Intelectual de la misma, que podrán ser publicados o comunicados en forma periódica al Usuario Solicitante.

13. ACTUALIZACIONES DE LA PLATAFORMA

1. El Usuario Solicitante es responsable de actualizar el software para acceder y utilizar la Plataforma. **CITYBEST** podrá libremente, y sin que ello sea una obligación, informar previamente al Usuario Solicitante de nuevas actualizaciones y poner a disposición del Usuario Solicitante, actualizaciones de la Plataforma **CITYBEST** para su descarga. Queda establecido que la descarga de alguna de las actualizaciones implica que el Usuario Solicitante renuncia voluntariamente a su derecho de utilizar cualquier versión anterior de la Plataforma.
2. La Plataforma ha sido programada de tal modo que es capaz de conectarse automáticamente a internet y buscar actualizaciones disponibles, las cuales pueden descargarse automáticamente. El Usuario Solicitante deberá garantizar que la configuración del dispositivo así lo permita o realizar las actualizaciones de forma manual, una vez se conecte a internet.
3. **CITYBEST** se reserva el derecho de suprimir y/o modificar el contenido de la Plataforma, cuando así lo considere necesario, a efectos de cumplir con sus estándares comerciales y las disposiciones legales que fuesen aplicables.
4. La actualización de la Plataforma no tiene un costo. Sin embargo, podrían generarse costos asociados al plan de datos del usuario para dicho proceso de descarga.

14. CONEXIÓN A INTERNET Y SERVICIOS EN LÍNEA

1. La Plataforma requiere estar conectada a Internet para su funcionamiento, en especial para la realización de solicitudes de servicios y, adicionalmente, requiere contar con la función de GPS activada. No obstante, **CITYBEST** no será responsable por los inconvenientes o fallas en los Servicios y en la solicitud de cualquiera de estos que estén asociados a deficiencias en el equipo, dispositivo celular, móvil, computador o tableta del Usuario Solicitante o la conexión de internet a la cual éste tenga acceso. **CITYBEST** tampoco asumirá costo alguno por concepto de las conexiones a Internet, voz y datos que deba garantizar el Usuario Solicitante con una empresa de telefonía móvil, para acceder a la Plataforma.
2. La Plataforma puede facilitar el acceso a sitios web y servicios mantenidos por terceros. El uso que haga el Usuario Solicitante de un servicio en línea ofrecido por terceros está sujeto exclusivamente a los términos correspondientes a dicho servicio y son ajenos a **CITYBEST**. Al respecto, **CITYBEST** podrá, en cualquier momento y por cualquier razón, modificar o inhabilitar el acceso a cualquier sitio web y servicios en línea de terceros, sin necesidad de aviso previo al Usuario Solicitante.
3. **CITYBEST** no será responsable por ningún daño causado por cualquier tipo de información comercial u ofertas emitidas por los servicios en línea ofrecidos por terceros, o causado por cualquier tercero que haya contratado la publicación de un espacio publicitario, para la comercialización o promoción de bienes o servicios dentro la Plataforma. Cualesquiera acuerdos alcanzados por el Usuario Solicitante con terceros (incluidos los anunciantes) presentes en la Plataforma, así como la participación en promociones, descuentos y, en particular, las políticas de privacidad y el uso de su información personal, la entrega y el pago de bienes y servicios, así como cualquier otro término, condición, garantía o manifestación asociados con dichos acuerdos o promociones, competen exclusivamente al Usuario Solicitante y el anunciante o tercero, sin que se genere responsabilidad alguna para **CITYBEST** por este concepto. El Usuario Solicitante reconoce expresamente que **CITYBEST** no asume ninguna responsabilidad respecto de dichos acuerdos o promociones. **CITYBEST** no controla, aprueba ni acepta alguna responsabilidad por los servicios en línea ofrecidos por terceros. Asimismo, tampoco forma parte de la relación que se configure entre el Usuario Solicitante y dichos terceros. En consecuencia, cualquier condición establecida entre el Usuario Solicitante y un tercero en relación a un servicio en línea que este último ofrezca, incluyendo las políticas de privacidad y el uso de su información personal, la entrega de y el pago por los bienes o servicios y cualesquiera otros términos asociados a tales servicios, será vinculante única y exclusivamente, para el Usuario Solicitante y dicho tercero, más no para **CITYBEST**.

