

HEKA opera como intermediario especializado, encargado de facilitar el pago y envío de productos negociados. A través de estos términos y condiciones generales, HEKA detalla su alcance, las obligaciones y derechos tanto del usuario como de la plataforma

## **Términos y Condiciones para Relaciones Comerciales y Civiles**

Última actualización 26 de Marzo de 2024

### **DEFINICIONES:**

*Servicios HeKa:* El conjunto de aplicaciones y funcionalidades innovadoras diseñadas y desplegadas por HeKa, especializadas en el impulso del comercio electrónico.

*Cuenta:* El espacio virtual que proporciona acceso, almacenamiento de información y gestión de actividades relacionadas con los servicios brindados por HeKa.

*Comercio:* Diversidad de empresas, sin importar su tipología, que realizan sus transacciones comerciales a través de plataformas electrónicas, siendo parte integral de HEKA.

*Usuario:* Empresas o individuos que han optado por unirse a la plataforma HeKa, aceptando sus términos y condiciones, y que hacen uso regular de los servicios que ésta ofrece.

*Aliado estratégico:* Empresas transportadoras que tienen una alianza con HeKa, encargadas de llevar a cabo la etapa de envíos y/o pagos: Envía, Servientrega, Interrapidísimo y Coordinadora.

*Términos y Condiciones:* Documento contractual que establece los derechos y obligaciones de los usuarios HeKa al utilizar los servicios ofrecidos. Incluye disposiciones sobre privacidad, responsabilidades legales y condiciones de uso de la plataforma. HeKa se reserva la posibilidad de hacer modificaciones y/o actualizaciones siempre que lo considere pertinente.

*Datos del Usuario:* Información personal y empresarial proporcionada por los usuarios HeKa durante el proceso de registro y uso de la plataforma. Incluye, pero no se limita a, datos de contacto, información financiera y detalles comerciales.

*Transacciones:* Operaciones comerciales realizadas a través de la plataforma HeKa, que involucra el intercambio de bienes y servicios entre los usuarios. Las transacciones pueden incluir pagos, envíos y otras interacciones comerciales.

*Política de Privacidad:* Documento complementario que detalla cómo HeKa recopila, almacena y utiliza la información personal de los usuarios. Establece las medidas de seguridad y privacidad adoptadas por la plataforma.

## **INTRODUCCIÓN:**

HeKa S.A.S., entidad legalmente constituida, presenta la plataforma HeKa. Este sistema tecnológico funciona como un *INTERMEDIARIO* especializado, facilitando transacciones comerciales. A través de nuestra plataforma, permitimos que estos emprendedores gestionen y cobren por su inventario de manera autónoma, mientras nosotros nos encargamos de la logística de envíos y procesos de cobro en segundo plano.

Los siguientes términos y condiciones establecen los acuerdos fundamentales para el uso de la plataforma HeKa, es de gran importancia que el usuario HeKa constantemente haga una revisión de los mismos .

## **SERVICIO Y OBLIGACIONES:**

### *Contacto HeKa:*

La empresa OFFY SAS, identificada con número de NIT. 901521629-6, en el momento tiene diversos canales de comunicación orientados a dar atención a las necesidades legales y/o comerciales, como lo son: Teléfono (+57) 312 463 8608 y Correo electrónico: [atencion@hekaentrega.co](mailto:atencion@hekaentrega.co) , sin embargo, al ser considerado un e - commerce , su funcionamiento es en gran medida virtual y por ello no poseen domicilio en el cuál lleven a cabo sus actividades, el establecimiento comercial se limita a la web.

### *Condiciones de Uso:*

Los servicios proporcionados por HeKa están destinados exclusivamente a personas con capacidad legal para contratar, según las leyes vigentes en Colombia. Al acceder a la plataforma HeKa, el usuario certifica su capacidad legal y asegura tener más de 18 años. La aceptación de estos términos por parte del usuario implica un entendimiento claro y voluntario de las condiciones del servicio ofrecido por HeKa y con ello se da por hecho el consentimiento del usuario. Si por el contrario se opta por no aceptar los términos y condiciones de la página, es de suma importancia que se abstenga de hacer uso de la misma.

En consonancia con lo expuesto anteriormente, resulta imperativo esclarecer que el empleo de la plataforma HeKa conlleva una responsabilidad individual, siendo cada usuario consecuente de la manera en que utiliza la plataforma y los dispositivos que escoge para su navegación. En virtud de esta premisa, HeKa traslada dicha responsabilidad a los usuarios, lo que implica que situaciones como la interferencia de códigos maliciosos en los dispositivos utilizados, la comisión de acciones punibles con las cuentas, o cualquier evento de índole semejante, no serán atribuibles a HeKa.

Se hace la aclaración de que la página está en constante desarrollo para ofrecer una mejor experiencia a los usuarios, es por esto que HeKa se precipita a aclarar que pueden existir intermitencias en el uso de la página, y de la misma manera pueden presentarse errores que posiblemente sean solucionados con rapidez, por ello, HeKa no garantiza el funcionamiento 100% eficiente de la página debido a las razones expuestas anteriormente.

Del mismo modo al usar el sitio web debe entenderse que HeKa al ser una empresa meramente intermediaria, no se hace responsable del resultado de los envíos, por ello al registrarse y crear una cuenta HeKa, el usuario asume que este tipo de problemáticas deben resolverse directamente con los aliados estratégicos.

El uso de la plataforma podría ofrecer oportunidades de acceder a otras plataformas mediante publicidad y enlaces vinculados a ciertas funciones. Es importante destacar que HeKa no supervisa las actividades de dichas plataformas, por lo tanto, el usuario debe regirse por los términos y condiciones de cada página en la que navegue. Debido a lo anterior, HeKa puede poseer dentro de su funcionamiento links de terceros y esto naturalmente no implica la existencia de una relación de aquellos con nuestra plataforma.

#### *Objeto del Contrato:*

La plataforma digital de HeKa, mediante su Sitio Web, se configura como un servicio de comunicación electrónica que actúa como un intermediario entre el usuario y la empresa transportadora ( que ocasionalmente llamaremos aliados estratégicos), en este contexto, es vital subrayar que HeKa no participa ni de manera directa ni indirecta en la materialización del servicio de transporte, actuando exclusivamente como facilitador de la comunicación entre aquellas personas naturales o jurídicas que requieren el transporte de carga o mercancía y las transportadores disponibles.

