

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**

## **ALOJA COLOMBIA**

**FEBRERO 2022**

## Contenido

<b>TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE ALOJA COLOMBIA</b>	4
<b>I. GENERALIDADES</b>	4
a. La plataforma ALOJA	4
b. Territorio	5
c. Administrador de la Plataforma	5
d. Obligatoriedad de los Términos y Condiciones	5
e. Aceptación de los Términos y Condiciones	6
<b>II. OPERACIÓN DE ALOJA COLOMBIA</b>	6
a. Disponibilidad de la Plataforma	6
b. Funciones del Administrador	6
c. Ingreso a la Plataforma	7
d. Registro de usuarios en la Plataforma	7
e. Publicaciones en la Plataforma	8
f. Uso de imágenes en las publicaciones realizadas en la Plataforma	8
g. Usos prohibidos de la Plataforma	8
h. Disposición de enlaces en la Plataforma	9
i. Riesgos de los usuarios durante el uso de la Plataforma	9
<b>III. CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN ALOJA</b>	9
a. Capacidad Legal de los Usuarios	10
b. Admisión de Usuarios en la Plataforma	10
c. Entrega de Información por parte de los Usuarios	10
d. Claves y contraseñas de Usuarios	11
e. Cancelación de Usuarios en la Plataforma	12
i. Alojadores	12
ii. Alojados	13
<b>IV. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE ALOJA</b>	13
a. Definición de los tipos de Usuarios que interactúan en la Plataforma	14
i. Alojadores	14
ii. Alojados	15

b.	<b>Obligaciones adicionales de los Alojadores</b>	15
c.	<b>Obligaciones adicionales de los Alojados</b>	16
<b>V.</b>	<b>PUBLICACIONES, RESERVAS, PAGOS Y CANCELACIONES</b>	18
a.	<b>Realización de Publicaciones para ofertar en la Plataforma</b>	18
b.	<b>Contenido de las publicaciones en la Plataforma</b>	19
c.	<b>Experiencias ofertadas en la Plataforma</b>	19
i.	<b>Alojamiento</b>	19
ii.	<b>Check-in y check-out en alojamientos</b>	20
iii.	<b>Actividades, transporte y otros servicios</b>	20
d.	<b>Búsquedas realizadas en la Plataforma</b>	21
e.	<b>Reservas realizadas en la Plataforma</b>	21
f.	<b>Pagos realizados a través de la Plataforma</b>	22
g.	<b>Depósito reembolsable</b>	23
h.	<b>Modificaciones de las reservas</b>	23
i.	<b>Cancelaciones de las reservas</b>	24
<b>VI.</b>	<b>COMISIONES PARA EL ADMINISTRADOR</b>	24
<b>VII.</b>	<b>RESPONSABILIDAD DEL ADMINISTRADOR</b>	25
a.	<b>Exoneraciones</b>	25
b.	<b>Limitación de la responsabilidad</b>	26
<b>VIII.</b>	<b>PROPIEDAD INTELECTUAL</b>	26
a.	<b>Restricciones de uso en la Plataforma</b>	26
b.	<b>Prohibiciones de uso en la Plataforma</b>	26
c.	<b>La propiedad intelectual en las publicaciones realizadas por usuarios</b>	27
<b>IX.</b>	<b>PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	27
<b>X.</b>	<b>ORIGEN DE LOS FONDOS</b>	28
<b>XI.</b>	<b>SEPARACIÓN DE ESTIPULACIONES</b>	28
<b>XII.</b>	<b>JURISDICCIÓN</b>	28
<b>XIII.</b>	<b>NOTIFICACIONES Y CONTACTO</b>	28
<b>XIV.</b>	<b>MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>	29
<b>XV.</b>	<b>VIGENCIA</b>	29

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE ALOJA COLOMBIA**

Lea atentamente el contenido del presente documento que contiene los Términos y Condiciones de uso de ALOJA COLOMBIA y contiene información importante sobre sus derechos y obligaciones legales como USUARIO. Tenga en cuenta que, al ingresar, navegar o utilizar la plataforma ALOJA COLOMBIA usted acepta y está obligado a cumplir la integridad de los Términos y Condiciones de uso aquí expuestos, así como las políticas para el uso de su información personal dispuestas por PLATIN INVERSIONES S.A.S. (En adelante también podrá denominarse la Empresa o el Administrador), quien, como sociedad comercial, actúa como administrador de la plataforma ALOJA COLOMBIA. Todos los actos y contratos que se celebren en o a través de la PLATAFORMA quedarán sujetos a las disposiciones contenidas en el presente documento y a la legislación colombiana vigente y aplicable según la materia.

## **I. GENERALIDADES**

### **a. La plataforma ALOJA**

ALOJA COLOMBIA (En adelante también podrá denominarse la Plataforma o simplemente ALOJA), es una plataforma virtual, la cual permite a sus diferentes tipos de USUARIOS realizar publicaciones o anuncios de ofertas de servicios turísticos (A las cuales en adelante se les denominará en conjunto como las Publicaciones), así como buscar y reservar servicios de alquileres temporales de bienes raíces y actividades turísticas en el territorio colombiano.

Como plataforma de intermediación, en el funcionamiento de ALOJA COLOMBIA, intervienen dos tipos de USUARIOS. De un lado se encuentran los USUARIOS ANFITRIONES, quienes son aquellos que realizan las Publicaciones y ofrecen servicios turísticos a través de ALOJA (A quienes también se le denominara ALOJADORES), y del otro se encuentran los USUARIOS HUÉSPEDES, quienes son aquellos que buscan reservar y utilizar los servicios ofertados en ALOJA, (A quienes también se le denominara los ALOJADOS). Los servicios turísticos ofrecidos por los ALOJADORES, podrán consistir en alojamientos temporales, actividades turísticas, excursiones y otras actividades relacionadas con el turismo (a los cuales se les denominará de forma conjunta como las Experiencias).

Para usar la plataforma como USUARIO ALOJADOR o ALOJADO es necesario registrarse como USUARIO y crear una cuenta dentro de ALOJA, proporcionando la información necesaria, veraz, exacta comprobable y comprensible, que en general permitirá la contratación de las Experiencias ofertadas por las diferentes Publicaciones.

## **b. Territorio**

ALOJA COLOMBIA está diseñada para realizar Publicaciones de Experiencias que se vivan exclusivamente en el territorio colombiano, por lo tanto, la operación de la Plataforma se somete a las leyes nacionales de Colombia. Sin embargo, la Plataforma, se presenta al público a través de su sitio web, al cual se podrá acceder como USUARIO desde cualquier parte del mundo, por medio de un PC, Computador portátil, Tableta electrónica, Celular o cualquier dispositivo inteligente que permita la interfaz de la plataforma. A pesar de lo anterior, no se garantiza que la Plataforma pueda operar en la totalidad del territorio mundial. Los USUARIOS que accedan a la Plataforma fuera del territorio colombiano, aceptan someterse a la prestación del servicio de acuerdo a lo establecido en las leyes vigentes y aplicables en el territorio colombiano.

## **c. Administrador de la Plataforma**

ALOJA COLOMBIA como plataforma de intermediación, es administrada por PLATIN INVERSIONES S.A.S., sociedad legalmente constituida en Colombia, cuya actividad económica es 7990, identificada con NIT. N° 901.535.154-0, con dirección Carrera 62 No. 171 - 41 Int. 36, correo hola@alojacolombia.com y teléfono +57 322 770 4646.

PLATIN INVERSIONES S.A.S., como administrador de ALOJA no controla, no ofrece, no administra, ni establece los parámetros de ninguna de las Publicaciones o Experiencias ofertadas por los ALOJADORES en ALOJA COLOMBIA. Así mismo, la Empresa no hace parte de la relación comercial para la contratación de Experiencias directamente entre los ALOJADORES y los ALOJADOS, y tampoco es un ente inmobiliario y/o asegurador. Por lo anterior, todo tipo de USUARIO que haga uso de la Plataforma comprende y acepta que ALOJA COLOMBIA es una plataforma de intermediación que facilita la vinculación entre los USUARIOS que participan en ella, y que PLATIN INVERSIONES S.A.S. como administrador, no hace parte de ningún vínculo obligacional que pueda llegar a surgir entre los diferentes tipos de USUARIOS, por lo que la Empresa se exonera de cualquier tipo de responsabilidad contractual o extracontractual.