15. RENUNCIA DE GARANTÍAS

1. El Usuario Solicitante reconoce que **CITYBEST** le permite utilizar la Plataforma que se le proporciona en su estado actual, sin ningún tipo de garantía de funcionamiento y sin que exista responsabilidad de **CITYBEST** por las particularidades que los Servicios requieran, en tanto este último es responsabilidad única y exclusiva del Usuario Prestador.
2. Por medio del presente documento, el Usuario Solicitante reconoce que asume de manera exclusiva, el riesgo y responsabilidad respecto de cualquier tipo de daño que pudiese sufrir como consecuencia del incumplimiento, hecho, acto u omisión por parte de los Usuarios Prestadores que brindan los Servicios solicitados a través de la Plataforma. La relación existente entre las Partes es independiente de la relación que surja entre el Usuario Solicitante y el Usuario Prestador; en consecuencia, **CITYBEST** no es, bajo ninguna circunstancia, responsable por los Servicios, o por daños, perjuicios, reclamaciones, pérdidas o costos de cualquier tipo derivados del uso de la Plataforma, por parte del Usuario Solicitante. El Usuario Prestador será el único responsable por el cumplimiento y observancia de los requisitos y normas exigibles a los Servicios y aplicables a su actividad, sin que **CITYBEST** sea responsable de verificar ni garantizar el cumplimiento de los mismos.
3. Queda expresamente establecido que los Servicios prestados a través de la Plataforma constituye una relación contractual autónoma e independiente entre el Usuario Prestador y el Usuario Solicitante que solicita el Servicio. En virtud de ello, cualquier disputa, conflicto, controversia o negociación en general deberá ser resuelta directamente entre el Usuario Prestador y el Usuario Solicitante, no formando **CITYBEST** parte de tal relación.
4. El Usuario Solicitante acepta, reconoce y se obliga expresamente a proteger y mantener a **CITYBEST** fuera de cualquier tipo de conflicto o controversia que resulte del uso de la Plataforma por el Usuario Solicitante o de un incumplimiento por parte del Usuario Solicitante respecto de cualquier tipo de obligaciones y de los presentes términos y condiciones, asumiendo el Usuario Solicitante total responsabilidad de ello. El alcance de la presente cláusula comprende el derecho de **CITYBEST** a recibir la indemnización que fuese aplicable en caso de que se le cause algún daño o perjuicio producto de las situaciones descritas.
5. El Usuario Solicitante asume la total responsabilidad de cualquier suceso, evento, circunstancia o daño que se produzca durante los Servicios que se hayan originado del uso de la Plataforma. Al respecto, reconoce expresamente que **CITYBEST** lo único que hace es autorizar el uso de la Plataforma **CITYBEST** para que el Usuario Solicitante de modo libre e independiente, pueda conectarse con Usuarios Prestadores que presten los Servicios a través de la Plataforma **CITYBEST**. En tal sentido, **CITYBEST** no será responsable de ningún suceso, evento, circunstancia o daño que pueda generarse durante los Servicios referidos.