Dando respuesta a lo ya planteado, las funciones provistas por HeKa abarcan la posibilidad de adquirir servicios de terceros relacionados con el transporte de paquetería, mensajería, almacenamiento, entre otros aspectos vinculados al comercio electrónico, además, la plataforma facilita la comunicación electrónica entre el Usuario y los ALIADOS, estableciendo un marco propicio para la concertación de los términos y condiciones de los servicios a contratar.

En términos técnicos, la arquitectura de la plataforma HeKa se estructura en torno a un mecanismo electrónico que permite a cualquier usuario, sea persona natural o jurídica, entablar comunicación directa con una transportadora. Este diálogo electrónico posibilita la definición de los detalles operativos del transporte de carga, quedando las condiciones de prestación de estos servicios a cargo de los usuarios que auto prestan el servicio de transporte para sus respectivas piezas de envío.

Es importante recalcar que HeKa no ostenta un rol activo en la ejecución directa de servicios de transporte, mensajería y otros relacionados. La plataforma no realiza recepción,

clasificación, transporte ni entrega de objetos físicos, el servicio fundamental de HeKa radica en la facilitación de la comunicación electrónica entre los actores involucrados en el proceso logístico. Por ello es responsabilidad de los usuarios la legalidad de los productos que comercian o transportan, es decir, los permisos y licencias para poder realizar negocios jurídicos con ellos, HeKa no responde en estas situaciones porque ellas competen plenamente a la autonomía del Usuario.

Asimismo, HeKa no confiere autorización o facilitación expresa a terceros transportadores para llevar a cabo la prestación de servicios de transporte, mensajería y otros, la plataforma se erige como un canal de comunicación neutral en el cual las partes interesadas definen sus propios términos y condiciones de forma autónoma.

En la eventualidad de contenidos o enlaces presentes en la plataforma, HeKa puede o no perseguir fines comerciales o de interés económico. La plataforma, en su esencia, se ofrece como un espacio para la comunicación y transacción electrónica, sin involucramiento directo en las operaciones logísticas y sin asumir responsabilidad sobre los bienes transportados.

El usuario declara de manera expresa y veraz que su intención al utilizar los servicios de HeKa es legítima y conforme a la normativa legal vigente. HeKa se reserva el derecho, sin estar obligado, de retirar cuentas de la plataforma y suspender servicios en caso de sospechas de actuaciones ilícitas.

## **IDENTIFICACIÓN:**

### *Creación y extinción de cuenta:*

Se permite la creación ( en la medida de lo posible y por recomendación) de una única cuenta por persona jurídica o natural. HeKa PUEDE solicitar información de identificación para los casos en que así lo requiera y puede cerrar cuentas duplicadas sin previo aviso. Del mismo modo, puede cancelar cuentas que tengan como propósito actos ilícitos o inadecuados para la MORAL GENERAL dentro de la plataforma. En caso de que el usuario HeKa desista del uso de los servicios, puede solicitar en los canales de atención la cancelación de su cuenta. En caso de que el usuario opte por esta última opción, se debe tener presente que antes de dar por cancelada la cuenta, HeKa hará una revisión exhaustiva de los activos y pasivos del usuario en su billetera virtual, para posteriormente hacer el proceso de pago a lo correspondiente y reembolsar el producto activo líquido al usuario.

## **RESERVAS:**

### *Bloqueo y Eliminación de Cuentas:*

Cómo se estableció con anterioridad, HeKa se reserva el derecho de bloquear, retirar temporal o definitivamente cualquier cuenta registrada en el Sitio Web en casos de uso inadecuado, malintencionado, fraudulento, doloso, y cualquier comportamiento sospechoso y/o anormal que contravenga la legislación colombiana, los términos y condiciones aquí descritos, o que vulnere en alguna medida los derechos e integridad de los empleados y/o colaboradores de HeKa S.A.S. o de terceros involucrados en la prestación del servicio.

#### *Inclusión , Cancelación y Modificación de Contenido:*

HeKa se reserva a voluntad propia decidir si incluir o no en el Sitio Web el material recibido por los Usuarios, pudiendo mantenerlo durante el tiempo que considere pertinente o modificarlo. Podrá eliminar contenidos a su discreción si considera que son ilegales, ofensivos, difamatorios o que violan estas Condiciones de Uso. También podrán retirarse contenidos que infrinjan derechos de propiedad intelectual, previa solicitud de HeKa.

Cabe aclarar que esta reserva se lleva a cabo en los casos en que HeKa mediante avances en sus tecnologías, permita una interacción mayor entre los usuarios.

#### *Uso de Información Personal y Contenidos:*

HeKa se reserva el derecho de utilizar la información personal y/o contenidos proporcionados por los Usuarios de acuerdo con las Condiciones de Uso del Sitio Web y la Política de Privacidad.

#### *Denegación de Registro:*

HeKa puede denegar el registro a cualquier individuo, en cualquier momento y por cualquier motivo, sin perjuicio de caer en procedimientos legales relacionados con esto.

### **DERECHOS, RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL USUARIO HeKa**

#### *Responsabilidades:*

- Asumir total responsabilidad por cualquier acción emprendida bajo su registro.
- Salvaguardar la confidencialidad y seguridad de su contraseña con la debida diligencia.
- Abstenerse de perpetrar abusos, acosar, amenazar o intimidar a otros Usuarios y/o empleados del sitio web.
- Preservar la integridad ética de la plataforma, evitando la utilización con propósitos ilegales o no autorizados, de acuerdo con las leyes colombianas y cualquier legislación aplicable.

- Asumir plena responsabilidad por su conducta personal y por la información referente a la mercancía que se proporciona a HeKa o a sus aliados estratégicos.
- Evitar el envío de correos no solicitados (SPAM) y cualquier intento de propagar virus u otros códigos maliciosos, a usuarios de la plataforma, empleados o canales de atención de aliados estratégicos.
- Liberar a HeKa de toda responsabilidad derivada de incumplimientos de las reglas establecidas.
- Proporcionar información fidedigna y verificable a la plataforma.
- Actuar con acatamiento del marco jurídico vigente.
- Garantizar la clara identificación de los productos enviados a través de la plataforma HeKa.
- Mantener un trato respetuoso y profesional en todas las interacciones con HeKa y sus aliados.
- Respetar los derechos de propiedad intelectual de HeKa, sus clientes y aliados.
- Proporcionar información detallada y precisa acerca del contenido, dimensiones y peso de los paquetes enviados con el compromiso de estar siendo exacto con estos detalles .

#### *Obligaciones:*

En el marco de la relación contractual con HeKa, el Usuario asume un conjunto de compromisos esenciales para garantizar el correcto funcionamiento y la eficiencia del servicio. Cabe aclarar que algunas responsabilidades también serán detalladas en las obligaciones ya que son objeto de ambas definiciones. Estas obligaciones, bajo la denominación "Obligaciones del Usuario HeKa," se detallan a continuación, redactadas con precisión y claridad:

- Asegurar la actualización y veracidad de toda la información personal, financiera y demás datos necesarios para la prestación efectiva del servicio de intermediación de HeKa. Cualquier modificación, como cambios de correo electrónico o solicitud de nuevo usuario, requerirá el registro de una nueva cuenta con la información actualizada. Esto previo aviso a HeKa.
- Convenir de manera integral las especificaciones técnicas y económicas relacionadas con la auto prestación del servicio de envío de mercancía, en colaboración mutua con los aliados estratégicos.
- Asumir el pago íntegro del servicio en casos de devolución antes del envío al destino final, así como costear cualquier nuevo servicio de transporte en caso de solicitar la devolución después del envío inicial. HeKa determinará la viabilidad de no cobrar la devolución en casos de imputabilidad de la transportadora por retrasos y en los cuales el usuario haya puesto la respectiva queja PQR en donde el aliado logístico será quien dé una respuesta sobre el cobro de este o no
- Proporcionar soluciones inmediatas a las novedades de los envíos dentro del plazo estipulado por cada transportadora, reconociendo la obligación de pago en caso de incumplimiento.
- Resolver las novedades de devolución en un plazo máximo de 3 días calendario, asumiendo los recargos correspondientes.

- Suministrar la información completa y necesaria para abordar las novedades en las entregas mediante los canales proporcionados por HeKa, respetando los plazos definidos por la transportadora contratada.
- Garantizar que todos los envíos estén adecuadamente embalados, protegidos y etiquetados con la guía y el manifiesto emitidos por HeKa. Es necesario presentar estos a la transportadora, en ellos se detallan la cantidad de paquetes enviados y otras especificaciones, evitando errores en el proceso de registro que impliquen pérdidas o cambios de direcciones con costos adicionales.
- Reconocer que la mercancía enviada es de responsabilidad del cliente para efectos legales, y que HeKa actúa como facilitador del servicio de información para la gestión del envío.
- Proporcionar la información necesaria para las notificaciones y comunicaciones relacionadas con la gestión del servicio, asegurando la claridad y oportunidad en la transmisión de información.
- Cumplir con las condiciones estipuladas en el presente documento, exonerando a HeKa de responsabilidad por gastos, pérdidas o daños derivados de incumplimientos.
- Reconocer que el presente documento y sus anexos poseen mérito ejecutivo, comprometiéndose a pagar a HeKa cualquier valor adeudado, incluyendo intereses de plazo y mora según la tasa máxima permitida por la superintendencia financiera.
- Informar a los destinatarios sobre los costos de despacho y envío en caso de que estos sean pagados contra entrega o pago a destino.

*Derechos:*

- HeKa se compromete a la prestación del servicio de comunicación conforme a lo dispuesto en los términos y condiciones de uso, en pleno acatamiento al numeral 11 del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009. Este derecho asegura al usuario la utilización del servicio dentro del marco legal establecido.
- El usuario goza del derecho absoluto al respeto de su intimidad y la inviolabilidad de sus datos y comunicaciones. HeKa vela por la privacidad del usuario, garantizando que sus datos personales sean tratados con la máxima confidencialidad y seguridad.
- Se reconoce al usuario el derecho a recibir información detallada por medio de la plataforma sobre el estado de sus envíos y recaudos, tanto por parte de nuestros aliados estratégicos como de HeKa. Este derecho asegura una visibilidad completa y transparente durante todo el proceso logístico.
- El usuario tiene el derecho a recibir el dinero correspondiente a sus envíos contratados bajo el servicio de pago contra entrega (recaudos) en las fechas de pago establecidas por HeKa. Estas fechas se basan en acuerdos con cada aliado estratégico, garantizando un manejo eficiente y oportuno de los recursos.

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE HeKa**

### *Responsabilidades:*

Heka, en concordancia con la legislación colombiana, tiene la responsabilidad de gestionar de manera eficiente y sistematizada la recolección y seguimiento del servicio a través de los sistemas de información pertinentes, garantizando la trazabilidad y calidad del servicio prestado por la transportadora seleccionada por el Usuario.

Como parte de su compromiso con la excelencia en el servicio, tiene la obligación de atender de manera especializada y diligente todas las reclamaciones o consultas presentadas por el Usuario. Este derecho se ejerce exclusivamente a través de los canales oficiales establecidos para el servicio al cliente, asegurando una comunicación efectiva.

Heka se compromete a poner a disposición del Usuario toda su experticia, conocimiento y buena fe en la prestación del servicio de intermediación logística a través de su Sitio Web. Este derecho se caracteriza por la oferta de asesoramiento y facilitación, sin asumir responsabilidad por resultados específicos, conforme a los términos y condiciones del servicio.

Heka, en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y otras disposiciones legales aplicables, asume la responsabilidad integral en el tratamiento de la información suministrada por el Usuario. Este derecho garantiza el manejo adecuado, seguro y legal de los datos personales, respetando los principios de privacidad consagrados en la legislación colombiana.