## **d. Obligatoriedad de los Términos y Condiciones**

Los presentes Términos y Condiciones del Uso constituyen un contrato legal entre los USUARIOS de ALOJA y la empresa PLATIN INVERSIONES S.A.S., el cual permite el ingreso, navegación y utilización de la Plataforma.

## **e. Aceptación de los Términos y Condiciones**

Para publicar, contratar, acceder, registrarse, usar o realizar cualquier acto en ALOJA, es siempre obligatoria la aceptación de los Términos y Condiciones contenidos en este documento. Por lo anterior, usar, navegar, registrarse o cargar información en ALOJA COLOMBIA, implica la aceptación del carácter obligatorio y

vinculante de la totalidad de los presentes Términos y Condiciones. En caso de no estar de acuerdo con estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de acceder o usar la Plataforma de cualquier forma.

## **II. OPERACIÓN DE ALOJA COLOMBIA**

### **a. Disponibilidad de la Plataforma**

No se garantiza la disponibilidad continua o interrumpida de ALOJA, debido a que, la operación, acceso o disponibilidad se puede ver interrumpida por múltiples factores externos, ajenos a la voluntad y/o disposición del Administrador. A su vez, es entendido por los USUARIOS que el Administrador de ALOJA podrá interrumpir temporalmente la operación de la Plataforma por labores de mantenimiento, mejora y modificaciones que aseguren el buen funcionamiento de la misma; así como también está facultado para restringir la disponibilidad de la Plataforma en determinadas áreas o funcionalidades, cuando sea necesario en razón de la capacidad o integridad de los servidores.

### **b. Funciones del Administrador**

ALOJA permite a los USUARIOS registrados, de manera libre y voluntaria realizar Publicaciones y ofertar Experiencias, sobre las cuales el Administrador no interviene ni modera el contenido de las mismas, razón por la cual la Empresa no garantiza ante el público la veracidad, calidad, seguridad y/o legalidad de las mismas, así como de las descripciones proporcionadas por los anuncios, comentarios o evaluaciones proporcionadas dentro del contenido de los USUARIOS, ni ningún comportamiento indebido, irrespetuoso, discriminatorio, inmoral e ilegal dentro de ella.

Particularmente, el Administrador de la ALOJA, sólo será responsable de la disponibilidad de la Plataforma brindando el soporte técnico que sea necesario, y de colaborar con la proporción de información en la resolución voluntaria de conflictos que se presenten entre los USUARIOS, y eliminando los USUARIOS o Publicaciones que desconozcan los presentes Términos y Condiciones de Uso, o aquellos que considere sospechosos, fraudulentos, ilícitos o delictivos, además de dar aviso a las autoridades competentes cuando corresponda.

En la resolución de conflictos, el Administrador sin ser parte de los conflictos ni participar directamente en ellos, está facultado para dar a conocer la información que haya sido registrada en la Plataforma y que puede ser útil para la resolución amistosa del conflicto, siempre y cuando la misma no sea información privada, semi privada o sensible que por su naturaleza se encuentre protegida por la Ley.

### **c. Ingreso a la Plataforma**

Los USUARIOS de la plataforma reconocen y aceptan que el Administrador no tiene por obligación supervisar el ingreso o utilización de la plataforma ALOJA COLOMBIA por parte de ninguno de los USUARIOS ni de revisar, denegar el acceso ni hacer modificaciones en ninguno de los contenidos de los USUARIOS registrados, siempre y cuando los contenidos publicados no sean contrarios a la Ley o los presentes términos y condiciones, sin embargo, ALOJA COLOMBIA conserva el derecho a obrar de tal forma con el fin de poder operar, mejorar y proteger la plataforma ALOJA COLOMBIA, así como de velar por el cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones del Servicio y Políticas de Privacidad por parte de los USUARIOS de la plataforma y de cumplir con las leyes vigentes, órdenes o requerimientos judiciales o emitidos por las fuerzas de orden y/o demás órganos administrativos y gubernamentales.

En todo caso se facilita y favorece el uso responsable de la Plataforma para la confirmación de la identidad de los USUARIOS registrados, sin embargo, la veracidad de la información reportada para la verificación de la identidad de los USUARIOS es responsabilidad de estos últimos, por lo cual, es recibida de buena fe por ALOJA COLOMBIA.

#### **d. Registro de usuarios en la Plataforma**

Se considera un USUARIO registrado dentro de la Plataforma únicamente a aquellas personas que han completado con la información correspondiente, en los campos requeridos para su registro, los cuales son requeridos por parte de la Plataforma al momento de la creación del USUARIO, ya sea ALOJADOR o ALOJADO. Sin embargo, la recepción de la información es realizada de buena fe por parte de ALOJA COLOMBIA, por lo cual no se debe asumir que su identidad haya sido comprobada o verificada, más aún cuando la plataforma cuenta con mecanismos para facilitar a sus USUARIOS la actualización, corrección, modificación y eliminación de la información registrada.

Finalizar el proceso de registro y haber completado con éxito la inscripción no implica en ningún sentido que ALOJA COLOMBIA avala o certifica a los USUARIOS, las publicaciones realizadas por estos, la información contenida en dichas publicaciones, la calidad o veracidad de los servicios ofrecidos, así como tampoco garantiza los antecedentes, buena conducta, credibilidad y buena Fe que puedan llegar a tener los USUARIOS.

#### **e. Publicaciones en la Plataforma**

Toda publicación en ALOJA COLOMBIA, es aportada por los USUARIOS y es recolectada de buena fe y se considera veraz por provenir de su fuente originaria, razón por la cual, que dicha información esté alojada en la plataforma no implica que su contenido haya sido revisado o monitoreado en tiempo real o diferido.

Para todos los USUARIOS de la ALOJA COLOMBIA, es un deber principal para la participación dentro de esta, la actualización permanente de la información registrada, así como, el reporte de toda información errada, incorrecta, falsa, inmoral, ilegal o que promueva conductas delictivas, dentro de las publicaciones realizadas por los USUARIOS en la plataforma ALOJA COLOMBIA.

En ningún caso los USUARIOS registrado dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA tendrá el derecho a distribuir o enviar mensajes no relacionados con el objeto principal de la plataforma como SPAM, el uso no apropiado puede provocar la cancelación de la cuenta por parte del administrador de la plataforma ALOJA COLOMBIA. Los USUARIOS tampoco se podrán contactar con otros USUARIOS con fines que no sean relativos al alojamiento, actividad, servicio o productos relacionados dentro de la plataforma, está prohibido utilizar la plataforma ALOJA COLOMBIA o cualquiera de sus contenidos para fines comerciales u otro tipo de fines que no estén contemplados dentro de los Términos y condiciones de la plataforma.

#### **f. Uso de imágenes en las publicaciones realizadas en la Plataforma**

Las imágenes que son publicadas en los anuncios y en la Plataforma podrán ser verificadas por su contenido, con la finalidad de que las mismas hagan alusión y tengan referencia a la publicación dentro de la plataforma, sin embargo, en ningún momento ello implica que se está dando un aval por parte del Administrador, respecto del servicio prestado por el ALOJADOR, de su anuncio o de la calidad de los mismos.

#### **g. Usos prohibidos de la Plataforma**

Los USUARIOS registrados en la plataforma ALOJA COLOMBIA, no podrán hacer uso de ella para:

1. Solicitar o aceptar una reserva con la finalidad de evadir las tarifas establecidas, modificar de forma irregular los servicios ofertados, o por cualquier otro motivo que implique la evasión del pago de las comisiones a favor del administrador de ALOJA. (Revisar redacción)
2. Realizar cualquier acción que afecte de forma adversa el rendimiento, buen funcionamiento, o disponibilidad de la plataforma ALOJA COLOMBIA. (Revisar redacción) Buen funcionamiento esté repetido.
3. Incumplir intencionalmente total o parcialmente la prestación efectiva del servicio de alojamiento ofertado en la plataforma.
4. Realizar pagos diferentes a los publicados o que no correspondan con los precios establecidos por los USUARIOS.

En todos los casos anteriormente mencionados el Administrador de la Plataforma, podrá suspender o cancelar la cuenta del USUARIO que haya cometido cualquiera de las conductas anteriormente descritas.