6. **CITYBEST** no hace declaración ni ofrece garantía alguna sobre el contenido de la Plataforma, la veracidad, integridad o exhaustividad de la información contenida en la misma ni la información que proporcionen otros Usuarios Prestadores o Usuarios Solicitantes, incluyendo información respecto a la honorabilidad, ubicación e identidad de algún Usuario Prestador. **CITYBEST**, no se hace responsable por alguna información, consejos, opiniones y conceptos que se emitan o publiquen en sus redes sociales, web, o espacio que permita la interacción entre Usuarios Prestadores y Usuarios Solicitantes. **CITYBEST** tampoco garantizará la veracidad, integridad o exhaustividad de la información, consejos, conceptos, calificaciones, evaluaciones y opiniones publicadas en la Plataforma que no necesariamente reflejan la posición de **CITYBEST**, ni de sus empleados, oficiales, directores, accionistas, licenciarios, licenciados, proveedores y afiliados, siempre que **CITYBEST** no sea titular o emisor de dicha información. Por esta razón, **CITYBEST**, no se hace responsable por alguna información, consejos, opiniones y conceptos que se emitan o publiquen en la Plataforma, de los cuales **CITYBEST** no sea su titular o emisor.
7. **CITYBEST** no se hace responsable de daños, perjuicios o pérdidas al Usuario Solicitante causados por fallas en el sistema, el o los equipos móviles del Usuario Solicitante, en el servidor o en Internet. **CITYBEST** tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar los equipos del Usuario Solicitante como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web, o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo. Los Usuarios Solicitantes no podrán imputarle responsabilidad alguna a **CITYBEST**, ni exigirle el pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas, los equipos del Usuario Solicitante o del Internet. **CITYBEST** no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de la Plataforma. El sistema puede eventualmente no estar disponible, debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a **CITYBEST**; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele a **CITYBEST**, algún tipo de responsabilidad.

16. DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES ÚNICAMENTE AL SERVICIO DE "CITYBEST ENVÍO"

1. Por medio de la Plataforma, **CITYBEST** permite al Usuario Solicitante ponerse en contacto con Usuarios Prestadores para el envío de paquetes. Una vez el Usuario Solicitante elija dentro de la Plataforma la opción "**CITYBEST Envío**", **CITYBEST** pondrá en contacto al Usuario Solicitante con el Usuario Prestador para que este, por su propia cuenta y riesgo, realice las actividades propias del servicio, de conformidad con lo solicitado por el Usuario Solicitante.
2. El Usuario Solicitante reconoce y acepta que la Plataforma funge únicamente como portal de contacto entre el Usuario Solicitante y el Usuario Prestador. En este sentido, el Usuario Solicitante que solicite los Servicios que este apartado explora, adquirirá por el simple hecho de hacerlo, el carácter de "Solicitante" y el Usuario Prestador el carácter de "Prestador de Servicios" en los términos establecidos en el presente apartado. Los Servicios estarán disponibles en Barranquilla, Bogotá D.C., Bucaramanga, Cali, Ibagué,

Medellín y Pereira. **CITYBEST** podrá, bajo su propio criterio, ampliar la cobertura de los Servicios a otras ciudades.

3. El Usuario Solicitante reconoce que **CITYBEST**, en su calidad de intermediario, no es responsable por la eficiencia, efectividad, eficacia y calidad de los Servicios prestados por los Usuarios Prestadores, en la medida en que estos.

3.1. No son prestados por **CITYBEST**;

3.2. Los Usuarios Prestadores no están bajo una relación de subordinación con **CITYBEST**;

3.3. Los servicios ofrecidos por **CITYBEST** se limitan a la habilitación de la Plataforma para facilitar la comunicación entre Usuarios Prestadores y Usuarios Solicitantes. En consecuencia, **CITYBEST** no se hace responsable por ningún acontecimiento o inconveniente que se presente en la ejecución de los Servicios prestados por los Usuarios Prestadores.

4. Para solicitar los Servicios de este apartado, el Usuario Solicitante debe ingresar a la Plataforma e ingresar a la opción de "**CITYBEST Envío**" señalando la dirección que se tendrá como punto de recolección del artículo o los artículos objeto de envío e inicio del servicio, y la dirección que se tendrá como punto de entrega de estos y finalización del Servicio, por lo que, una vez iniciado, la dirección de entrega no podrá ser modificada. El Usuario Solicitante podrá agregar una nota al Usuario Prestador en la que le proporcione instrucciones y detalles del Servicio, así como del artículo o los artículos objeto del mismo.

