



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO CLEANEX

En CleanEx nos esforzamos constantemente para proporcionar soluciones que te permitan gestionar en la forma más fácil y práctica los espacios más importantes de tu vida: tu hogar y tu oficina. CleanEx cuenta con el siguiente portafolio de servicios que exponemos a continuación:

Contamos con una página web para cotizar y reservar el servicio de aseo y cafetería realizado por personal altamente calificado y capacitado, para brindar una experiencia única del servicio integral de aseo, limpieza y mantenimiento a áreas comerciales y residenciales.

### AVISO LEGAL

El dominio [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com), al que usted ha ingresado es operado, administrado y propiedad exclusiva de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, sociedad domiciliada en la ciudad de Tunja, Colombia e identificada con NIT 901299163-4 la cual se dedica a prestar servicios de aseo integral, cafetería, jardinería y mantenimiento de todo tipo de edificaciones, zonas comerciales y residenciales.

La empresa le invita a leer cuidadosamente los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** contenidos en el presente documento, los cuales regulan los servicios ofertados por el SITIO y cualquier relación contractual que surja a través de este entre CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S y el CLIENTE. Si no aceptas los Términos establecidos aquí, no deberás utilizar el SITIO ni los servicios.

CleanEx puede modificar los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** en cualquier momento. EL cliente debe visitar esta página periódicamente para revisar la última versión vigente de estos Términos, debido a que los mismos son obligatorios.

### VISITA AL SITIO

Al acceder al sitio manifiesta ser capaz y cumplir las condiciones y requisitos para acceder a los servicios que presta la empresa CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S a través de su plataforma virtual.

La visita a esta plataforma virtual, le atribuye a usted la condición de USUARIO del mismo y configura su adhesión plena y sin reservas a todas y cada una de las cláusulas establecidas en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. Si usted no está de acuerdo parcial o totalmente con los mismos, debe abstenerse de continuar visitando el sitio, de no ser así se entenderá que usted está aceptando plenamente todos los **TERMINOS Y CONDICIONES**.

### MODIFICACIONES

CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S se reserva el derecho a modificar, complementar y/o cancelar unilateralmente el sitio, así como el derecho a modificar los **TÉRMINOS Y CONDICIONES**. Las modificaciones surtirán efecto a partir de la publicación en la plataforma virtual.

### CANCELACIÓN DEL SITIO

En caso de cancelación total o parcial del sitio, las limitaciones de responsabilidad, indemnidades y demás concesiones sobrevivirán hasta la fecha de vigencia pactada o acordada en los servicios o contratos en los que CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S haya firmado con sus clientes.

### DEFINICIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

CleanEx a través de su plataforma virtual ofrece a los usuarios distintos servicios que están a disposición para su conocimiento general, los cuales se describen a continuación:

1. **Servicio de aseo y cafetería:** Servicios profesionales de aseo integral o cafetería para oficinas, tiendas comerciales, conjuntos residenciales, hogares y cualquier otro tipo de inmueble residencial o comercial, a través de personal seleccionado, entrenado y contratado directa y exclusivamente por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, haciendo uso de los elementos de aseo y cafetería entregados por el cliente o de los que el mismo adquiera mediante la agenda previa mediante vía telefónica, o al acceder a nuestra plataforma virtual, o cualquiera de nuestros medios de atención.

Los servicios ofrecidos por la CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S mediante su página web, incluye: aseo integral de las diferentes superficies de los inmuebles, lavado de ropa, planchado de ropa y servicio de cafetería y cocina.

## DEFINICIONES GENERALES

Para efectos de la ejecución de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, serán aplicables las siguientes definiciones para todos los servicios ofertados por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S:

1. **EMPRESA O CLEANEX:** CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, en su calidad de persona jurídica encargada de la prestación de los servicios ofrecidos a través de su marca CleanEx, servicios que se comercializan a través de la página web [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) y otros canales de venta.

2. **PLATAFORMA O SITIO:** la plataforma virtual [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) los números telefónicos publicados en la página web, por medio de los cuales pueden adquirir los servicios ofertados por CleanEx, y comunicarse con la misma para resolver cualquier duda relacionada a dichos servicios.

3. **CLIENTE:** La persona natural o jurídica que realiza la cotización, reserva, pago, cancelación, modificación y/o cualquier otra acción relacionada directamente con los servicios ofertados por la empresa.