### *Derechos:*

En virtud de su función como plataforma de intermediación logística, Heka ostenta una serie de derechos que se enuncian a continuación, formulados con la meticulosidad y rigor propios de un e-commerce. Estos derechos se detallan de la siguiente manera:

1. Heka se reserva el derecho de modificar tarifas, así como retirar o ajustar servicios y descuentos de su plataforma sin previo aviso, en conformidad con la legislación colombiana vigente en el ámbito de la actividad comercial electrónica.
2. Heka tiene la facultad de rechazar cualquier envío o Usuario cuando lo considere necesario, garantizando así la integridad y eficiencia de sus servicios, conforme a las limitaciones que señale la ley.
3. Heka no asume responsabilidad cuando los envíos han sido despachados y el Usuario realiza cancelaciones o anulaciones de guías.
4. Heka no se hace responsable de los envíos cuando el Usuario responde tardíamente a la solución de una novedad y la transportadora ha gestionado la orden de devolución.



Además, se reserva el derecho de rechazar soluciones que no sean factibles y de generar cobros adicionales en caso de inconsistencias dimensionales.

5. Como se planteó anteriormente, Heka a través de sus aliados estratégicos, tiene la potestad de rechazar soluciones de novedades que no sean factibles. En tal caso, será responsabilidad del Usuario brindar una nueva solución para que el envío pueda ser entregado.
6. Heka podrá realizar ajustes en los valores facturados al Usuario si los aliados logísticos llevan a cabo reliquidaciones y detectan dimensiones (peso-volumen) superiores a las declaradas por el Usuario inicialmente. Estos ajustes serán reportados a HeKa después de realizar la reliquidación, y HeKa procederá a descontar el valor del excedente señalado por los aliados. Esta transacción se hará vía billetera virtual sobre el saldo disponible del usuario en la plataforma de Heka, y en caso de falta de ejecución, el Usuario reconocerá y deberá efectuar el pago correspondiente.
7. Heka tiene el derecho de generar cobro adicional al Usuario, basado en las tarifas vigentes, cuando los envíos devueltos no se realicen a la ciudad inicial de origen seleccionada por el Usuario, sino a una ciudad diferente, en conformidad con la legislación colombiana sobre e-commerce.
8. Heka puede generar la orden a los aliados estratégicos de retener el envío hasta que el Usuario realice el pago del costo de la devolución. En caso de falta de pago, la unidad podrá declararse en abandono, y no se aceptarán reclamaciones futuras.
9. Heka se reserva el derecho de cobrar comisiones por transferencias bancarias y modificar modalidades de pago cuando el Usuario solicita el reintegro del saldo disponible o se realizan pagos del servicio de pago contra entrega, según las tarifas vigentes.
10. Heka se abstiene de atender requerimientos o trámites dirigidos desde correos distintos al registrado por el Usuario en la plataforma. Además, solo se atenderán requerimientos canalizados a través de los canales de atención dispuestos por Heka.
11. Heka se reserva la facultad de modificar los términos y condiciones, políticas, procedimientos y demás aspectos que regulen la relación entre el Usuario, Aliados estratégicos y Heka.

## **ENVÍOS HEKA**

Al formalizar su participación en los servicios de HeKa, ya sea a través de la plataforma principal o mediante cualquiera de los servicios facilitados por HeKa o sus aliados estratégicos, usted consiente sujetarse a los Términos y Condiciones planteados anteriormente y los que se

describen a continuación. Estos términos regulan la utilización de los servicios de envío que se dan por la intermediación de la plataforma de HeKa, abarcando de manera exhaustiva todos los aspectos esenciales para facilitar la entrega de productos a sus compradores.

### *Obligaciones del Usuario*

El usuario asume la responsabilidad plena tanto de la cuenta creada en la plataforma HeKa como de los productos enviados a través de este servicio. Se reitera que la omisión de las obligaciones dispuestas en estos términos podría acarrear la suspensión del servicio de HeKa o la prohibición de utilizar la plataforma. En concordancia con lo expresado en un inicio, al contratar los servicios de HeKa, se establece que HeKa opera como mandatario sin representación, proporcionando herramientas a los comercios a través de colaboradores para agilizar la gestión de envíos, si se quiere, en línea de manera expedita, sencilla y segura en la medida de lo posible.

Cabe destacar que las comunicaciones informales, tales como aquellas efectuadas mediante redes sociales, correos electrónicos, mensajes de texto u otras publicaciones, carecen de carácter legalmente vinculante.

Si el usuario es una persona natural o individual, deberá ser mayor de 18 años o contar con la mayoría de edad según la jurisdicción correspondiente para hacer uso del servicio de envíos. En caso de representar legalmente a una empresa, se requerirá la debida autorización para aceptar los términos y condiciones.

### *Registro y Utilización del Servicio*

Con el fin de acceder y emplear los servicios, el usuario deberá efectuar su registro para obtener una cuenta de HeKa, suministrando información precisa y completa. Esta información incluirá, entre otros datos, su nombre legal completo, RUT, dirección actual, número de teléfono y dirección de correo electrónico válida.

HeKa retiene el derecho de cancelar su servicio por cualquier motivo que estime oportuno. Se establece que HeKa utilizará la dirección de correo electrónico proporcionada como el principal medio de comunicación.

### *Características del Servicio*

Al escoger uno de los aliados estratégicos mediante la plataforma, HeKa, en colaboración con sus aliados estratégicos, acompaña al usuario durante el proceso de entrega de los productos que se estén comercializando. HeKa actúa como mandatario, concertando contratos de transporte con terceros para ejecutar las entregas correspondientes a las ventas realizadas a través de la plataforma. No obstante, HeKa no asume responsabilidad alguna sobre las

mercancías, actuando como intermediario en la comunicación con las transportadoras asociadas.

Una vez que el usuario proporcione los datos necesarios, la transportadora seleccionada procederá, si así se pacta, a recoger la mercancía en la fecha y hora acordadas, generando un número de guía que deberá conservarse para el rastreo del envío y la realización de reclamaciones. HeKa emite un manifiesto que contiene información más detallada sobre el envío para facilitar los procesos de PQR, por ello es obligatorio imprimir y presentar ese manifiesto frente a nuestros aliados y exigir el sello correspondiente por cada uno de ellos, ya que este es la garantía de la cantidad de paquetes que se entregan y su estado original, en caso de no contar con este documento ni HeKa ni el aliado logístico aceptaran algún tipo de reclamo. HeKa no asume responsabilidad por retrasos o demoras atribuibles a las transportadoras.

### *Responsabilidad de los Datos*

Al efectuar la entrega, transporte y recogida de los productos que usted ha comercializado, HeKa facilitará a la transportadora designada las coordenadas de recogida y entrega suministradas por usted. En consecuencia, usted es plenamente responsable de la exactitud de la información proporcionada durante el proceso de envío. Es crucial destacar que cualquier error en nombres o direcciones, generador de costos adicionales, será de su responsabilidad. En virtud de nuestros términos planteados en el uso de la plataforma, nos autoriza a deducir el monto correspondiente a dicho error de su cuenta.

### *Manejo de Datos y Privacidad*

La información proporcionada por usted será administrada y tratada conforme a nuestra "Política de Privacidad", la cual usted manifiesta haber leído y aceptado al aceptar nuestros términos y condiciones.

## **PROCESO DEL SERVICIO**

### *a.) Contrato de Transporte*

Al cargar una orden de envío en nuestra plataforma, se está formalizando un contrato de transporte. Este proceso requiere que ingrese detalles cruciales, como la ciudad y dirección de recogida, ciudad y dirección de entrega, dimensiones y peso del envío, en caso de ser un envío pago a destino o pago contra entrega su valor recaudo, para de este modo facilitar la facturación correspondiente. Adicionalmente, el usuario es consciente que debe valorar y asegurar su mercancía con el valor comercial de esta, en caso de pérdidas, averías. Hurto, entre otros, es el aliado logístico quien responderá por las respectivas indemnizaciones que se realizarán bajo el valor seguro y/o valor declarado, en caso de ser envío en pago contra entrega NO responderán por el valor a recaudar si no de igual modo solamente por el valor seguro y/o valor declarado.

### *b.) Seguimiento y Soporte*

A través del número de guía y el número de pedido proporcionados, los sellers y sus clientes pueden realizar un seguimiento detallado del estado del pedido. Nuestros canales de comunicación servirán como intermediarios entre la transportadora seleccionada y usted, brindando apoyo cuando sea necesario.

### *c.) Relación Contractual y Terminación*

La relación entre usted y HeKa no implica relación de subordinación, exclusividad, no competencia, suministro, depósito, o similares distintos al mandato. Nos reservamos el derecho de dar por terminada la relación comercial sin previo aviso o indemnización, manteniendo el derecho de revocar el acceso a nuestros servicios o variar los términos y condiciones en cualquier momento.

Cada orden de envío inicia una nueva relación contractual, culminando una vez entregado el pedido y se realiza el desembolso correspondiente en su billetera. Durante este periodo, ninguna de las partes puede dar por terminada la relación.

### *d.) Modalidades de Pago y Congelamiento de Fondos*

Puede contratar el servicio de HeKa sin recaudo, reconociendo y aceptando los términos que esto implique. Si ordena un envío sin que HeKa realice el recaudo, su billetera se congelará en el valor del envío hasta su conclusión o cancelación por su parte, en caso de que aún no se haya recogido.

Para productos de alto valor como bisutería, oro, plata o relojes, y en general joyería, todo tipo de líquidos, así mismo como el manejo de los envíos duplicados, HeKa informará al usuario en un máximo de tiempo de 2 días hábiles después de haber sido notificado por el aliado en cuanto a se presenten inconvenientes por envíos duplicados y en los cuales el usuario deberá realizar y compartir una nueva guía de despacho con los datos correctos de no ser así debe aceptar que estos productos y procesos no los consideramos dentro de nuestras responsabilidades, por ello ni HeKa ni la transportadora se harán cargo de este tipo de productos e inconvenientes.

## **ESTRUCTURA TARIFARIA**

### *a.) Determinantes de la Tarifa*

La tarifa de servicio varía en función del peso volumétrico, forma de pago, distancia y el aliado estratégico seleccionado. Al suministrar los datos del producto, se generará la tarifa de envío junto con un número de guía y el manifiesto obligatorio señalado inicialmente.

### *b.) Ajustes y Sobrecostos*

Nuestros aliados estratégicos suelen llevar a cabo procesos de reliquidación, en caso de que los datos proporcionados no reflejen con precisión la realidad del producto, generando sobrecostos o cargos adicionales por parte de la transportadora seleccionada, usted se compromete de manera inequívoca a cancelar dicho monto. Asimismo, autoriza a HeKa para congelar el saldo correspondiente al sobrecosto en su billetera virtual.

## **CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y DIRECTRICES INTERNAS DE HEKA**

En el marco de los servicios proporcionados por HeKa , se establece la obligación ineludible de adherirse escrupulosamente al ordenamiento legal y las directrices internas de HeKa. Queda expresamente prohibida la comercialización y envío de productos en contravención con la legislación colombiana, incluyendo, pero sin limitarse a ello: especies endémicas, fauna y flora reguladas, artículos altamente inflamables, dispositivos explosivos, medicamentos regulados, armas de fuego, armas de fogeo sin el correspondiente salvoconducto, sustancias psicotrópicas, entre otros.

Asimismo, en el envío de productos importados, el usuario se compromete a contar con la documentación, manuscritos y certificados requeridos por la legislación colombiana para el transporte de dichos productos. En situaciones de decomiso o sanción, tanto HeKa como sus aliados estratégicos actúan únicamente como intermediarios, liberándose de cualquier responsabilidad.

### *Gestión de Guías de Envío Repetidas*

En caso de generarse guías de envío duplicadas, HeKa notificará al seller en un plazo máximo de cinco (5) días desde la obtención de dicha información, utilizando el medio más eficiente o el correo electrónico registrado en la plataforma. Se solicitará autorización al comercio para la creación de guías de reemplazo. La respuesta del comercio deberá ser proporcionada en un plazo no superior a cinco (5) días. La falta de respuesta facultará a las transportadoras para dirigir los envíos a compensaciones, eximiendo a HeKa de toda responsabilidad por la mercancía.

### *Guías sin Confirmación de Dirección Correcta para Devolución*

Cuando se emiten guías de envío sin confirmación de dirección correcta para la devolución, HeKa notificará al comercio en un plazo no superior a cinco (5) días desde la obtención de dicha información. El comercio deberá proporcionar la dirección correcta para la devolución en un plazo no superior a cinco (5) días desde la solicitud de HeKa. En caso de no recibir respuesta en este periodo, nuestros aliados estratégicos dirigirán los envíos a compensaciones, eximiendo a HeKa de cualquier responsabilidad por la mercancía.