5. A través de la opción de **CITYBEST Envío** el Usuario Solicitante podrá enviar cualquier mercancía que no supere las dimensiones de carga del vehículo del Usuario Prestador prestador del Servicio de **CITYBEST Envío**. Adicionalmente, al momento de solicitar cada Servicio, el Usuario Solicitante garantiza que el artículo o los artículos enviado(s) no supera(n) el valor de **UN MILLÓN DE PESOS M/CTE COP (\$1.000.000.00)** y que esta (n) empacado(s) de manera óptima de tal forma que no son susceptibles a daños en un recorrido normal en vehículo. El Usuario Prestador se abstendrá de recibir el artículo o los artículos que no cumpla con las condiciones previstas en este numeral en relación con las dimensiones de carga del vehículo.

6. Los Usuarios Solicitantes que decidan contratar los Servicios a través de la Plataforma tendrán, además de los derechos y obligaciones enunciados a lo largo de este documento, los siguientes derechos:

6.1. Ingresar y utilizar la Plataforma para realizar solicitudes por la opción de **CITYBEST Envío**.

6.2. Los Usuarios Solicitantes que contraten los Servicios se sujetarán a las siguientes obligaciones.:

6.2.1. Utilizar el Servicio única y exclusivamente para el envío de artículos que la legislación aplicable considere como de procedencia legal y existente en el comercio, y que no se encuentren en el siguiente listado:

- 6.2.1.1. Materiales y residuos peligrosos;
- 6.2.1.2. Psicotrópicos y estupefacientes;
- 6.2.1.3. Armas de fuego y explosivos;
- 6.2.1.4. Animales;

6.2.1.5. Cualquier otro producto que no cuente con el permiso específico o bien, lo restrinja alguna Ley.

6.2.2. Poner a disposición de los Usuarios Prestadores el artículo o los artículos objeto del Servicio, garantizando que los mismos no superan el monto señalado en este apartado y que además se encuentran debidamente empacadas de manera que no sean susceptibles a daños en un recorrido normal en vehículo.

6.2.3. Previo inicio del Servicio, el Usuario Solicitante proporcionará al Usuario Prestador las instrucciones del envío y entrega del artículo o los artículos, y así mismo le confirmará si el pago del servicio lo realizará el remitente o el destinatario, cuando este deba ser pagado en efectivo.

6.2.4. Realizar el pago por el Servicio, en los términos y condiciones establecidas por la Plataforma para cada uno de los servicios contratados. En caso que el Servicio sea solicitado para pago en efectivo, el Usuario Solicitante podrá cancelar el valor de la tarifa al momento de entregar al Usuario Prestador la respectiva mercancía o podrá acordar con el Usuario Prestador que el respectivo pago sea liquidado al momento de la entrega de la mercancía en la dirección de destino final.

En todo caso, el Usuario Solicitante será el único responsable de garantizar que el Usuario Prestador reciba el respectivo pago en efectivo, por lo que, mediante los presentes términos y condiciones, el Usuario Solicitante autoriza a que **CITYBEST** utilice los Sistemas de Pagos dispuestos por el Usuario Solicitante para efectuar el cobro de los Servicios de **CITYBEST Envío** que siendo solicitados en efectivo no fueron debidamente cancelados.

6.2.5. Poner a disposición de los Usuarios Prestadores el artículo o los artículos objeto del Servicio y coordinar la recepción de los mismos. En este sentido, el Usuario Prestador esperará hasta por cinco (05) minutos en el domicilio de entrega (entrega en puerta exterior), transcurrido el tiempo señalado o en caso de no poderse realizar la entrega en el destino ingresado, el Usuario Prestador deberá dejar constancia de este hecho y comunicarlo a **CITYBEST**.