4. **USUARIO:** La persona natural o jurídica, que visita nuestra plataforma virtual sin necesidad de realizar cotización, reserva, pago, cancelación, modificación y/o cualquier otra acción relacionada directamente con los servicios ofertados por la empresa a través de la página web.

5. **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS:** Documento anexo elaborado de conformidad y dando cumplimiento con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y el cual será aplicado por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

## 1. SERVICIOS DE LIMPIEZA Y CAFETERÍA

### 1.1. DEFINICIONES ESPECIALES

1.1.1. **PROFESIONAL DE LIMPIEZA:** El trabajador(a) de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S encargado de la prestación del servicio contratado por el cliente, ya sea aseo integral o cafetería. Se entiende que en su calidad de trabajador(a) solo tendrá relación de subordinación con la empresa y su contratación es exclusiva, directa, autónoma e independiente.

1.1.2. **FORMULARIO DE RESERVA:** Formulario que el CLIENTE diligencia a través de la página web, o una vez se va a prestar el servicio, para reservar uno o más servicios de aseo o cafetería, en el cual quedan registrados todos los datos personales del mismo, además de aquellos necesarios para la prestación del servicio y para su tratamiento de conformidad con la Política de tratamiento de datos de CleanEx.

1.1.3. **ORDEN DE COMPRA:** Documento electrónico que se envía al cliente por medio de documento accesible en EL CORREO ELECTRONICO, mediante el cual se confirma la reserva por parte del CLIENTE de uno o más servicios de aseo y/o cafetería.

1.1.4. **FORMULARIO DE VALORACIÓN:** Documento electrónico que se envía al CLIENTE con el fin de que el mismo pueda realizar una valoración del servicio de aseo y/o cafetería realizada por la CleanEx

### 1.2. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR SERVICIO DE ASEO Y CAFETERÍA?

1.2.1. **ASEO INTEGRAL DE LAS DIFERENTES SUPERFICIES DE LOS INMUEBLES:** El PROFESIONAL DE LIMPIEZA podrá realizar: aseo de camas (tendido y cambio de juego de cama), barrido, trapeado, limpieza de polvo, lavado integral

de baños, limpieza integral de cocina (lavado de loza, limpieza de los elementos de la cocina), limpieza de pisos y superficies (únicamente por dentro de los inmuebles y cuando los mismo no impliquen trabajo en alturas); Las anteriores tareas, se realizarán haciendo uso de los instrumentos y elementos de aseo y/o cafetería entregados por el CLIENTE y teniendo en cuenta las recomendaciones y los cuidados que el mismo indique desde el inicio de la reserva del servicio (sin que signifique subordinación laboral).

**1.2.2. LAVADO DE ROPA:** El PROFESIONAL DE LIMPIEZA podrá realizar: lavado de ropa a mano o en lavadora / secadora (cuando se cuenten con las mismas, siempre y cuando sea autorizado por el CLIENTE), haciendo uso de los elementos de aseo (jabón, suavizante, etc.), que para el efecto ponga a disposición el CLIENTE y en virtud de lo señalado por el mismo al inicio del servicio. Es decir, será responsabilidad del CLIENTE separar sus prendas delicadas y en caso de que lo considere por colores e indicar (sin que signifique subordinación laboral) claramente.

**1.2.3. PLANCHADO DE ROPA:** El PROFESIONAL DE LIMPIEZA podrá realizar: planchado de ropa, haciendo uso del instrumento (plancha regular o plancha de vapor) que posea el CLIENTE, previa autorización del mismo; El CLIENTE, deberá informar al PROFESIONAL DE LIMPIEZA los cuidados especiales que deban tenerse con las prendas y con los instrumentos que deban usarse para la misma, adicionalmente el CLIENTE deberá contar con una plataforma idónea (mesa de planchar o semejantes), para la realización de la tarea, de lo contrario el PROFESIONAL DE LIMPIEZA estará autorizado para negarse a prestar el servicio.