### *Verificación de Contenidos*

Cuando sea necesario por requerimiento de la transportadora u otra entidad, se solicitará la confirmación de contenidos de los paquetes enviados, es decir, detalles específicos sobre la mercancía. HeKa efectuará la solicitud al Seller con el propósito de obtener la información detallada sobre el contenido del envío. En caso de no recibir respuesta por parte del comercio en un plazo no superior a cinco (5) días desde la solicitud realizada por HeKa, las transportadoras dirigirán los envíos a compensaciones, liberando a HeKa de responsabilidad por la mercancía.

### *Limitación de Responsabilidad*

HeKa no asumirá responsabilidad en caso de que el usuario contravenga el ordenamiento jurídico o vulnere los derechos de terceros. Reconociendo su papel como mero intermediario, HeKa no será solidariamente responsable en caso de demandas o reclamaciones dirigidas al usuario. Por ende, el usuario acepta de forma expresa que HeKa no será responsable de daños directos, indirectos, incidentales, especiales, consecuentes o ejemplares, incluyendo, entre otros, pérdidas por lucro cesante, buena voluntad, uso, datos u otras pérdidas intangibles derivadas del uso o incapacidad para utilizar el servicio.

En ningún caso, HeKa será responsable de la pérdida de beneficios o cualquier daño especial, incidental o consecuente originado en nuestro sitio, nuestros servicios o estos Términos. El usuario acuerda indemnizar y eximir a HeKa, así como a sus matrices, subsidiarias, funcionarios, directores, agentes, empleados y proveedores en caso de que así lo estipule la ley.

## **PAGOS HEKA**

Al utilizar los servicios de pagos de HeKa, se establecen condiciones fundamentales que rigen la relación contractual entre la plataforma y los sellers. Estas condiciones, formuladas de manera clara y precisa, buscan establecer un marco legal sólido y transparente para ambas partes involucradas.

### *Responsabilidades y Suspensión del Servicio*

HeKa, en su papel de intermediario, no asume responsabilidad por los productos cobrados a través de su plataforma. Sin embargo, se reserva el derecho de suspender o cancelar el servicio en caso de identificar irregularidades, fraudes u otras conductas contrarias al ordenamiento jurídico colombiano y a los términos y condiciones del servicio.

Actuando como mandatario entre los sellers y sus compradores, HeKa se encarga de recaudar los pagos realizados al usuario que realizó el envío y depositarlos en la cuenta correspondiente, previa deducción de los montos establecidos por concepto de servicio y envíos.

El mandato conferido a HeKa excluye expresamente la facultad para cumplir con las obligaciones tributarias o cambiarias que tengan bajo su cargo los sellers, responsabilidad que recae únicamente en este último. Así mismo, HeKa no garantiza la autenticidad ni la legalidad de las transacciones, siendo el Usuario HeKa el responsable absoluto de asumir cualquier riesgo de fraude o ilegalidad.

### *Operación del Servicio de Pagos*

En el marco de la operación del servicio de pagos, al hacer el envío de un producto a través de la plataforma o al autorizar a HeKa para recaudar el pago por un producto específico, se establece un contrato de mandato remunerado. HeKa, en calidad de mandatario, recibe el pago a nombre del comercio y lo muestra como disponible en la billetera virtual.

Una vez realizado un pago virtual al seller, el sistema de HeKa informará la recepción del dinero en la cuenta bancaria autorizada. Posteriormente, el monto se pondrá a disposición del comercio una vez que el comprador reciba el producto en la dirección indicada.

### *Autorización Previa para Cobros y Verificación de Identidad*

Al aceptar los términos y condiciones, el comercio autoriza a HeKa a realizar previamente los cobros respectivos por cada transacción, mostrando el balance respectivo en la cuenta del usuario. En cualquier momento antes de disponer del dinero recaudado en la billetera, HeKa se reserva el derecho de solicitar verificación de identidad o titularidad de la cuenta del seller, contribuyendo así a garantizar la seguridad de todas las partes involucradas.

### *Descuentos y Estado de Cuenta*

Los valores correspondientes a los servicios y envíos serán descontados por HeKa de la billetera virtual del usuario, reflejándose detalladamente en el estado de cuenta que el seller puede generar a través de la plataforma.

### *Pago Contra Entrega y Desembolso*

En el caso de pagos contra entrega, HeKa pondrá a disposición el valor en la billetera virtual tan pronto como el aliado de transporte consigne el dinero en la cuenta de HeKa. Es decir, cada aliado estratégico realizará las contribuciones relacionados con los pagos, directamente a HeKa, así que como intermediario se poseen unas fechas con cada aliado sobre el día de la semana en que se hacen estos pagos, cuando se encuentran en poder de HeKa se hace el desembolso respectivo a las billeteras virtuales de quienes hayan realizado envíos por esta modalidad.

### *Límite de Responsabilidad*

HeKa no asume responsabilidad por los perjuicios causados por terceros durante el uso de sus servicios y no será responsable si se utilizan para infringir la legislación colombiana. Cualquier perjuicio resultante de servicios de terceros o relaciones contractuales con entre terceros es responsabilidad exclusiva del usuario. Estas limitaciones se aplicarán incluso si HeKa es informada de la posibilidad de tales daños. Al aceptar estos términos, el usuario acepta indemnizar y eximir de responsabilidad a HeKa respecto a cualquier reclamo o demanda que surja de su uso de los servicios.

### *Condiciones Especiales del Servicio de Pagos*

Los sellers declaran, al hacer uso de este servicio, conocer y autorizar que, de forma transitoria y como mandatario, HeKa reciba los ingresos de cada seller en la cuenta de depósito designada. También autoriza a HeKa para debitar de sus ingresos los descuentos correspondientes según los términos establecidos previamente.

Acepta que, si HeKa rechaza la solicitud de desembolso, congela o descuenta saldo de su cuenta, debe acreditar la legalidad de la transacción ante cualquier requerimiento. Otorga mandato irrevocable a HeKa para solicitar a las plataformas de pago bloquear los ingresos desembolsados en caso de investigaciones por fraudes o enriquecimiento sin justa causa.