En caso de que no pudiera realizarse la entrega por causas ajenas al Usuario Prestador, el Usuario Prestador estará facultado al cobro de una cantidad adicional al Usuario Solicitante para cubrir los gastos administrativos y logísticos de un posible segundo intento de entrega, que será realizada atendiendo a la disponibilidad del Usuario Prestador.

6.2.6. El Usuario Solicitante se obliga a entregar el artículo o los artículos objeto de envío en buen estado. En caso contrario, el Usuario Prestador no deberá aceptar el artículo o los artículos y deberá comunicarlo a **CITYBEST**. En caso de aceptar el artículo o los artículos en otro estado, se hará responsable de la misma.

7. En el entendido de que **CITYBEST** funciona como un intermediario entre el Usuario Prestador y Usuario Solicitante, y que la prestación del servicio se perfecciona entre esos, independientemente de la relación que cada uno de ellos guarde con **CITYBEST**, esta última no será responsable por daños ocasionados al contenido del envío o por pérdida de éste, por daños y/o perjuicios de cualquier naturaleza. En caso de que cualquier

incidente fuera reportado por el Usuario Prestador o Solicitante, esto será investigado conforme a las políticas y procesos establecidos por **CITYBEST**.

8. El Usuario Solicitante se compromete a dejar indemne a **CITYBEST** respecto de cualquier reclamación que tenga en relación con el Servicio.
9. A falta de disposición expresa, los Servicios se regirán por lo dispuesto la parte general de los presentes términos y condiciones, en caso de contradicción del presente apartado con el texto integral de los términos y condiciones, prevalecerán las condiciones especiales aplicables a la opción de **CITYBEST Envío**.

17. DISPOSICIONES ESPECIALES APLICABLES PARA EL CONTROL Y MITIGACIÓN DEL COVID-19

1. Al aceptar los presentes términos y condiciones, descargar la Plataforma y cada vez que el Usuario Solicitante solicite cualquiera de los Servicios a través de la Plataforma, declara que durante la vigencia de la crisis por Covid-19:
 - 1.1. Garantizará que la solicitud y uso de los Servicios ofrecidos a través de la Plataforma se efectuará para el ejercicio exclusivo de alguna de las actividades expresamente exceptuadas por las autoridades nacionales y locales a través de los decretos expedidos y para la realización de aquellas actividades para las cuales se encuentre debidamente autorizado.

En tal sentido, el Usuario Solicitante será el único responsable de certificar ante las autoridades correspondientes que se encuentra autorizado o cobijado por alguna de las excepciones establecidas frente a la restricción de circulación.

- 1.2. Durante la ejecución del servicio, siempre utilizará adecuadamente los elementos de protección personal exigidos por las autoridades de salud, por lo que, en todo momento, el Usuario Solicitante se obliga a portar, como mínimo, su respectivo tapabocas;
 - 1.3. Se abstendrá de solicitar cualquiera de los Servicios cuando identifique que tiene síntomas de alarma tales como fiebre, tos o dificultad respiratoria;
 - 1.4. Suministrará información veraz sobre su estado de salud a través de los canales de notificación y acompañamiento dispuestos por las autoridades de salud y por **CITYBEST**;
 - 1.5. Notificará a su EPS cuando tenga síntomas tales como fiebre, tos o dificultad respiratoria;
 - 1.6. La solicitud y ejecución de los Servicios, en todo caso, se efectúa bajo su voluntad, autonomía y responsabilidad, eximiendo a **CITYBEST** respecto de cualquier reclamación.
2. El Usuario Solicitante deberá abstenerse de tomar cualquiera de los Servicios cuando se percate que el Usuario Prestador no se encuentra adoptando las medidas y protocolos de bioseguridad personales promovidos por las autoridades de salud para el control y mitigación del Covid-19. Así mismo, el Usuario Prestador deberá abstenerse de iniciar

cualquiera de los Servicios cuando el Usuario Solicitante no acate las referidas medidas y protocolos.