Respecto a esta tarea, el CLIENTE reconoce que hay unos riesgos ergonómicos y físicos, en los que se ve envuelto el PROFESIONAL DE LIMPIEZA al momento de realizarla y en virtud de lo anterior se compromete con CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S a:

- Contar con una plataforma o elemento similar que le permita a nuestro PROFESIONAL DE LIMPIEZA descansar sus pies de forma alternada, esto con el fin de disminuir la aparición de venas varices, dolor en las piernas y demás problemas físicos que se puedan presentar.
- Situar LA PLATAFORMA idónea (mesa de planchar o semejantes) en el lugar más aireado del inmueble, esto con el fin de que el PROFESIONAL DE LIMPIEZA pueda mantener una temperatura corporal adecuada.
- Proporcionar líquidos (agua, jugos o cualquiera afin) a nuestro PROFESIONAL DE LIMPIEZA para regular la temperatura del cuerpo y evitar deshidratación.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Es importante recordar, que el PROFESIONAL DE LIMPIEZA debe terminar la tarea de planchado como mínimo 20 minutos antes del fin del servicio de aseo programado para evitar riesgos en su salud.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para garantizar los estándares de calidad ofrecidos por CleanEx y la seguridad y salud en el trabajo del PROFESIONAL DE LIMPIEZA, son permitidos turnos máximos de seis (6) horas de planchado, gestionando de 8 a 10 prendas por hora.

**1.2.4. SERVICIO DE CAFETERÍA:** El PROFESIONAL DE LIMPIEZA podrá preparar y servir bebidas calientes (café, aromática, etc.) y frías (agua, gaseosa, etc.), además está autorizado para servir pasabocas que estén previamente preparados. Igualmente, previa indicación y autorización de CleanEx podrá preparar jugos de fruta, huevos (frito, cocinado, revuelto, pericos), arroz, pasta, papa, plátano; limpieza, cortado y preparación de frutas y verduras, legumbres (frijol, lenteja, blanquillos, ullucos, guisantes); cocinar carnes (pollo, res, cerdo).

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las anteriores actividades se delimitan en consideración a la jornada contratada y/o turno de servicio programado por el CLIENTE y a las necesidades propias del mismo. Es decir, aunque el CLIENTE no tiene relación laboral alguna con el PROFESIONAL DE LIMPIEZA, puede comunicarle al inicio de cada jornada cuales, de las actividades permitidas, desea que el mismo realice en el servicio al igual que sus indicaciones, recomendaciones, cuidados y prioridades.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cualquier consideración o cuidado adicional respecto a los puntos mencionados anteriormente que el CLIENTE considere de suma relevancia puede ser informado a CleanEx, por medio de la plataforma virtual [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) o de correo electrónico a la dirección: [contacto@cleanexweb.com](mailto:contacto@cleanexweb.com). Todos los cuidados especiales que no sean informados por parte del CLIENTE previo a la prestación de los servicios no podrán luego ser alegados ni reclamados por el mismo.

### 1.3. ¿QUÉ ACTIVIDADES NO PUEDE REALIZAR EL PROFESIONAL DE LIMPIEZA?

Recuerde que nuestros PROFESIONALES DE LIMPIEZA están contratados exclusivamente para los servicios de aseo y/o cafetería.

En virtud de lo anterior, el CLIENTE no podrá solicitarle al PROFESIONAL DE LIMPIEZA, otra actividad diferente a las anteriormente mencionadas y en caso tal de que lo haga la misma correrá bajo su cuenta y riesgo, por ende, CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S en ningún caso se hace responsable de los perjuicios que su actuación pueda acarrear.

Además, están expresamente prohibidas las siguientes tareas, servicios y/o actividades:

**1.3.1. CUIDADO DE NIÑOS:** No puede el CLIENTE dejar a cargo del PROFESIONAL DE LIMPIEZA un menor de edad (entre 0 y 18 años) y no puede el PROFESIONAL DE LIMPIEZA acceder al cuidado de este; los mismos deben estar supervisados durante todo el tiempo que duren los turnos o servicios por parte de un familiar mayor de edad y/o adulto responsable.

**1.3.2. CUIDADO DE ENFERMOS:** No puede el CLIENTE dejar a cargo del PROFESIONAL LIMPIEZA, personas que se encuentren en una condición de salud que requiera algún cuidado médico especial, debido a que los mismos no tiene calidad de profesionales de salud y por lo tanto no están autorizados a acceder al cuidado de personas.

**1.3.3. CUIDADO DE ADULTOS:** No puede el CLIENTE dejar a cargo del PROFESIONAL DE LIMPIEZA, persona/as que requieran cuidados especiales y que no puedan valerse por sí mismos.