## **h. Disposición de enlaces en la Plataforma**

La Plataforma podrá contener enlaces que puedan dirigir a los USUARIOS o visitantes a otras páginas o plataformas que ofrezcan cualquier tipo de producto o servicio, sobre los cuales el Administrador no funge como aval o garante de dichas ofertas. Por lo anterior se advierte a los USUARIOS que, en caso de ser redireccionados a plataformas o páginas diferentes a ALOJA, estas páginas y/o servicios podrán estar sujetas a diferentes Términos y Condiciones de Uso y/o Políticas de Privacidad, de los cuales el Administrador no tendrá ningún tipo de injerencia o responsabilidad, y que, por lo tanto, es responsabilidad del propio USUARIO el uso y navegación en las páginas o Plataformas de redireccionamiento.

## **i. Riesgos de los usuarios durante el uso de la Plataforma**

Los USUARIOS, mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, reconocen y aceptan que todas las publicaciones las cuales son realizadas de manera libre y según su criterio, puede conllevar riesgos inherentes, por lo cual asumen personal y exclusivamente los riesgos que se deriven del acceso o uso de la plataforma, ofertar servicios, interacciones que se tenga con los demás USUARIOS físicas o virtuales, incluso su estadía en cualquier alojamiento, actividades turísticas y demás experiencias publicadas en la Plataforma.

Así mismo, los USUARIOS aceptan que han tenido la oportunidad de informarse sobre todos los Términos y Condiciones y Las Políticas de funcionamiento de la Plataforma, así como de cualquier norma, reglamento u obligación que se puedan aplicar a las publicaciones de alojamientos, actividades o servicios realizadas en la Plataforma, y por tanto, que al momento de usar la Plataforma no se basa en ninguna manifestación realizada por ALOJA COLOMBIA.

# **III. CREACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS EN ALOJA**

Para acceder y usar la Plataforma en general, será obligatorio realizar la creación de un USUARIO, según el tipo de rol que se desee fungir dentro de la ALOJA. La creación de cuenta en la plataforma ALOJA COLOMBIA se realizará por medio de un correo electrónico y creando una contraseña, o a través de Google o Facebook por medio de una cuenta SNS, si el USUARIO hace su registro por medio de esta última opción podrá desactivarla en cualquier momento accediendo a el área de configuraciones de la plataforma ALOJA COLOMBIA.

## **a. Capacidad Legal de los Usuarios**

Para usar la Plataforma, los USUARIOS sin excepción deben ser personas legalmente capaces para ejercer derechos y contraer obligaciones según la ley colombiana, es decir, deben tener más de 18 años, no encontrarse disminuida su razón, ni contar con algún impedimento legal para tomar decisiones a nombre

propio. Por tanto, solo podrán hacer uso de la Plataforma personas capaces para entender y obligarse según el contenido de los presentes Términos Y Condiciones de Uso.

La Plataforma se reservará los derechos de admisión y permanencia, por lo que, de considerarlo necesario, cualquier tipo de USUARIO que vulnere o desconozca el contenido de los presentes Términos y Condiciones de Uso, podrá ser expulsado de la Plataforma.

## **b. Admisión de Usuarios en la Plataforma**

En la operación de ALOJA COLOMBIA es fundamental el cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, así como de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales, el respeto y aplicación de buenos hábitos por parte de los USUARIOS. Por lo tanto, el Administrador se reserva los derechos de admisión de los USUARIOS para aquellos que incumplan o desconozcan sus obligaciones aquí contenidas, o en cualquiera de las políticas aplicables y no se respeten normas mínimas de convivencia, pudiendo en cualquier momento suspender o cancelar la cuenta del respectivo USUARIO, darla de baja, restringirla o silenciarla de tal modo que no pueda usar parcial o totalmente las funciones y enlaces disponibles en la Plataforma.

## **c. Entrega de Información por parte de los Usuarios**

Para la creación de los USUARIOS, será necesario completar todas las casillas del formato de creación de usuario establecido en la página web [www.alojacolombia.com](http://www.alojacolombia.com). Es indispensable que la entrega de información sea realizada directamente por el titular o dueño de la información personal, así como también será obligatorio proporcionar información completa, veraz y actualizada. Por lo cual, se encuentran prohibidas las siguientes conductas:

1. La creación de usuarios con información de terceros.
2. La entrega de información parcial.
3. La entrega de información falsa o carente de veracidad.
4. La entrega de información que no pueda llegar a ser corroborada probatoriamente, en caso de ser requerida por orden judicial, mandato legal, o para la correcta prestación de los servicios de la Plataforma ALOJA COLOMBIA.
5. La creación de usuarios con finalidades diferentes y/o contrarias a la realización de Publicaciones y contratación de Experiencias.

6. La creación de usuarios con finalidades delictivas, trata de personas, pornografía, pornografía infantil, turismo sexual, tráfico de estupefacientes, lavado de activos, y en general de cualquier conducta delictiva y/o conducta contraria al código penal y de policía.

#### **d. Claves y contraseñas de Usuarios**

Todas las contraseñas de la plataforma ALOJA COLOMBIA, que sean utilizadas por los USUARIOS ALOJADORES, deben ser cambiadas al menos cada seis meses. Por su parte, las contraseñas de los USUARIOS ALOJADOS, deben ser cambiadas al menos cada dieciocho meses.

Todas las contraseñas utilizadas dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA deben seguir las condiciones descritas a continuación:

1. Contener al menos tres de los siguientes caracteres: Minúsculas, Mayúsculas, Números, Caracteres especiales (e.g. # \$ % & / ( " ! , ; ).
2. La longitud de la contraseña debe ser de al menos 8 caracteres.
3. La contraseña no debe estar compuesta únicamente de palabras de diccionario.
4. Se deben evitar contraseñas tradicionales como contraseña, password, 123456, qwerty, asdfg, etc.
5. Se debe evitar repetir la contraseña después de haber realizado varias modificaciones de la misma.
6. Se deben evitar contraseñas que contengan datos de identificación tales como el número de cédula, número de celular, correo electrónico, etc.

Así mismo, con la finalidad de promover el uso adecuado de claves y contraseñas se presentan una serie de recomendaciones para el manejo correcto de las mismas:

1. Siempre utilice contraseñas diferentes para el ingreso a la plataforma ALOJA COLOMBIA y sus cuentas personales de uso doméstico.
2. No comparta sus contraseñas con ningún tercero, incluso si este pertenece a ALOJA COLOMBIA.
3. Las contraseñas nunca deben estar escritas en texto plano y/o archivos llamados claves.txt.

4. No revele las contraseñas por medios de comunicación desprotegidos como correo, mensajería instantánea, SMS, etc.
5. Evite utilizar la opción de recordar contraseña en navegadores y programas internos.
6. En caso de evidenciar alguna irregularidad en el ingreso a la plataforma ALOJA COLOMBIA, tales como, redireccionamiento a otras páginas y/o solicitudes irregulares de actualización de contraseñas, evite continuar el proceso de ingreso y comuníquese con el área técnica.

El USUARIO registrado, es el único responsable de mantener la confidencialidad y seguridad de sus claves de ingreso y no podrá revelarlas a ningún tercero, así mismo, sólo podrá registrarse con una sola cuenta y en ningún caso podrá transferir su cuenta a otra persona. El USUARIO es el único responsable de las actividades que sean realizadas a través de su cuenta y deberá notificar de inmediato al Administrador si sospecha que sus credenciales fueron robadas, extraviadas o que de algún modo su cuenta está comprometida y está siendo utilizada por un tercero sin su consentimiento. Durante la operación de ALOJA se podrá, pero no se está obligado, a solicitar identificación o información, realizar controles para verificar información o antecedentes, comparar la información con bases de datos de terceros, solicitar informes de antecedentes penales.

## **e. Cancelación de Usuarios en la Plataforma**

### **i. Alojadores**

El Administrador de ALOJA COLOMBIA, podrá cancelar la cuenta del USUARIO ALOJADOR cuando no cumpla con los estándares de calidad, claridad, y detalles mencionados en su publicación, es decir, cuando las características del servicio descritas en las publicaciones realizadas dentro de la Plataforma no correspondan con la realidad del servicio; o por haber recibido de forma repetitiva comentarios negativos, quejas o reclamos por servicio, por mal estado de la propiedad sin que fuera aclarado y anunciado previamente en los anuncios o por cancelar en repetidas ocasiones las reservas sin justificación alguna. Así mismo, cualquier conducta ilegal, inmoral, en contra del código de policía, así como cualquier vulneración a los presentes Términos y Condiciones, dará el derecho al administrador de la plataforma ALOJA COLOMBIA, para cancelar la cuenta del ALOJADOR.

De otro lado, en todo tiempo, el ALOJADOR puede voluntariamente dar de baja las publicaciones realizadas dentro de su cuenta en la Plataforma, siempre y cuando no tenga reservas pendientes o en curso con algún ALOJADO al momento de realizar la baja; como consecuencia de ello, todas las publicaciones realizadas por el ALOJADOR serán bloqueadas y no podrán ser visualizadas dentro de las búsquedas realizadas por los USUARIOS de ALOJA COLOMBIA.

## **ii. Alojados**

El Administrador de ALOJA COLOMBIA, podrá cancelar la cuenta del USUARIO ALOJADO cuando su comportamiento sea inadecuado, inmoral, delictivo, ilegal o destructivo, también cuando se hayan tenido quejas y comentarios negativos por parte del ALOJADOR sobre su comportamiento, y cuando en repetidas ocasiones haya cancelado la reserva sin justificación alguna. Así mismo, cualquier conducta ilegal, inmoral, en contra del código de policía, así como cualquier vulneración a los presentes Términos y Condiciones, dará el derecho al administrador de la plataforma ALOJA COLOMBIA, para cancelar la cuenta del ALOJADO.

De otro lado, en todo tiempo, el ALOJADO, puede voluntariamente suspender el uso de su cuenta en la plataforma ALOJA COLOMBIA, siempre y cuando no tenga reservas pendientes o en curso con algún ALOJADOR al momento de realizar la baja; como consecuencia de ello, no podrán realizar reservas en ninguna publicación realizada por los ALOJADORES dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA.

## **IV. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE ALOJA**

Todos los USUARIOS, tanto ALOJADORES como ALOJADOS, que realicen su registro dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA, se obligan a cumplir y respetar todos los Términos y Condiciones de la plataforma online, así como su Política de Tratamientos de Datos Personales y demás manuales, políticas y/o documentos referentes a las relaciones generados entre los USUARIOS. Luego de haberse registrado y una vez ingresa a la plataforma, el USUARIO está obligado a utilizar los servicios digitales de la plataforma ALOJA COLOMBIA, de conformidad con estos Términos y Condiciones, haciendo uso de esta, de forma íntegra y en sujeción a la ley.

Cuando el USUARIO, actúe de forma contraria e incumpla cualquiera de los deberes y obligaciones adquiridos en los presentes Términos y Condiciones, el Administrador de la plataforma ALOJA COLOMBIA podrá suspender y/o cancelar la cuenta del USUARIO registrado por la violación de los Términos y Condiciones y/o la Política de Tratamientos de Datos Personales, violación de derechos de terceros, hacer uso ofensivo, discriminatorio, ilegal, inmoral y que amenace la seguridad y bienestar de los USUARIOS registrados dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA. En concordancia con lo anterior, Toda infracción que se realice ya sea por acción u omisión de los presentes Términos y Condiciones de uso de la plataforma, darán lugar a que el Administrador de la plataforma ALOJA COLOMBIA, suspenda y/o cancele la cuenta del USUARIO registrado que la haya infringido.

Así mismo, el administrador de la plataforma ALOJA COLOMBIA, podrá cancelar y dar de baja la cuenta del USUARIO registrado cuando esta haya brindado información incompleta, inexacta, no veraz, falsa, obsoleta durante su registro dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA.

## **a. Definición de los tipos de Usuarios que interactúan en la Plataforma**

### **i. Alojadores**

El USUARIO de la plataforma ALOJA COLOMBIA, denominado como ALOJADOR, es quien tiene el rol de ofertar sus servicios como hospedador, por tanto, podrá ofrecer dichos servicios mediante publicaciones realizadas en la plataforma detallando las características del hospedaje, el precio, los servicios conexos y todos los demás beneficios que puedan llegar a estar vinculados a este, así como, estipular las restricciones, limitaciones y/o prohibiciones para la prestación del servicio.

Al decidir utilizar la plataforma como USUARIO ALOJADOR, su relación con el Administrador se limitará a la de un USUARIO que utiliza la Plataforma como vitrina para publicar sus servicios facilitando su vinculación con el ALOJADO, por lo tanto, es totalmente independiente y no es un empleado, agente o copartícipe de una empresa o que represente a ALOJA, a su Administrador o a sus intereses. El ALOJADOR, actúa bajo su propio nombre e interés y no en nombre de la plataforma ALOJA COLOMBIA.

En la operación de ALOJA no se controla, ni controlará las acciones que realice el ALOJADOR ni las de su comportamiento, las cuales siempre se deberán regir por los presentes Términos y Condiciones, en especial en lo que concierne a la prestación de los servicios del ALOJADOR.

Finalmente, el ALOJADOR, mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, reconoce y acepta que todas las publicaciones son realizadas de manera libre y según su criterio, pudiendo incluso anunciar además de sus servicios como ALOJADOR, cualquier otra actividad laboral y comercial relacionada con la plataforma.

### **ii. Alojados**

El USUARIO de ALOJA COLOMBIA, denominado como ALOJADO, es quien tiene el rol dentro de la Plataforma de buscar, seleccionar y reservar los servicios ofertados como huésped, por tanto, podrá reservar los alojamientos publicados por los ALOJADORES, seleccionando entre las publicaciones realizadas en la plataforma, en las cuales se le informaran las características del hospedaje, el precio, los servicios conexos y todos los demás beneficios que puedan llegar a estar vinculados a este, así mismo, tendrá conocimiento de las restricciones, limitaciones y/o prohibiciones establecidas por el ALOJADOR dentro de su hospedaje para la prestación del servicio.

Al decidir utilizar la Plataforma como USUARIO ALOJADO, su relación con el Administrador se limitará a la de un USUARIO que utiliza la Plataforma como vitrina para buscar servicios de alojamiento facilitando su vinculación con el ALOJADOR, por lo tanto, es totalmente independiente y su reserva no genera ningún vínculo contractual con ALOJA COLOMBIA, respecto de la prestación del

servicio de hospedaje; así mismo no es un empleado, agente o copartícipe de una empresa o que represente a ALOJA COLOMBIA o sus intereses. El ALOJADO, actúa bajo su propio nombre e interés y no en nombre de la plataforma ALOJA COLOMBIA.

ALOJA COLOMBIA no controla, ni controlará las acciones que realice el ALOJADO ni las de su comportamiento, las cuales siempre se deberán regir por los presentes Términos y Condiciones, en especial en lo que concierne a cumplimiento de sus obligaciones como ALOJADO.

Finalmente, el ALOJADO, mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, reconoce y acepta que la Plataforma solamente cumple la función facilitar el vínculo entre el ALOJADO y el ALOJADOR, por tanto, el Administrador no es parte del vínculo contractual que pueda llegar a surgir entre sus USUARIOS, dado a que no presta servicios de alojamiento o actividades turísticas, sino que permite el uso de su plataforma para que otros ofrezcan dichos servicios.

## **b. Obligaciones adicionales de los Alojadores**

Mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el ALOJADOR declara que su actuar dentro de ALOJA COLOMBIA es de buena fe y que garantiza que en la oferta de su anuncio se tomaron todas las precauciones necesarias para no incumplir ningún contrato que se haya suscrito con un tercero, que pueda llegar a perjudicar al ALOJADO, a su vez que su publicación y el servicio ofertado cumple con todas las obligaciones derivadas del derecho de dominio sobre el inmueble, tales como la propiedad horizontal, el impuesto predial, el pago de los servicios públicos y demás leyes u obligaciones aplicables. Así mismo, el ALOJADOR es el único responsable de sus actos y omisiones, o de los actos y omisiones de cualquier persona que viva o esté presente en el alojamiento, por consentimiento o invitación de éste, sin embargo, no será responsable de los invitados que formen parte del grupo de invitados del ALOJADO.

Respecto de la realización de publicaciones, el alojador se obliga además a:

1. No difundir información de formas vulnerables de entrar a la plataforma ALOJA COLOMBIA.
2. No difundir información restringida que se encuentre dentro de la ALOJA COLOMBIA.
3. No acceder a datos restringidos ni violar la seguridad de la plataforma ALOJA COLOMBIA con el fin de obtenerlos.
4. Informar al administrador de la plataforma ALOJA COLOMBIA toda información a la que se tenga acceso y pueda implicar un compromiso a la seguridad de la información que hay de la plataforma y sus USUARIOS.



5. Denunciar todas las conductas violatorias a la seguridad de la información de la plataforma ALOJA COLOMBIA.
6. Hacer uso de dispositivos y herramientas tecnológicas actualizadas, protegidas con sistemas de antivirus para el acceso a la plataforma ALOJA COLOMBIA.

Finalmente, el ALOJADOR, declara que conoce y cumple la Ley colombiana, por tanto, cumple con todos los requisitos legal establecidos para el ejercicio de la actividad turística en Colombia, razón por la cual cuenta con su correspondiente Registro Nacional de Turismo y demás requisitos legales para la prestación de los servicios ofertados a través de la plataforma ALOJA COLOMBIA. El ALOJADOR será responsable de obtener todo tipo de registro, permiso, habilitación o licencia necesaria para prestar el servicio ofrecido y/o cualquier otro adicional que ofrezca dentro de las publicaciones realizadas en la plataforma ALOJA COLOMBIA.

Los ALOJADORES serán los responsables de hacer cumplir todas las normas y reglamentos locales, nacionales e internos que se publiquen dentro de sus anuncios de servicio; estos deberán contemplar la capacidad de sus instalaciones para alojar a sus huéspedes (ALOJADOS) y de ser necesario obtener todos los permisos y licencias para proporcionar alimentos, expendio de bebidas alcohólicas, ofertar transporte o actividades turísticas. Finalmente, en caso de que dentro del alojamiento se presten servicios domésticos tales como aseo diario, mantenimiento, reparación, alimentación u otros que puedan llegar a ser proporcionados por el ALOJADOR, este está obligado a cumplir con toda la normativa laboral de contratación requerida para dichos servicios, con los cuales ALOJA COLOMBIA, no tendrá ningún tipo de vínculo.

### **c. Obligaciones adicionales de los Alojados**

El ALOJADO, es el único responsable de sus actos u omisiones, así como de los actos u omisiones de cualquier persona que invite a unirse o a ser parte de cualquier Alojamiento, Actividad o Servicio del ALOJADOR contratado por medio de ALOJA, lo cual le impone las siguientes obligaciones:

1. Retirarse del ALOJAMIENTO en el momento en que finaliza su reserva.
2. Llevar consigo todos sus bienes o enseres con los que arribó al ALOJAMIENTO.
3. Hacer usos cuidadoso y responsable del ALOJAMIENTO dejándolo en el estado en que le fue entregado.
4. Actuar con integridad teniendo una conducta decorosa en respeto del orden público.



5. Respetar y acatar los reglamentos internos particulares de cada ALOJAMIENTO.
6. Tratar con debido respeto al personal y/o colaboradores que puedan llegar a ser parte del ALOJAMIENTO.
7. Informar al ALOJADOR cualquier situación que se pudiera presentar que afecte el estado del inmueble o que pueda llegar a generar un daño permanente en el mismo.
8. No cometer ninguna conducta contraria al Código de Policía.
9. No cometer ninguna conducta delictiva.
10. No subarrendar el Alojamiento.

En todos los casos en los cuales uno o varios de los ALOJADOS dentro de una reserva sean menores de edad, el ALOJADO que realizó la reserva se hará responsable de la supervisión y cuidado de estos, tanto dentro del ALOJAMIENTO como en el uso del mobiliario o servicios conexos y las actividades, experiencias u otro tipo de servicios ofrecidos por el ALOJADOR.

Así mismo, el ALOJADO mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, reconoce y acepta que es responsable de los daños causados como consecuencia directa o indirectamente de las negligencias, inexperiencia o impericias que él por su uso del alojamiento se produzcan en los bienes de propiedad del ALOJADOR, de igual forma recae la responsabilidad sobre los invitados y demás ALOJADOS incluidos dentro de la reserva. En caso de ser necesario el ALOJADOR podrá visitar la propiedad con previo aviso para la revisión y verificación del estado del ALOJAMIENTO, así como también podrá hacerlo a petición del ALOJADO.

Para los casos en que se presenten daños al ALOJAMIENTO, los mismos serán cubiertos por el depósito entregado el primer día de la reserva (en caso que el Alojador tenga esta opción), sin embargo, cuando los daños sufridos no los cubra el depósito o entre los USUARIOS no se haya pactado la opción de Depósito Reembolsable al momento de haber realizado la reserva, el ALOJADO deberá conciliar directamente con el ALOJADOR para remediar los daños causados, sin perjuicio de iniciar las acciones legales que considere necesarias en caso de no lograr ningún acuerdo entre las partes.

Finalmente, el ALOJADO en el ejercicio libre de su voluntad es el responsable de verificar los servicios ofertados por el ALOJADOR para determinar si éste es adecuado para las necesidades o preferencias del ALOJADO. Por tanto, como ALOJADO comprende y es consciente que en algunos casos los servicios ofrecidos por el ALOJADOR pueden incluir riesgos de accidentes, lesiones corporales, discapacidad o muerte, y usted cómo ALOJADO, valora y evalúa dichos riesgos al momento de realizar la reserva de los mismos, y en concordancia asume de manera libre y voluntaria los riesgos inherentes a la particularidad de

los alojamientos, actividades, experiencias y otros servicios ofrecidos por el ALOJADOR, al momento de elegirlos y participar de ellos.

## **V. PUBLICACIONES, RESERVAS, PAGOS Y CANCELACIONES**

### **a. Realización de Publicaciones para ofertar en la Plataforma**

El ALOJADOR, podrá crear su anuncio totalmente gratis dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA, y se encuentra en libertad de establecer el precio, el número máximo de huéspedes, la disponibilidad, las reglas del alojamiento y los servicios conexos o complementarios con los que pueda llegar a contar el servicio, así mismo, cuenta con el control de la publicación, lo cual le permitirá realizar cambios o modificaciones sujetándose siempre a los términos establecidos en el presente documento.

Así mismo, el ALOJADOR podrá a través de la plataforma ALOJA COLOMBIA, subir información, cargar fotografías, subir texto y todo tipo de material que brinde información relacionada con la publicación de la plataforma; a su vez podrán ingresar y visualizar el contenido de los USUARIOS de la plataforma ALOJA COLOMBIA, incluyendo el contenido de propiedad de ALOJA COLOMBIA y toda la información que esté autorizada por los USUARIOS para su uso dentro de la plataforma.

Finalmente, el ALOJADOR se obliga mediante la creación del anuncio a prestar los servicios publicados en ALOJA COLOMBIA, según la descripción y especificaciones establecidas en el anuncio, por lo cual, la descripción del servicio, las fotografías o ilustraciones alusivas al servicio ofertado, la capacidad del ALOJAMIENTO, los servicios conexos, las descripciones de las actividades y cualquier otro servicio y/o beneficio publicado en el anuncio, deberá ser fidedigno y corresponder a la realidad.

### **b. Contenido de las publicaciones en la Plataforma**

Dentro de la Plataforma está prohibido publicar, subir y difundir contenido falso o engañoso, sea por acción u omisión. Tampoco se permite contenido que pueden resultar vulgar, racista u ofensivo que puedan afectar los derechos fundamentales, ni que fomenten la discriminación, odio, acoso, amenaza, acciones vandálicas, violencia o agresión contra cualquier persona o grupo que sea perjudicial u ofensivo para ALOJA COLOMBIA o cualquiera de sus USUARIOS. Así mismo, está prohibido dentro de ALOJA COLOMBIA, todo tipo de contenido obsceno o pornográfico, y en caso que alguna publicación o contenido haga caso omiso de esta prohibición, el Administrador podrá suspender y/o cancelar la cuenta del USUARIO sin previo aviso y de manera inmediata, con la finalidad de proteger la plataforma y sus USUARIOS.

## **c. Experiencias ofertadas en la Plataforma**

### **i. Alojamiento**

Una reserva de ALOJAMIENTO hace alusión a un permiso limitado para el ingreso, ocupación, utilización y disfrute del espacio físico delimitado de un bien inmueble, así como todo el mobiliario necesario para su habitabilidad. El ALOJADOR se reserva el derecho de reingresar, ocupar o utilizar el ALOJAMIENTO durante el tiempo de la reserva siempre y cuando se den las siguientes condiciones:

1. Sea obligatoriamente necesario para evitar el deterioro o daño permanente del bien.
2. Esté permitido voluntariamente por el ALOJADO.
3. Sea compatible con la legislación aplicable.
4. Se encuentre frente a una conducta contraria al Código de Policía cometida por el ALOJADO.
5. Se encuentre frente a la comisión de un delito por parte del ALOJADO.
6. Haga parte de los servicios conexos como el aseo o mantenimiento de la propiedad.

En caso de que el ALOJADO se resista a abandonar y permanezca en el ALOJAMIENTO después de la fecha de salida conforme a lo establecido en su reserva, el ALOJADOR está en su derecho a de hacer uso de todos los mecanismos legales y policiales establecidos en Colombia con el fin de que el ALOJADO se vaya del ALOJAMIENTO, así mismo el ALOJADOR, puede solicitar el pago del tiempo que superó al pactado en la reserva realizada inicialmente, entendiendo este como una sanción razonable por la estancia prolongada.

El ALOJADO mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, reconoce y acepta que el número máximo de huéspedes que permite el ALOJAMIENTO reservado es el que se encuentra publicado y/o el pactado al momento de realizar la reserva, con lo cual no se podrá superar el número de ALOJADOS permitidos que hayan publicado en el anuncio y/o pactado en la reserva del ALOJAMIENTO; en caso de superar número máximo de huéspedes, el ALOJADOR podrá solicitar al ALOJADO el ajuste en el precio pactado o la cancelación de la reserva conforme a las políticas de cancelación.

### **ii. Check-in y Check-out en alojamientos**

La naturaleza de la plataforma ALOJA COLOMBIA, permite que los ALOJADORES establezcan sus propias reglas para la prestación efectiva de los servicios que estos ofrecen, por lo cual, como ALOJADOR el USUARIO está en libertad de determinar la hora en la que se permite el ingreso de los ALOJADOS al alojamiento, así como la hora en la cual deberá ser entregado y desalojado el inmueble por parte del ALOJADO.

De un lado, es responsabilidad del ALOJADOR dejar clara dicha información en el anuncio publicado dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA. Por el otro, es responsabilidad del ALOJADO cumplir con lo estipulado en la publicación, y por tanto, arribar y hacer entrega del Alojamiento en la hora establecida en el anuncio publicado dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA, teniendo en cuenta que el incumpliendo de dichos horarios puede ocasionar el incremento del valor de la reserva de manera proporcional al tiempo que exceda de la reserva realizada respecto del momento de arribar y hacer entrega del alojamiento.

Así mismo, cualquier otro acuerdo respecto de la llegada o salida de los ALOJADOS al alojamiento que haya sido pactado entre los USUARIOS y no se encuentre en el anuncio publicado dentro de la Plataforma, será responsabilidad de los USUARIOS hacerlo cumplir y dirimir entre ellos cualquier inconveniente que pueda llegar a surgir respecto a este tema.

### **iii. Actividades, transporte y otros servicios**

La reserva de actividades, transporte u otro tipo de servicios ofrecidos por el ALOJADOR, es aquella que le da al ALOJADO derecho a participar, asistir o utilizar dichos servicios provistos por el ALOJADOR. En consecuencia, con esto, el ALOJADO será responsable de confirmar que tanto él, cómo cualquier persona que vaya a hacer parte de las actividades, experiencias u otro tipo de servicios, cumplan con la edad mínima requerida, goce de buena salud, condición física, no cuente con preexistencias médicas o enfermedades físicas y/o metales, u otros requisitos establecidos que le impidan participar de esta.

El ALOJADO será el responsable de informar al ALOJADOR cualquier condición física, psiquiátrica, impedimento, discapacidad o condición médica que pueda llegar a afectar su participación o utilización del servicio ofrecido por el ALOJADOR.

Salvo que exista una autorización expresa emitida por el ALOJADOR, no se permitirá que ninguna persona se una a las actividades, experiencias o los servicios ofrecidos por el ALOJADOR, a menos que se incluya como huésped adicional durante el proceso de reserva.

### **d. Búsquedas realizadas en la Plataforma**

En ALOJA COLOMBIA, el USUARIO ALOJADO podrá hacer búsquedas de forma libre y según sus preferencias, ya sean anuncios destacados, con mejores calificaciones, tipo de propiedad o servicio, destino del viaje,

fechas de la reserva y número de ALOJADOS que van a reservar y hacer uso del servicio de alojamiento. Los resultados de la búsqueda se basan en la relevancia para su búsqueda y otros criterios determinados por el ALOJADO. La relevancia tiene en cuenta la disponibilidad del servicio, el precio, la capacidad máxima, las evaluaciones y el historial de cancelaciones. A su vez también estarán resaltados los requisitos del ALOJADOR, tales como las noches mínimas o máximas que puede ser alquilada la propiedad, máximo o mínimo de ALOJADOS y más.

Así mismo, el ALOJADO mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, reconoce y acepta que al momento de realizar la reserva de su alojamiento se encuentra plenamente informado de los resultados de las búsquedas realizadas y las diferentes opciones que tiene al realizar dicha búsqueda, por tanto, no será válida ninguna exigencia realizada por el ALOJADO, que no corresponda a la descripción específica y características particulares del anuncio publicado en la plataforma ALOJA COLOMBIA, sin importar que los resultados de la búsqueda no hayan llenado plenamente la necesidad del ALOJADO.

### **e. Reservas realizadas en la Plataforma**

La solicitud y aceptación de la reserva en sí misma es un contrato celebrado entre el ALOJADOR y el ALOJADO, mediante el cual ambas partes se obligan a una contraprestación; por parte del ALOJADOR, este se obliga a brindar el servicio de hospedaje según los parámetros establecidos en la publicación realizada en la plataforma ALOJA COLOMBIA; de otro lado, el ALOJADO, se obliga a pagar el precio publicado en la plataforma según las formas de pago establecidas en los presentes termino y condiciones. Así mismo, al momento de aceptar la reserva el ALOJADOR, acepta el pago de las comisiones establecidas por el Administrador y los impuestos a los que haya lugar por la prestación del servicio pactado, los servicios de aseo y otros elementos que pueden estar discriminados en el proceso de pago.

El Administrador de la Plataforma no forma, ni será una parte contractual entre el ALOJADOR y el ALOJADO, ni formará parte de la relación o vínculo de consumo que se inicie entre ellos. Cualquiera de las partes podrá tener una mejor asesoría e información mediando con una inmobiliaria o un agente de bienes, e incluso podría contratar una póliza con una agente de seguros. ALOJA COLOMBIA o su Administrador no representan a ninguna de las partes y no será intermediario de ningún tipo, excepto todo lo referente a los medios y términos de pago.

El ALOJADOR es quien tiene la potestad de aceptar o rechazar la notificación de reserva de un ALOJADO, el primero se comunicara y mantendrá el contacto con el segundo por el medio que ambos convengan, por lo cual es claro que son los USUARIOS y no la plataforma ALOJA COLOMBIA, quienes deben tener la atención debida sobre la información reportada por los otros USUARIOS dentro de la plataforma al momento de utilizar alguno de los servicios y en caso de encontrar irregularidades en el registro o la información publicada; se deberá informar al administrador de la plataforma ALOJA COLOMBIA, quien podrá cancelar su cuenta en razón de las inconsistencia en la información registrada.

## **f. Pagos realizados a través de la Plataforma**

ALOJA COLOMBIA facilita a los ALOJADORES los mecanismos para realizar las publicaciones de sus alojamientos de manera libre y voluntaria, por lo cual, pone a su disposición diferentes medios de pago a través del uso de herramientas virtuales que permitan a los ALOJADOS, realizar el pago de las reservas de los alojamientos, actividades y experiencias, tales como Mercado Pago u otras pasarelas de pago que faciliten la experiencia del USUARIO.

Para todas las formas de pago, el ALOJADO deberá hacer uso de los medios de pago que le facilita la plataforma ALOJA COLOMBIA a todos sus USUARIOS, pudiendo pagar, si la reserva lo permite, un abono del cincuenta por ciento (50%) de la reserva o pagar la totalidad de esta al momento de realizar su reserva.

ALOJA permite que los servicios publicados por los ALOJADORES sean adquiridos por los ALOJADOS facilitado el pago de estos, los cuales estarán regidos por los siguientes parámetros:

1. Al momento de seleccionar un alojamiento, el ALOJADO podrá realizar la reserva de este, realizando el pago del cincuenta por ciento (50%) de la reserva, siempre y cuando la reserva sea realizada con más de quince (15) días de anterioridad.
2. El cincuenta por ciento (50%) restante del valor final del servicio, deberá ser cancelado por el ALOJADO, siete (7) días antes del Check-in, a través de los medios de pago establecidos en la plataforma.
3. Si el ALOJADO lo considera pertinente y favorable a sus intereses, podrá realizar el pago del cien por ciento (100%) del valor del servicio, al momento de realizar la reserva.
4. En todos los casos la reserva deberá ser pagada en su totalidad siete (7) días antes del Check-in.
5. Si la reserva fuera realizada dentro de los ocho días anteriores al Check-in, el ALOJADO solo tendrá la opción de pagar la totalidad de la reserva al momento de reservar su alojamiento.

Para todos los casos en los cuales el ALOJADO haga uso de los medios de pagos establecidos por ALOJA COLOMBIA, el dinero correspondiente al ALOJADOR será consignado en la cuenta bancaria registrado por este, 24 horas después de la llegada del ALOJADO, a su hospedaje.



Para todos los casos en los cuales el ALOJADO, presente alguna inconformidad con el servicio prestado por el ALOJADOR debido a que el servicio efectivamente prestado no fue lo que se había publicado, puesto que no correspondía con el anuncio establecido dentro de la plataforma; se devolverá la totalidad de la reserva menos las comisiones que corresponden al Administrador. En todos los casos las inconformidades deberán ser reportadas dentro de las seis (6) horas de la llegada al alojamiento (Check In), pasado este tiempo no se aceptarán reclamos e inconformidades respecto de la reserva.

### **g. Depósito reembolsable**

El ALOJADOR tendrá la opción de solicitar en la plataforma ALOJA COLOMBIA, un depósito reembolsable con la finalidad de cubrir los posibles daños que pudiera llegar a sufrir en su propiedad a causa del ALOJADO. Dicho depósito será entregado por el ALOJADO al ALOJADOR en el momento de arribar al alojamiento, y deberá ser devuelto al momento de su partida, sin embargo, este mecanismo que es facilitado por la plataforma ALOJA COLOMBIA, no implica la custodia o gestión de dinero por parte de ALOJA COLOMBIA, es decir, en su debido momento ALOJADOR y ALOJADO deberán gestionar la entrega y/o devolución del depósito, razón por la cual ALOJA COLOMBIA no se hará responsable, ni responderá por daños y hurtos causados en la propiedad del ALOJADOR por parte del ALOJADO. En los casos en los cuales los perjuicios sufridos por el ALOJADOR superen el monto del valor del depósito, éste tendrá la libertad de perseguir el pago de los mismo directamente con el patrimonio del ALOJADO.

El ALOJADO mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, reconoce y acepta que si el ALOJADOR lo considera necesario y escoge dicha opción, se tendrá discriminado dentro del proceso de pago un DEPÓSITO REEMBOLSABLE, el cual debe ser entregado al ALOJADOR en el momento de su llegada a el ALOJAMIENTO, y será devuelto una vez finalizada su estadía, siempre y cuando el ALOJAMIENTO o servicio se encuentre en las mismas condiciones en que se entregó.

### **h. Modificaciones de las reservas**

En los casos en que cualquiera de los USUARIOS realice una modificación a la reserva, ambos serán responsables de cualquier modificación que se le efectúe a la reserva por medio de la Plataforma, o que indiquen realizarla por medio de la atención al cliente de ALOJA COLOMBIA, y en consecuencia aceptarán abonar cualquier monto adicional por el servicio, comisión o impuesto asociado con la modificación de la reserva.

### **i. Cancelaciones de las reservas**

En los casos en que el ALOJADO, desee desistir del alojamiento reservado, éste se sujetará a los parámetros de cancelación del servicio, en todos los casos, la cancelación del servicio implicará el pago de todas las comisiones establecidas a favor de ALOJA COLOMBIA, así mismo, el ALOJADO podrá escoger a su conveniencia el tipo de cancelación que desee al momento de realizar la reserva de su alojamiento,

teniendo cuenta que la selección del mismo puede modificar el valor del servicio, para lo cual contará con las siguientes opciones de cancelación:

1. **Flexible:** El ALOJADO recibirá un reembolso total de la reserva, si cancela 48 horas antes del Check In.
2. **Moderada:** El ALOJADO recibirá un reembolso total de la reserva, si cancela 7 días antes del Check In.
3. **Estricta:** El ALOJADO recibirá un reembolso del 50% del total de la reserva, si cancela 15 días antes del Check In.
4. **Muy estricta:** Si el ALOJADO cancela la reserva no se le hará ningún reembolso.

Sin importar la opción de cancelación seleccionada para la reserva, en todos los casos se descontará de la devolución el valor de las comisiones y/o tarifas del servicio establecidas a favor del administrador de la plataforma ALOJA COLOMBIA.

Todas las opciones de cancelación deberán estar relacionadas y discriminadas por valor, en el anuncio publicado por el ALOJADOR dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA, y mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones el ALOJADO declara que entiende y acepta la implementación, así como las consecuencias de la presente política de cancelaciones.

## VI. COMISIONES PARA EL ADMINISTRADOR

Al momento de establecer el precio final de los servicios publicados en ALOJA COLOMBIA, el ALOJADOR deberá tener en cuenta que sobre el precio del servicio se cobrará una comisión a favor del Administrador, cumpliendo los siguientes parámetros:

1. LOS ALOJADORES, deberán pagar una comisión a favor del Administrador del tres por ciento (3%) sobre el valor del servicio.
2. LOS ALOJADOS, deberán pagar una comisión a favor del Administrador del quince por ciento (15%) sobre el valor del servicio.
3. Las comisiones establecidas a favor del Administrador, serán descontadas del primer pago realizado por el ALOJADO.

En concordancia con lo anterior, los precios establecidos en las publicaciones realizadas por los ALOJADORES deben incluir las comisiones que se pagarán a favor de la plataforma ALOJA COLOMBIA,



impuestos, cargos y cualquier otro adicional que pudiese solicitar el ALOJADOR de forma particular, con lo cual, el precio publicado se entenderá como el valor final a pagar por el ALOJADO.

## **VII. RESPONSABILIDAD DEL ADMINISTRADOR**

La responsabilidad de PLATIN INVERSIONES S.A.S. en relación con el uso y navegación en ALOJA, abarca únicamente las obligaciones legales aplicables al territorio colombiano que le asisten como responsable del tratamiento de datos personales recolectados a través de la PLATAFORMA WEB.

### **a. Exoneraciones**

PLATIN INVERSIONES S.A.S. no se hace responsable por fallas, errores, problemas técnicos o interrupciones en la operación o utilización de ALOJA o de alguno de sus módulos. Fallas que incluyen, pero no se limitan a problemas de conectividad con el servidor, interrupción de comunicaciones, daño en equipos, problemas de conexión a internet o de cortes de energía.

PLATIN INVERSIONES S.A.S. cumple con su obligación de poner a disposición de sus USUARIOS para la realización de los pagos, un sistema de conexión segura. Por lo cual se exonera de toda responsabilidad por fallas de comunicaciones con las entidades bancarias o de crédito y de los daños que puedan derivarse de una acción u omisión de dichas entidades.

A través de ALOJA COLOMBIA, los USUARIOS comparten imágenes, ilustraciones, obras o contenido en general que declaran es de su propiedad y por lo tanto de su entera responsabilidad. Por lo que PLATIN INVERSIONES S.A.S. no será responsable por ningún tipo de violación de propiedad intelectual, que se ocasione con motivo de contenido cargado o compartido por Clientes y Co-Creadores, quienes se obligan a mantener indemne a PLATIN INVERSIONES S.A.S. respecto de cualquier reclamación.

Por lo anterior es claro y aceptado por los USUARIOS, que cualquier tipo de USUARIO es el único responsable por los daños que se puedan ocasionar por: La veracidad de la información publicada en ALOJA COLOMBIA o su inexactitud; el manejo de su información financiera; y las licencias o autorizaciones de propiedad intelectual que se requieran para cargar y compartir contenido en la Plataforma.