3. Durante la ejecución de los Servicios, el Usuario Solicitante acepta que el Usuario Prestador deberá conservar abiertas las ventanas del vehículo e implementar cualquier medida que facilite la circulación del aire dentro del mismo.
4. El Usuario Solicitante entiende y acepta que el Usuario Prestador se abstendrá de transportar más de dos (02) Usuarios Solicitantes durante la ejecución de un mismo servicio.
5. Adicional a las funciones de la Plataforma enunciadas en el numeral cuatro (04) de los presentes términos y condiciones, el Usuario Solicitante podrá calificar, publicar comentarios y opiniones respecto de los Usuarios Prestadores en relación con su observancia o inobservancia respecto de las medidas y protocolos de bioseguridad personales promovidos por las autoridades de salud para el control y mitigación del Covid-19 y que deben ser implementadas tanto por los Usuarios Prestadores como por los Usuarios Solicitantes durante toda la ejecución de cualquiera de los Servicios.

Al respecto, el Usuario Solicitante se obliga a que la información que transmita o publique a través de la Plataforma respete los mismos estándares dispuestos en el numeral 4 de este documento.

18. RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDA DE OBJETOS

1. Por medio de este documento, **CITYBEST** informa al Usuario Solicitante, las responsabilidades asumidas por **CITYBEST** como empresa dedicada al servicio de sublicenciamiento tecnológico. En ese sentido, nos comprometemos a colaborar en brindarles la información que esté a nuestra disposición para facilitar la recuperación de posibles objetos perdidos durante la prestación de los Servicios a cargo de los Usuarios Prestadores. Sin embargo, le recordamos que, de acuerdo con los presentes términos y condiciones, **CITYBEST** no es el prestador de dichos Servicios y, por ende, se encuentra exento de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa por la pérdida o daños sufridos en cualquier objeto perteneciente al Usuario Solicitante que llevare consigo al momento del Servicio o que enviare a través de estos.
2. En el caso de que tengamos en custodia algún objeto y/o elemento entregado en nuestras oficinas por Usuarios Prestadores, estos se encontrarán a disposición de sus propietarios por un plazo máximo de sesenta (60) días calendario, sin que ello implique una obligación de custodia o depósito alguno a cargo de **CITYBEST** y sin que pueda reclamarse responsabilidad alguna contra **CITYBEST** por pérdidas o daños causados al objeto durante dicho periodo.
3. **CITYBEST** se reserva el Derecho de solicitar al Usuario Solicitante algún medio probatorio (factura de compra u otro pertinente) que pueda demostrar la propiedad del elemento, en caso éste sea un artículo de valor.

19. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Estos términos y condiciones se regirán por las leyes de la República de Colombia. Cualquier disputa o controversia relacionada con la interpretación, ejecución, modificación o terminación de la licencia de uso sobre la Plataforma, se resolverá ante la jurisdicción ordinaria colombiana. Ambas partes renuncian a cualquier otra jurisdicción que pudiese corresponderles.

20. VIGENCIA Y CAUSALES DE TERMINACIÓN

Estos términos y condiciones permanecerán vigentes indefinidamente y hasta nueva actualización. El Usuario Solicitante o **CITYBEST** podrán darlos por terminados en cualquier momento mediante simple notificación por correo electrónico, aviso a través de su Plataforma, o por comunicación estricta, salvo los casos de flagrancia en los cuales la licencia de uso otorgada por **CITYBEST** al Usuario Solicitante se dará por terminada inmediatamente. La terminación de la licencia implica que el derecho y autorización del Usuario Solicitante para utilizar la Plataforma cesará, por lo que éste se compromete a eliminar la Plataforma de su teléfono celular, móvil computador o tableta, inmediatamente. Sin que ello sea necesario para su terminación y para efectos meramente informativos, **CITYBEST** podrá enviar al Usuario Solicitante una notificación sobre la terminación de la licencia de uso de la Plataforma.

21. AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA

De acuerdo al objeto de este documento, mediante la suscripción del mismo, el Usuario Solicitante tendrá el derecho a utilizar la Plataforma para solicitar los Servicios de los Usuarios Prestadores. Así pues, luego que el Usuario Solicitante utilice la tecnología brindada por **CITYBEST**, asumirá por cuenta propia los riesgos inherentes a los Servicios prestados por los Usuarios Prestadores.

22. INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Cualquier intento de fraude o mal uso de la Plataforma detectado por el sistema, así como el incumplimiento de los presentes términos y condiciones, supondrá el bloqueo definitivo del Usuario Solicitante, sin perjuicio de las posibles acciones legales que puedan ser tomadas por **CITYBEST**.
2. La Plataforma detectará viajes recurrentes y vínculos entre Usuarios Solicitantes y Usuarios Prestadores, de modo que los Usuarios Solicitantes sobre los cuales se verifiquen dichas prácticas, consideradas como irregulares y contrarias a los términos de uso de la licencia, generarán la invalidación de los viajes realizados derivando incluso en el bloqueo definitivos de los Usuarios Solicitantes de la Plataforma.

3. **CITYBEST** tiene el derecho de revisar cada uno de los Servicios tomados por los Usuarios Solicitante, de modo que, en caso de detectar algún comportamiento fraudulento, el Servicio podrá ser calificado como inválido y **CITYBEST** se encontrará facultado a bloquear definitivamente al Usuario Solicitante y retener los pagos hechos al Usuario Prestador vinculado a la conducta fraudulenta.
4. **CITYBEST** se reserva la facultad de informar al Usuario Solicitante las razones por las cuales ha procedido con el bloqueo temporal o definitivo de la Plataforma, y/o a la ejecución de acciones legales en su contra.
5. El Usuario Solicitante podrá presentar sus consideraciones respecto al bloqueo de la Plataforma o la ejecución de acciones legales iniciadas en su contra para lo cual, **CITYBEST** contará con el término legal de quince (15) días hábiles hábiles.

23. DISPOSICIONES GENERALES

1. **CITYBEST** y el Usuario Solicitante hacen constar que las cláusulas y numerales del presente documento son separables y que la nulidad o ineficacia de una o más de ellas no perjudicará a las restantes, las cuáles permanecerán válidas, eficaces y vinculantes.
2. Las cláusulas referentes a la conexión a internet, a la renuncia a garantías, a la ley aplicable y solución de conflictos, y a la vigencia y causales de terminación de los presentes términos y condiciones continuarán vigentes y surtiendo plenos efectos, con posterioridad a la terminación de la licencia de uso sobre la Plataforma y por cualquier causa.
3. Estos términos y condiciones podrán ser modificados en cualquier momento por **CITYBEST** mediante aviso que será enviado al Usuario Solicitante, al correo electrónico que éste haya registrado en su cuenta de la Plataforma, o a través de la Plataforma. El Usuario Solicitante tendrá derecho a terminar los presentes términos y condiciones, si no está de acuerdo con estas modificaciones. En caso de que el Usuario Solicitante continúe utilizando la Plataforma después de haber recibido las modificaciones, se entenderá que ha aceptado las mismas.
4. El presente documento representa el acuerdo completo entre **CITYBEST** y el Usuario Solicitante en relación con la Plataforma y reemplaza cualquier representación, conversación, compromiso, comunicación o publicidad anterior, relacionada con la Plataforma



5. En caso el Usuario Solicitante desee comunicarse con **CITYBEST**, ya sea por consultas, reclamos y/o quejas, deberá enviar un correo electrónico a:

- 5.1. somos@citybestapp.com
- 5.2. colombia@citybestapp.com

EL SUSCRITO, OTORGA LA ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO SOBRE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, INCLUYENDO LA POLITICA DE PRIVACIDAD AL PRESIONAR "CLIC" EN EL BOTÓN "ENTRAR CON CITYBEST" DISPUESTO EN LA PLATAFORMA

ESPACIO EN BLANCO

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES