

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Duende S.A.S.

Duende.com.co es una plataforma en donde los Clientes podrán adquirir distintos tipos de contenidos digitales a domicilio, mediante un proceso ágil de compra en línea que le asegure al cliente tener el contenido de su preferencia en un tiempo récord.

Los presentes Términos y Condiciones, tienen como principal objetivo regular las relaciones entre Duende y los Clientes, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: *(i) Definiciones Previas; (ii) Reglas de uso de la página web y demás plataformas (iii) Derechos y Obligaciones; (iv) Responsabilidades; (v) Pagos; (vi) Políticas de cancelación, reembolso y retracto; (vii) Propiedad Intelectual; (viii) Política de Datos Personales;(vi) Consideraciones finales.*

(i) Definiciones previas

Clientes: Serán aquellas personas naturales o jurídicas que quieran adquirir alguno de los productos que Duende comercialice a través de su plataforma

Duende: Es la empresa prestadora del servicio

Partes: Se entenderán en conjunto la relación entre Clientes/Clientes y Comercios.

Plataforma: Será www.duende.com.co a través de la cual se iniciará el proceso de compra

Productos: Serán aquellos bienes o servicios ofrecidos por Duende a los Clientes a través de la Plataforma

Términos y Condiciones o T&C: Serán las condiciones que regularán las relaciones jurídicas que nazcan entre Duende y los Clientes, incluyendo los derechos y obligaciones de las partes, contenidos en el presente documento.

(ii) Reglas de Uso de la Plataforma

2.1. Objeto y carácter de los T&C:

Este contrato describe los términos y condiciones generales aplicables al uso de los servicios ofrecidos por Duende.

El Cliente debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales, en las Políticas de Privacidad, así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, y dé el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación de estos Términos y Condiciones, de manera previa a su inscripción como Cliente. El desconocimiento del contenido

de estos Términos y Condiciones, no justifica el incumplimiento de los mismos ni exonera al Cliente ni al Comercio de la responsabilidad que le corresponda. Los Clientes y Comercios no podrán tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

2.2. Condiciones de uso:

Para el uso autorizado de la plataforma, el Cliente deberá realizar su inscripción en la misma, suministrando toda aquella información y/o documentación requerida, la cual estará protegida de conformidad con la política de tratamiento de datos y cláusula de confidencialidad.

El proceso de compra de servicios a través de la plataforma, será de la siguiente manera:

PASO 1. El cliente deberá ingresar la información inicial en el formulario en el que deberá incluir su información personal y de contacto, así como la información relativa al tipo de servicio que desea adquirir.

PASO 2. Con esta información le deberá llegar al Cliente un correo de confirmación de recepción de la solicitud.

PASO 3. Un miembro del equipo de Duende se contactará en el menor tiempo posible con el Cliente por el medio que éste haya escogido, esto es, WhatsApp, correo electrónico, llamada, o mediante la plataforma Calendly. De la conversación con el Cliente Duende entenderá las necesidades y expectativas del cliente, por lo tanto, es de vital importancia que el Cliente nos proporcione la mayor información posible para que el desarrollo del producto o del servicio se ajuste a las necesidades del cliente. Así mismo, se diligenciará un brief y se le hará llegar al Cliente un correo electrónico con la información recopilada de la reunión. Duende no se hará responsable en caso de que el Cliente no dé la información completa, según las indicaciones dadas.

PASO 4. Vía correo electrónico Duende le hará llegar una cotización al Cliente en donde se indica el valor del servicio, y el tiempo de entrega. De aceptar la propuesta, el Cliente deberá hacerle llegar a Duende los insumos necesarios para la producción del contenido, esto es: el brief diligenciado, logos, manuales de marca, referentes, entre otros.

De ser aceptada la cotización por parte del Cliente, deberá cancelar el valor equivalente al 35% del servicio a modo de anticipo sobre el valor de la factura enviada. Duende iniciará la ejecución de los servicios contratados a partir del momento en el que el Duende reciba por parte del Cliente la información completa solicitada y el comprobante del pago.

PASO 5. Dentro de las 18 horas hábiles siguientes, Duende hará una entrega parcial del trabajo contratado, cercano al 50% de la ejecución total. El plazo puede variar dependiendo del formato, extensión o complejidad del producto contratado.