**1.3.4. CUIDADO DE MASCOTAS:** No puede el CLIENTE dejar a cargo del PROFESIONAL DE LIMPIEZA mascotas de ninguna clase, ni solicitarle realizar tareas relacionadas con las mismas.

**1.3.5. HACER COMPRAS:** El PROFESIONAL DE LIMPIEZA no está autorizado para salir del inmueble con dinero del CLIENTE y hacer compras de ninguna índole, llámense elementos de mercado, aseo, medicamentos, ropa, papelería etc.

**1.3.6. PAGAR RECIBOS:** El PROFESIONAL DE LIMPIEZA no está autorizado para recibir dinero del CLIENTE para hacer pagos de recibos de ninguna índole.

**1.3.7. DAR MEDICAMENTOS A PERSONAS O ANIMALES:** Por su seguridad, la de sus mascotas y de las demás personas en su hogar, el PROFESIONAL DE LIMPIEZA no está autorizado para proporcionar ningún tipo de medicamento, esto teniendo en cuenta que el mismo no cuenta con la calidad de profesional de la salud y por lo tanto no debe dar manejo a este tipo de temas.

**1.3.8. RECIBIR Y PAGAR DOMICILIOS, ENCOMIENDAS Y ENTREGAS DE CUALQUIER TIPO DE MERCANCÍA O PAQUETE:** EL PROFESIONAL DE LIMPIEZA no esta autorizado para abrir la puerta del inmueble para ninguna tarea sin la supervisión y previa autorización del CLIENTE y tampoco recibir ningún tipo de encomienda o paquete.

**1.3.9. ASEO DE FACHADAS O EN ALTURAS (MAYOR A 1.5 METROS DESDE EL PISO):** El PROFESIONAL DE LIMPIEZA no está autorizado para realizar aseo a la fachada de los inmuebles, debido a que no tiene los conocimientos requeridos para actividades que pueden conllevar manejo de alturas y que esta tarea no se encuentra entre aquellas ofertadas por CleanEx mediante su plataforma. En caso de que el CLIENTE lo solicite y el PROFESIONAL acceda, la responsabilidad de actividad correrá únicamente por cuenta y riesgo del CLIENTE, eximiendo tanto al PROFESIONAL DE LIMPIEZA y a la empresa CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S de cualquier tipo de responsabilidad (contractual y extracontractual) por hechos o eventos que puedan ocurrir en desarrollo de esta actividad, ya que los mismos son desempeñados por la petición exclusiva del CLIENTE.

**1.3.10. DECAPAR Y/O SELLAR PISOS U OTRAS SUPERFICIES:** El PROFESIONAL DE LIMPIEZA, a menos de no estar autorizado expresamente por la CleanEx, no está autorizado para realizar actividades de limpieza profunda y/o a fondo con la finalidad de eliminar todas las antiguas capas de cera, sellantes, barnices, etc., dejándolo preparado para la aplicación de un tratamiento de conservación y mantenimiento, ya que para esta operación se deben utilizar productos decapantes industriales fuertemente alcalinos y maquinarias especializadas que EL PROFESIONAL DE LIMPIEZA no está capacitado ni entrenado para manejar. Por lo tanto, tampoco se permite el decapado manual.

**1.3.11. RECIBIR DINEROS Y/O BIENES POR PARTE DEL CLIENTE Y/O DE TERCEROS:** El PROFESIONAL DE LIMPIEZA tiene absolutamente prohibido recibir dineros o bienes por parte del CLIENTE y/o de terceros con los que tenga relación en virtud de la prestación del servicio, bajo cualquier título (préstamo, donación, etc.), en caso de que el CLIENTE y/o el profesional hagan caso omiso a la presente prohibición, no procederá en ningún caso reclamación en contra de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S por estos bienes o dineros entregados.

**1.3.12. REALIZAR TAREAS DE CUALQUIER NATURALEZA POR FUERA DE LAS ACTIVIDADES PERMITIDAS:** Además de las anteriores, el PROFESIONAL DE LIMPIEZA tiene absolutamente prohibido realizar cualquier otra actividad que escape de lo establecido en el **clausula 1.2** del presente documento. Por lo tanto, CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S no se hace responsable y queda eximido por los inconvenientes que la asignación y ejecución de estas tareas puedan conllevar, por ser actividades **PREVIAMENTE PROHIBIDAS Y NO AUTORIZADAS POR CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S.**

#### 1.4. RESERVA DE SERVICIOS

Para reservar uno o más días de los servicios de aseo y/o cafetería ofrecidos por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, el CLIENTE debe completar íntegramente el FORMULARIO DE RESERVA, enviado al correo electrónico del CLIENTE o a través de la línea telefónica de contacto al cliente, o cualquiera de los medios de atención al cliente que CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S pone a disposición, lo que implicará la aceptación de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Al finalizar el FORMULARIO DE RESERVA, el CLIENTE recibirá por medios electrónicos la ORDEN DE COMPRA con las especificaciones de la reserva efectuada.

EL CLIENTE tiene la opción de acceder a un PLAN DE SUSCRIPCIÓN, previo acuerdo con CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S. Con esta suscripción el CLIENTE tiene acceso a una tarifa fija especial y establece un único pago según condiciones específicas de este tipo de PLAN. Para cancelar la suscripción, EL CLIENTE deberá comunicar su decisión según los términos pactados con CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, respetando las condiciones de pago y de reembolsos pactadas.

#### 1.5. PRECIO DE LOS SERVICIOS

Los precios de los servicios ofertados por CleanEx se pondrán a disposición vía telefónica, correo electrónico, o cualquiera de los medios de atención al cliente, al momento que el CLIENTE requiera la información o cotización además serán comunicados al CLIENTE en su ORDEN DE COMPRA al momento de realizar la reserva.

**PARÁGRAFO:** La EMPRESA se reserva el derecho de modificar unilateralmente el valor establecido para los servicios, en cualquier momento y a su total discreción, sin necesidad de notificar a los USUARIOS y/o CLIENTES de la situación. Las mencionadas modificaciones pueden ser temporales o permanentes Y APLICARÁN ÚNICAMENTE A LAS RESERVAS FUTURAS. Los servicios en días dominicales y/o festivos cuentan con un cargo adicional, a discreción de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S.

#### 1.6. PAGO DE LOS SERVICIOS

En la ORDEN DE COMPRA se encontrará el valor total que el CLIENTE debe cancelar a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S a título de prestación de los servicios de aseo y/o cafetería antes de la prestación del servicio. El pago podrá realizarse por medio de transferencia por medio, Efecty (En el caso de consignación por efecty primero debe pedir al asesor o los canales oficiales de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S los datos correspondientes para la consignación por este medio), o consignación bancaria a cualquiera de las siguientes cuentas bancarias a su elección, las cuales tienen como titular a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, NIT.901299163-4: cuenta de Ahorros número 24098449305 del banco CAJA SOCIAL, o cuentas de ahorros número 03212969111 O 03219458408 del banco BANCOLOMBIA (Las cuentas de ahorros del banco BANCOLOMBIA solo están habilitadas para pagos de planes o servicios individuales HOGAR Y/O con la indicación del ASESOR por el cual el CLIENTE esta siendo atendido).

Después de realizar el pago por Efecty o consignación bancaria, el CLIENTE es responsable de subirlo a cualquiera de los medios electrónicos de CleanEx en la sección correspondiente a la reserva del cliente, con el fin de que el pago pueda confirmarse.

En todos los casos, El CLIENTE es el único responsable de conservar el comprobante del pago efectuado.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El recaudo de los pagos por cualquier concepto es realizado por plataformas de pagos electrónicos y por otras entidades bancarias y/o financieras ajenas a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S; por ende, la EMPRESA no se hace responsable de cualquier inconveniente que se pueda presentar con relación al funcionamiento de las plataformas de pago electrónicos o de las otras entidades bancarias y/o financieras.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el caso que el CLIENTE y CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S pacten términos de pago diferentes a los especificados en la presente cláusula, dicho acuerdo debe constar por escrito o por medio telefónico u otro medio electrónico. Cualquier violación del acuerdo pactado será causal de incumplimiento y por lo tanto de interrupción inmediata de la prestación del servicio.