También es claro y aceptado por los USUARIOS, que PLATIN INVERSIONES S.A.S. bajo ninguna circunstancia, será responsable por: Interrupciones en el uso de la Plataforma; pérdida de información o utilidades; suplantaciones personales que realice cualquier persona; las infracciones de propiedad intelectual que pudiesen presentarse con ocasión de licencias o autorizaciones del contenido cargado por los USUARIOS; hechos de la naturaleza, o por las demás situaciones de fuerza mayor o caso fortuito que pudiesen afectar la operación de la PLATAFORMA.

## **b. Limitación de la responsabilidad**

En cualquier caso y por cualquier motivo, la responsabilidad de PLATIN INVERSIONES S.A.S. será limitada de forma económica, hasta una cuantía de indemnización igual al precio o valor pagado por comisión de intermediación. El USUARIO acepta expresamente la limitación de responsabilidad para el Administrador y le exonera de cualquier tipo de responsabilidad que supere dicha cuantía.

# **VIII. PROPIEDAD INTELECTUAL**

## **a. Restricciones de uso en la Plataforma**

Mientras se esté navegando en ALOJA, todo USUARIO deberá tener presente que el contenido que ve, oye, lee o al que accede, así como el software que permite el desarrollo y funcionamiento de la plataforma, tiene derechos de propiedad intelectual y se encuentra dispuesto para el público, para que se haga un uso exclusivamente personal del mismo.

De ninguna forma, el uso o navegación a través de la ALOJA implica o constituye la transferencia, cesión o autorización de los derechos de cualquiera de los activos de propiedad intelectual que son accesibles en ALOJA COLOMBIA, a menos que la misma sea concedida directa y expresamente por escrito.

## **b. Prohibiciones de uso en la Plataforma**

Los USUARIOS entienden y aceptan que todo contenido de propiedad intelectual, está protegido por las normas de propiedad industrial o de derechos de autor (Con contenido de propiedad intelectual nos referimos, sin limitarnos exclusivamente a ellas, a: marcas, enseñas, logos, modelos de utilidad, diseños industriales; material informático, gráfico, publicitario, de multimedia, audiovisual y/o de diseño; las imágenes, ilustraciones o fotografías; los contenidos, como textos y bases de datos; y las demás creaciones de propiedad industrial o de derechos de autor puestas a su disposición en la plataforma).

Queda expresamente prohibido a los USUARIOS de ALOJA el uso comercial, todo acto de copia, la reproducción, distribución, venta comunicación al público, puesta a disposición del público, transformación, modificación, licencia, cesión y cualquier otro acto o modalidad de explotación de contenido de propiedad intelectual en cualquier medio o formato online u offline, incluyendo, más no limitado a, medios electrónicos, mecánicos, de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole.

Cualquier uso no autorizado de dicha propiedad intelectual constituirá una violación a los presentes Términos y Condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales que le sean aplicables, por lo que se facultará al interesado para iniciar las acciones legales que considere pertinentes en contra de los infractores.

### **c. La propiedad intelectual en las publicaciones realizadas por usuarios**

El contenido que los USUARIOS de la plataforma publiquen dentro de ella, no violará, ni infringirá los derechos de autor, patentes, know how, marcas registradas, secretos comerciales, morales o privados, o la propiedad intelectual de un tercero, ni dará como resultado el incumplimiento de ninguna ley o norma aplicable. En caso de detectarse alguna irregularidad en la publicación de los anuncios o el contenido dentro de la plataforma, ALOJA COLOMBIA suspenderá tales publicaciones y cancelará la cuenta del USUARIO.

Los USUARIOS de la plataforma ALOJA COLOMBIA son los únicos responsables que todo el contenido y/o publicación que suban a través de la Plataforma, por ende, mediante la aceptación de los presentes Términos y Condiciones se obligan a respetar los derechos de autor, no infringir la propiedad intelectual ni transgredir los derechos de la intimidad de las personas. En la Plataforma no se verifica ni puede verificar toda esta información, por tal motivo todo USUARIO que se registre dentro de la plataforma declara y garantiza que es el propietario único y exclusivo del contenido que se publique dentro de la plataforma ALOJA COLOMBIA, y en caso de ser necesario cuenta con todos los permisos, derechos o licencias para permitir que la Plataforma use y publique el contenido del USUARIO.

## **IX. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

PLATIN INVERSIONES S.A.S., garantiza la protección de los derechos de Hábeas Data, privacidad, intimidad, buen nombre e imagen de todos los USUARIOS de ALOJA que proporcionen su información personal durante el uso y navegación de la Plataforma. Con tal propósito todas las actuaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales se regirán siempre por los principios de buena fe, legalidad, libertad, finalidad, veracidad, transparencia, confidencialidad, seguridad y circulación restringida de la información personal, además de regirse por las normas legales que sean aplicables a la materia en el territorio colombiano.

PLATIN INVERSIONES S.A.S., se compromete con todo aquel que entregue su información personal a la Plataforma, a no revelar con terceros no autorizados dicha información, a no utilizarla con fines distintos de los autorizados por sus titulares, y a tratarla con las medidas de seguridad necesarias para asegurar su confidencialidad, reserva y seguridad.

## **X. ORIGEN DE LOS FONDOS**

Cuando un USUARIO realiza una reserva en ALOJA COLOMBIA, declara y sostiene que: a) El dinero con el cual realizó la reserva, es dinero que proviene de actividades totalmente lícitas. b) El dinero con el cual

realizó la reserva no proviene de conductas penales. c) Su nombre no se encuentra incluido en los listados de prevención de lavado de activos nacionales o internacionales. d) No permite a terceras personas, utilizar sus cuentas bancarias para realizar transacciones con dinero del cual desconozca su origen o provenga de actividades ilícitas. En consecuencias de las anteriores declaraciones, el USUARIO será responsable de la falsedad ante cualquier persona y se obliga indemnizar a PLATIN INVERSIONES S.A.S. de cualquier perjuicio que le cause con ocasión de la falsedad en sus declaraciones.

## **XI. SEPARACIÓN DE ESTIPULACIONES**

Dado el caso de que alguna de las estipulaciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones llegare a ser declarada ineficaz, nula o ilegal, dicha estipulación no afectará la eficacia, validez, legalidad o exigibilidad del resto de las estipulaciones que forman parte de los presentes Términos y Condiciones.

## **XII. JURISDICCIÓN**

Cualquier conflicto que llegase a surgir entre los USUARIOS registrados o con el Administrador de la Plataforma, se deberá resolver mediante la aplicación de la Ley Colombiana, a través de la jurisdicción o entidad competente dependiendo de cada caso en particular, teniendo como base la ciudad de Bogotá D.C. de la República de Colombia, lugar de domicilio del administrador de ALOJA.

## **XIII. NOTIFICACIONES Y CONTACTO**

Para contactarse con PLATIN INVERSIONES S.A.S., puede hacer uso de nuestro formulario de contacto dispuesto en la página principal o comunicarse a través de nuestra área de Servicio al Cliente (Escribiéndonos al mail [hola@alojacolombia.com](mailto:hola@alojacolombia.com) o escribiernos vía Whatsapp en horario de oficina, 8:00am a 6:00pm, al teléfono +54 322 770 4646).

## **XIV. MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

El Administrador de ALOJA está en la facultad de actualizar y modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones de Uso, por lo que la nueva versión se publicará en la Plataforma desde su entrada en vigencia. A su vez, una vez se adelante la modificación o actualización de los presentes Términos y Condiciones de Uso, se informará vía correo electrónico a sus USUARIOS en un tiempo no menor a 30 días antes de ser publicada la actualización.

En caso que un USUARIO no esté de acuerdo con la actualización o modificación de los Términos y Condiciones, éste deberá dar por terminada la vinculación a la Plataforma dándose de baja y/o cancelando

su cuenta dentro de la ALOJA antes que los nuevos Términos y Condiciones de Uso entren en vigencia y sean publicadas las modificaciones y/o actualizaciones. De no ser realizada la baja y/o cancelación de la cuenta por parte del USUARIO, la permanencia de su registro en la Plataforma se entenderá como una aceptación de las modificaciones y/o actualizaciones de los nuevos Términos y Condiciones.

## **XV. VIGENCIA**

Los presentes Términos y Condiciones rigen a partir de su expedición el Febrero 1 de 2022.