Sobre esta primera entrega el Cliente deberá hacer llegar los comentarios y ajustes que requiera, y realizar el pago correspondiente al 35% del valor total. Duende sólo retomará los trabajos contratados al recibir los comentarios y ajustes y el comprobante de pago. En caso de solicitar un rediseño o reescritura completo del contenido, deberán pactarse nuevamente los tiempos de entrega y costos del mismo.

PASO 6. Una vez recibido el comprobante del pago, Duende le entregará el producto terminado aunque con marcas de agua y en baja calidad para que el Cliente pueda hacer la verificación final y los ajustes finales, si son del caso. Contra este subproducto, el Cliente deberá cancelar el 30% del valor restante. Bajo ninguna circunstancia Duende enviará el producto final sin haber recibido la totalidad del pago.

Duende tendrá 18 horas hábiles para hacerle llegar al Cliente la versión final del producto,

Duende hará entrega del producto final mediante un enlace a la nube, el cual estará habilitado por el término de 15 días calendario para su respectiva descarga. **DUENDE NO CONSERVARÁ NINGÚN PRODUCTO PASADO ESTE TÉRMINO.**

Cuando sea obligación del Cliente el envío de información, documentos, soportes, ajustes, etc, tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles, pasados los cuales se entenderá desistido el servicio y no se hará devolución alguna de dineros.

Duende se compromete con entregar los productos en los términos establecidos en este documento, o en el término que se le dé al Cliente durante la ejecución de esta relación contractual, de lo contrario, en caso de incumplimiento, le daremos un descuento del 20% del valor del producto, en forma de reparación.

Cuando se hable de horas, se entenderán horas hábiles de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. de lunes a viernes (salvo días festivos)

El Cliente se compromete a no usar el Sitio Web con fines fraudulentos, así como a no llevar a cabo conducta alguna que pudiera estafar, hurtar, dañar la imagen, los intereses, propósitos y los derechos de Duende o de terceros.

2.3. Capacidad:

Mediante la aceptación de los presentes T&C, el Cliente declara que cuenta con toda la capacidad legal y estatutaria para la suscripción y adhesión de los mismos.

2.4. Inscripción:

Las personas interesadas deberán diligenciar el formulario de inscripción con datos válidos. Se podrán utilizar diversos medios para identificar a los Clientes, pero Duende NO se responsabiliza por la certeza de los Datos Personales provistos. Los Clientes garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados.

Duende podrá tratar los datos personales de los Clientes para actividades promocionales de otros servicios si así lo aceptan los Titulares de los datos. A su exclusiva discreción, Duende podrá solicitar documentación a quienes hagan uso de la plataforma web, sean personas jurídicas o naturales, y podrá compartir aquella que sea necesaria para llevar a cabo los servicios solicitados.

Duende se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción o de cancelar una inscripción previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento, Así mismo, podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento haciendo públicos en el Sitio la nueva versión de los T&C. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los 5 (cinco) días de su publicación y debida notificación electrónica.

El uso del sitio y/o la solicitud de sus servicios implica la aceptación de estos Términos y Condiciones.

(iii) Derechos y obligaciones

3.1. Derechos de los Clientes:

Los Clientes tendrán los siguientes derechos:

- Recibir toda la información sobre el Producto o Servicio ofrecido, a que le resuelvan sus dudas y a que se le otorgue la información completa sobre el alcance del servicio, el costo y las garantías.
- A recibir el producto adquirido en las condiciones y según los términos aquí establecidos.
- Manifiestar y/o calificar y dejar las observaciones que considere pertinente frente a su experiencia, así como del Producto o Servicio adquirido.
- Los demás derivados de los presentes T&C y de legislación aplicable.

3.2. Obligaciones de los Clientes:

Serán obligaciones de los Clientes, los siguientes:

- Aceptar los presentes T&C y la política de tratamiento de datos.
- Brindar toda la información y/o documentación de manera clara, con miras a facilitar la debida ejecución de los servicios por parte del Comercio.
- Realizar los pagos relacionados con la adquisición del producto o servicio del Comercio.
- Las demás derivadas de los presentes T&C y política de tratamiento de datos.

3.3. Derechos de Duende:

Serán derechos del Comercio, los siguientes:

- Recibir el pago oportuno por los Productos o Servicios que ofrezca por medio de la plataforma.
- Recibir toda la información necesaria para la debida prestación del servicio.
- Actualizar su información y/o actualidad con miras a notificar en debida forma a los Clientes cualquier información relevante para la correcta ejecución del contrato regulado por estos T&C.
- Las demás derivadas de los presentes T&C y política de tratamiento de datos.