Asimismo, autoriza expresamente a HeKa a congelar y descontar de su cuenta movimientos sospechosos que puedan dar lugar a fraude o indebida destinación de la plataforma. Además, HeKa puede congelar y descontar saldos en su cuenta objeto de reclamación por la entidad bancaria, poniéndolos a disposición de esta hasta que se levante la alerta de fraude.

Reconoce que cada transacción procesada generará descuentos, por lo que solo se desembolsaron ingresos netos.

### *Cancelación del Servicio de Pagos*

Comisión HeKa: El acceso y uso de la plataforma HeKa conlleva el pago de una comisión por los servicios ofrecidos. Cada transacción efectuada a través de la plataforma incurrirá en el cobro correspondiente de esta comisión, la cual se detallará en la factura emitida al usuario, especificando el costo neto del envío junto con la suma correspondiente al servicio proporcionado por HeKa. Es importante destacar que las comisiones mencionadas anteriormente están determinadas en función del aliado estratégico seleccionado por el cliente y pueden variar en su monto. Por lo tanto, los valores proporcionados a continuación son aproximados y no exactos. La estructura de la comisión HeKa se define de la siguiente manera: 1.5% + 1.700 para Servientrega, 1.5% + 2.700. para Interrapidísimo, Envía y Coordinadora



Es fundamental aclarar que HeKa únicamente es responsable de los costos relacionados con la "Comisión HeKa". Es posible que las transportadoras establezcan cargos adicionales, como comisiones por recaudo, valor asegurado y/o flete, los cuales son independientes y están sujetos a la política de cada transportadora, lo que quiere decir que en caso de cualquier inconveniente con el envío en procesos de PQR, indemnizaciones, etc, Heka se exime de cualquier reclamo ya que son respuestas directas de los aliados según procesos y políticas que se manejen en la operación logística.

Considerando que los valores mencionados son aproximados, se recomienda a los vendedores y usuarios consultar regularmente el cotizador de la plataforma, el cual se encuentra disponible en todo momento. Se asegura que este cotizador se mantenga actualizado con respecto a las tarifas de las transportadoras y las comisiones correspondientes a HeKa, con el fin de proporcionar una mayor transparencia y claridad sobre el costo total del servicio ofrecido.

Cancelación del servicio: El seller puede cancelar el servicio en cualquier momento dejando de utilizarlo (mientras no haya un envío en proceso), No obstante, el nombrado deberá saldar todos los cargos o tarifas pendientes, si los hubiere.

#### *Participación de Terceros en los Servicios de Pago*

Junto con los Términos y Condiciones de HeKa, usted acuerda estar sujeto a disposiciones adicionales y específicas aplicables a los servicios ofrecidos por socios de HeKa y otros terceros. HeKa no otorga garantías respecto a dichos servicios de terceros, reconociendo que no tiene control sobre ellos y no será responsable por su disponibilidad en los sitios web de HeKa. Además, HeKa se reserva el derecho de deshabilitar el acceso a estos servicios de terceros discrecionalmente y sin previo aviso ya sea por arreglos, o por cualquier otra razón que se reserve.

Si decide instalar o habilitar un servicio de terceros en conjunción con los Servicios de Pago de HeKa, otorga permiso expreso para que el Proveedor de Terceros correspondiente acceda a sus datos y tome medidas necesarias para la interoperabilidad del servicio. Cualquier intercambio de datos o interacción entre usted y el Proveedor de Terceros es una relación exclusiva entre ambas partes. HeKa no es responsable de divulgaciones, modificaciones o eliminaciones de sus datos u otros materiales, ni de las pérdidas o daños resultantes del acceso de un Servicio de Terceros a sus datos. Bajo ninguna circunstancia, HeKa será responsable por daños directos, indirectos, incidentales, especiales, consecuentes o cualquier otro tipo resultante de estos servicios de terceros, incluso si se le informó de la posibilidad de tales daños, en concordancia con lo permitido por la ley aplicable.

En consecuencia, usted acepta eximir de responsabilidad a HeKa respecto a cualquier reclamo, demanda o costo, incluyendo honorarios legales, derivados de su uso de estos servicios de terceros, eximiendo también a HeKa y sus entidades asociadas de cualquier responsabilidad relacionada con un Proveedor de Terceros o un Servicio de Terceros.

## **Facturación Electrónica**

HeKa se rige como un facilitador, brindando a sus usuarios las herramientas cruciales para desempeñar sus labores con ayuda del ámbito digital. Tenemos un compromiso ineludible en la gestión de la facturación electrónica ante la Dirección Nacional de Impuestos Nacionales (DIAN), simplificando y agilizando este proceso para aquellos que optan por el uso de estos servicios. La facturación electrónica es de carácter impositivo.

### *Uso de la Plataforma:*

Como usuario de HeKa existe un compromiso de adhesión integral y constante a parámetros obligatorios como lo son la facturación electrónica. Nuestra plataforma utiliza un software personalizado, basado en las regulaciones de la DIAN. La facturación estará disponible una vez que un envío llegue a su fin con éxito. Se podrán generar facturas para uno o varios envíos, gestionando anulaciones de factura, todo de manera centralizada.

### *Objetivos de HeKa:*

Los objetivos en la prestación de servicios son claros y específicos. Se busca facilitar la facturación electrónica, reduciendo los costos adicionales a los usuarios HeKa. La intención inicial es el planteamiento de una solución integral, permitiendo a los usuarios generar facturas directamente desde la plataforma, eliminando la necesidad de depender de múltiples herramientas externas, esto en la medida en que haya claridad y veracidad en los datos otorgados por el usuario.

### *Consensualidad:*

Se espera que el usuario HeKa proporcione información precisa y completa al utilizar el servicio. Esto incluye el registro necesario para facturar, es por ello que todos los usuarios deben registrarse con el RUT, para facilitar y garantizar la transparencia en el proceso de facturación, del mismo modo suministrar cualquier información requerida por la DIAN. Mantener la confidencialidad de cada cuenta y sus respectivas claves, es crucial abstenerse de brindar información errónea o inapropiada para garantizar una facturación efectiva y precisa.

Como plataforma, se intenta en la medida de lo posible proporcionar un sistema seguro y eficiente para la facturación electrónica. Se hacen actualizaciones frecuentes conforme a las regulaciones fiscales y normativas emitidas por la DIAN y otras entidades gubernamentales. Además, se ofrece asistencia técnica para resolver dudas o problemas relacionados con la emisión de facturas electrónicas y la interfaz.

### *Privacidad y Seguridad:*

La información personal proporcionada por los usuarios se maneja con la máxima confidencialidad y se rige por las Política de Privacidad de Tratamiento de Datos de HeKa. Se busca constantemente implementar medidas de seguridad adecuadas para proteger los datos y la infraestructura de nuestra plataforma.

#### *Limitación de Responsabilidad:*

En el complejo mundo de la facturación electrónica, entendemos que pueden surgir errores. Por ello HeKa no se hace responsable de ningún daño o perjuicio derivado del uso o la imposibilidad de utilizar el servicio. Esto incluye eventos en los cuales la plataforma DIAN no esté disponible o tenga problemas, así como imprecisiones o correcciones en la declaración de renta de los usuarios.

#### **Trámite de PQR y solicitudes de indemnización:**

##### *Procedimiento jurídico*

Los usuarios, en ejercicio de su derecho a interponer Petición, Queja, Recurso, o Solicitudes de Indemnización, podrán llevar a cabo dicho acto procesal mediante diversas modalidades, a saber:

##### *Medios de Presentación:*

HeKa, al mantener una relación comercial directa con cada uno de sus aliados estratégicos, actuará como intermediario en la resolución de peticiones, quejas y reclamos. Por lo tanto, la presentación de tales comunicaciones se realizará mediante carta remitida por correo electrónico, adjuntando los documentos pertinentes, incluyendo el manifiesto correspondiente. El usuario deberá enviar su solicitud a través de los canales autorizados de HeKa, la cual será posteriormente remitida al aliado correspondiente. Asimismo, la respuesta proporcionada por el aliado ante la solicitud será compartida con el usuario a través del mismo medio de comunicación utilizado [Atencion@hekaentrega.co](mailto:Atencion@hekaentrega.co)

##### **Leyes aplicadas**

- Ley 1369 de 2009
- Resolución CRC 3038 de 2011

##### *Solicitud de Indemnización:*

Esta facultad se materializa únicamente en casos donde el envío haya sido entregado físicamente y admitido por cualquiera de los aliados estratégicos de manera efectiva. Se enfatiza que la mera generación de un envío en línea, entendido como la creación de una “pregunta”, no constituirá base para la acreditación de una solicitud de indemnización. Únicamente

desde el instante en que la transportadora reciba físicamente el envío, podrá responder por el mismo.

#### *Contenido de las PQR's:*

Con el propósito de atender de forma íntegra las solicitudes, se establece como requisito mínimo incluir: nombre e identificación del Usuario, número de guía, fecha de imposición del envío, narración detallada de los hechos que fundamentan la solicitud, dirección física y de correo electrónico, manifiesto sellado por la transportadora y, además, se deberá anexar, en caso de aplicar, copia del documento de identificación y copia simple y legible de la guía que respalda el envío. Sin embargo, estas son recomendaciones hechas por HeKa ya que cada uno de nuestros aliados estratégicos podría tener menos o más lineamientos a exigir.

#### *Término para Interponer Solicitudes de Indemnización:*

El plazo para presentar una solicitud por pérdida, avería o cualquier inconveniente será: a) Por parte del remitente, dentro de los 10 días calendario siguientes a la admisión del objeto enviado. b) Por parte del destinatario, deberá presentarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto en cuestión.

#### *Decisión:*

Una vez recibida la PQR o solicitud de indemnización, en base a las leyes nombradas con anterioridad, las transportadoras emitirán una respuesta en un plazo no superior a 15 días hábiles.

#### *Notificación:*

La respuesta a la PQR o solicitud de indemnización será remitida por la transportadora al usuario y HeKa mediante correo electrónico y/o físico, tomando en consideración el medio empleado por el usuario para la radicación de la solicitud. En caso de respuesta positiva por parte del aliado estratégico, se tendrá un plazo de 15 días hábiles a este para desembolsar lo correspondiente a la indemnización ante el intermediario, esto quiere decir que HeKa no se hace responsable antes de este tiempo por el proceso de nota crédito ya que es responsabilidad de la transportadora cumplir con estos plazos.

#### **Recursos:**

De acuerdo con la normativa vigente, en caso de inconformidad con la respuesta, el usuario podrá interponer recursos de reposición y, subsidiariamente, de apelación.

#### *Recurso de Reposición:*

Debe interponerse en un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que surta notificación de la decisión al usuario, ante la correspondiente transportadora.

#### *Recurso de Apelación:*

Este recurso se interpone en subsidio del recurso de reposición al momento de su presentación. En caso de respuesta desfavorable al recurso de reposición, la transportadora remitirá copia de toda la actuación a la Superintendencia de Industria y Comercio. Dicha entidad resolverá de manera definitiva la solicitud del usuario.

### **Disposiciones Adicionales**

#### *Nulidad Parcial*

La invalidez de alguna disposición de estos términos no afectará la validez de las demás disposiciones. Las disposiciones se interpretarán como si la disposición inválida nunca hubiera estado incluida.

#### *Tiempo de Reclamación de Usuarios a HeKa*

Los clientes finales sólo podrán presentar peticiones de derecho de retracto, garantía, devolución de dinero u otras solicitudes relacionadas con el uso EXCLUSIVO de la plataforma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la realización de la misma. Después de este período, no se aceptarán reclamaciones.

Sin embargo, en aras de preservar la autonomía comercial de HeKa, se ha establecido que en caso de cualquier inconformidad con el pago efectuado al seller, este deberá notificarlo dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles. Superado este período, la plataforma no asumirá responsabilidad alguna en relación con el reclamo.

#### *Propiedad Intelectual de HeKa*

Todo el contenido proporcionado en nuestro servicio está protegido por derechos de autor y otras leyes de propiedad intelectual. La copia, modificación, distribución, venta o alquiler de cualquier parte de nuestro servicio o su contenido sin nuestro consentimiento previo por escrito está estrictamente prohibido.