3.4. Obligaciones de Duende:

Serán Obligaciones de Duende:

- Cumplir a cabalidad con las obligaciones derivadas de la prestación de los bienes o servicios.
- Cumplir con toda la normatividad legal y administrativa aplicable.
- Cumplir el régimen de protección al consumidor vigente.
- Las demás derivadas de los presentes T&C y política de tratamiento de datos.

(iv). Responsabilidades:

Duende no asume responsabilidad alguna por cualquier daño o perjuicio sufrido por el uso del página web, incluyendo mas no limitado a, la pérdida de información, pagos, incumplimientos, pérdidas, oportunidades de negocios perdidas por estas situaciones o cualquier otro daño, aun cuando el Cliente haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros o personas ajenas.

(v) VALOR Y FORMA DE PAGO:

5.1. Valor:

El valor del servicio dependerá exclusivamente de la complejidad y extensión del trabajo solicitado. El valor será el que se le comunique al Cliente en la cotización respectiva.

5.2. Forma de pago:

La forma de pago será así:

- 35% para iniciar el servicio.
- 35% con la primera revisión del contenido.
- 30% previo a la entrega final del contenido.

Adicionalmente, estos valores podrán ser pagados con los siguientes métodos:

- Transferencia bancaria.
- PayU.
- PayPal.

Las divisas disponibles son pesos colombianos COP y dólares.

5.3. Declaraciones frente al pago:

- a. Los recursos con los cuales se efectuó el pago provienen de operación, oficio, profesión actividad o negocio lícitos.
- b. Los Clientes nunca han permitido que terceras personas utilicen sus cuentas o tarjetas de crédito o débito para consignar o administrar dineros que desconozcan su origen o provengan de conductas contrarias a la ley y especialmente a la ley penal.

(vi) Política de cancelación, retracto y reversión:

6.1 Política de Cancelación:

No habrá lugar a cancelaciones ni devoluciones salvo en caso de incumplimiento de Duende, en los términos acá indicados.

6.2 Reversión:

Lo mismo se aplicará en los casos donde El Cliente solicite la reversión del pago por operaciones fraudulentas realizadas por medio de su tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. El Cliente deberá dar aviso al Comercio y a su correspondiente entidad bancaria dentro los CINCO (5) días hábiles siguientes desde que tuvo conocimiento de tal situación.

(vii) Derechos de propiedad intelectual, confidencialidad y no competencia

7.1 Derechos de Propiedad Intelectual:

7.1.1 Inclusión de imágenes y fotografías

Los Clientes pueden incluir imágenes o fotografías personales o de sus negocios en los productos que desarrolle Duende, siendo exclusivamente responsables por cualquier infracción a los derechos de terceros. Duende podrá impedir la publicación de fotografías, si interpreta, a su exclusivo criterio, que la imagen no cumple con los presentes Términos y Condiciones.

7.1.2 Propiedad Del Contenido Y Condiciones De Acceso Del Derecho De Autor

El contenido del sitio web, la información, los textos, los gráficos, las imágenes, los logotipos, los íconos de botones, el código de software, el diseño y la recopilación, disposición y montaje del contenido en el sitio web (colectivamente, "Contenido de Duende"), son propiedad de éste y están protegidos por derechos de autor, marcas registradas y otras leyes.

Los productos que ejecute Duende para el Cliente se realizarán bajo la modalidad de obra por encargo, por cuanto Duende mantendrá los derechos morales sobre las obras que se creen bajo la ejecución de este contrato, transfiriendo de manera automática los derechos patrimoniales sobre las obras.

7.2 Confidencialidad:

Las Partes, cuando reciban la Información entre sí, de la sociedad, sus clientes, proveedores o de cualquier tercero relacionado con el objeto social, deberán mantener la confidencialidad de la Información y no podrá divulgar, en todo o en parte, a persona alguna sin previa autorización escrita del Representante Legal de la sociedad, en caso de que se autorice la divulgación a terceras personas, dicha persona deberá acogerse al presente acuerdo de confidencialidad por escrito. La obligación de confidencialidad asumida por las partes incluye no sólo la información recibida, sino que también comprende la obligación de no divulgar que dicha Información ha sido entregada. Así mismo, se comprometen a usar la Información que reciban de la otra parte o de sus clientes, únicamente para los fines establecidos en la cláusula primera de este acuerdo de confidencialidad y en desarrollo de las relaciones comerciales que los vinculan. El incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones de confidencialidad y no competencia asumidas, dará derecho a la sociedad y a los demás accionistas a reclamar los daños y perjuicios que ello genere en cabeza de la parte afectada. Además, deberá evitarse la producción de copias o cualquier tipo de reproducción o divulgación de la Información suministrada, salvo cuando ello resulte absolutamente necesario para el desarrollo de la relación comercial y con el previo conocimiento del titular de la misma y autorización por escrito.

Cualquier violación al deber de confidencialidad y por ende cualquier infracción a los derechos de propiedad intelectual de Las Partes, dará el derecho a la parte perjudicada por la infracción a iniciar las acciones legales y penal que la ley colombiana establece para el efecto.

Las Partes expresamente advierten y así lo aceptan, que la información que se suministra y cuya confidencialidad se obligan a conservar, se brinda con el único y exclusivo fin establecido en la cláusula

primera de este acuerdo, con base en las relaciones comerciales existentes entre las partes, razón por la cual tal información no se podrá utilizar para obtener un beneficio propio o ajeno, directo o indirecto o de tal forma que cause un perjuicio a la otra parte y constituya una práctica anticompetitiva por parte del que causa un perjuicio.

La Parte receptora se obliga a instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial, debiendo suscribir el correspondiente acuerdo de confidencialidad si fuere necesario, de su obligación de recibir, tratar y usar la información confidencial que reciban como confidencial y destinada únicamente al propósito objeto del acuerdo, en los mismos términos en que se establece en el presente instrumento.

(viii) Política de manejo de datos personales.

El responsable del tratamiento, gestión, administración, corrección y eliminación de los datos personales y sensibles será Duende. Este será responsable del uso de la información para la finalidad que señala en su respectiva autorización de manejo de datos personales.

Duende obtendrá el consentimiento de los titulares previo a consignar cualquier dato personal en sus bases de datos. Así mismo, deberá comunicarle al titular de forma clara y oportuna, el propósito de uso de sus datos personales, así como los derechos que le asisten como titular de estos.

Entre ellos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el tratamiento.
- Ser informado respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Con el fin de permitir una mejor explicación del uso de datos personales por parte de Duende diríjase a nuestra **POLÍTICA DE DATOS PERSONALES** para comprender el manejo concreto que realizamos de sus datos y los canales de comunicación que dispone para cualquiera de los derechos anteriormente señalados.

(ix) Consideraciones finales

9.1 Terminación. Las Partes podrán dar por terminado el servicio en los siguientes casos:

1. Maltrato físico o moral entre las partes.
2. Actos ilícitos o fraude.
3. Infracciones a las consideraciones de propiedad intelectual señaladas en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

4. No dar pago oportuno.
5. Incumplimiento del contrato.
6. Cualquier otra razón que se considere infracción de cualquier disposición de los presentes T&C.

9.2 Exclusión De La Relación Laboral. Se entiende que entre **LAS PARTES** firmantes del presente contrato no existe relación laboral alguna.

9.3 Título Ejecutivo. Los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES** junto con las facturas vencidas y dejadas de cancelar, y las facturas que aun sin estar vencidas dieron lugar a cancelación según el caso, prestan mérito ejecutivo, permitiendo a Duende iniciar las acciones judiciales y extrajudiciales respectivas, a fin de lograr el efectivo cumplimiento de las obligaciones en ellas contenidas.

9.4 Punto De Contacto. Cualquier duda e inquietud relacionada con los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES** será atendida en los siguientes puntos de contacto:

- Dirección: Kilómetro 5, Avenida Las Palmas. Cortezza, We Work, piso 6.
- Ciudad: Medellín.
- Correo Electrónico: hacemosmagia@duende.com.co

9.5 Ley Aplicable. Los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES** se regirán por las leyes, decretos y resoluciones de la República de Colombia.

9.6 Resolución De Controversias. Cualquier controversia que surja de lo establecido en los presentes será resuelta en primer lugar mediante un acercamiento amistoso. En caso de no lograrse acuerdo alguno, ambas partes podrán acudir a los tribunales de la República de Colombia.