**PARÁGRAFO TERCERO:** EL CLIENTE deberá cancelar el valor total de la ORDEN DE COMPRA dentro de los plazos establecidos en la factura de venta. En caso de incumplir dicho pago, el CLIENTE asumirá a título de sanción por incumplimiento contractual un valor adicional equivalente al 3% del valor total de la factura, el cual se cobrará en una factura adicional y/o en la factura siguiente, correspondiente a la compra de otros servicios de aseo y/o cafetería por parte del CLIENTE.

### 1.7. CONFIRMACIÓN DE RESERVA

El CLIENTE es el único responsable del pago del servicio y por lo tanto la reserva realizada por el mismo solo se confirmará cuando la CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S haya recibido el pago o el CLIENTE haya remitido el comprobante del pago efectuado mediante los canales establecidos en la sección 1.6. del presente documento.

El CLIENTE acepta que CLEANEX no prestará el servicio reservado para el siguiente mes sin que no haya sido pagado el mes vencido de servicio y confirmado por parte del CLIENTE. Esta situación configurará un incumplimiento por parte del CLIENTE y por lo tanto CLEANEX podrá interrumpir de manera inmediata la prestación del servicio hasta que el saldo por pagar no sea cancelado en su totalidad y/o el comprobante de pago sea subido por parte del CLIENTE a los canales de notificación de LA EMPRESA.

En el caso que haya un acuerdo de pago entre el CLIENTE y CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, tal y como está establecido en la sección 1.6. **parágrafo segundo**, del presente documento, o en el caso en el cual la EMPRESA preste uno o más servicios de aseo y/o cafetería que no hayan sido pagados o confirmados por el CLIENTE, el mismo acepta y reconoce que la prestación del servicio permitida por EL CLIENTE establece en cabeza suya la obligación comercial a realizar los pagos debidos a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S por dichos servicios, so pena de verse inmerso en los procesos judiciales a los que haya lugar y que la información relacionada con su comportamiento comercial sea consultada, conservada, reportada y suministrada ante las entidades de consultas de bases de datos u operadores de riesgo, en los términos autorizados en la misma sección, en el parágrafo cuarto.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Lugar registrado por EL CLIENTE para la prestación de los servicios de aseo y cafetería: CleanEx de ninguna manera será responsable por errores en la dirección de ejecución de los servicios indicada por el CLIENTE suministrada al momento de su reserva. En todo caso EL CLIENTE asume toda la responsabilidad si la dirección suministrada no es veraz, ni exacta, ni correcta.

### 1.8. CANCELACIÓN, CAMBIOS O MODIFICACIONES DEL SERVICIO CONTRATADO

**1.8.1. POR PARTE DEL CLIENTE:** El CLIENTE podrá cancelar su reserva y/o modificar los detalles de esta, en cualquier momento. Si lo hace hasta 24 horas antes del comienzo del servicio la cancelación o modificación no tendrá ningún costo, después de ese término, CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S retendrá o cobrará el 100% del valor a cargo del CLIENTE.

**1.8.2. POR PARTE DE LA EMPRESA:** CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S se reserva el derecho de modificar o cancelar uno o más servicios reservados por parte del CLIENTE en cualquier momento antes del comienzo del servicio en cuestión, sin obligación de preaviso o de justificación, pero siempre informándolo por escrito al CLIENTE, al correo electrónico suministrado en EL FORMULARIO DE RESERVA, por medio de WhatsApp en caso de que haya sido el medio por el cual el cliente solicito los servicios o también por medio de llamada telefónica al numero el cual EL CLIENTE haya suministrado a CleanEx.

En caso de cancelación del servicio por parte de CleanEx, el CLIENTE podrá decidir si mantener la reserva y seleccionar una nueva fecha para la realización del servicio o si proceder a la solicitud de reembolso del monto pagado.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Si el CLIENTE decide mantener la reserva del servicio cancelado, el mismo solo podrá programarse en los días cuyo precio sea equivalente y/o inferior al precio cancelado. No obstante, si el CLIENTE desea reprogramar el servicio en un día con precio superior al pagado, tendrá la opción de cancelar el sobrecosto para recibir el servicio en la fecha deseada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el caso de que el CLIENTE solicite el reembolso de su pago de una reserva cancelada cumpliendo lo aquí señalado, el mismo se hará a través de consignación bancaria a la cuenta que el CLIENTE indique por medio de comunicación escrita.

El reembolso procederá en los 4 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud realizada por el cliente y aprobada por la EMPRESA.

El CLIENTE autoriza a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S para que en caso de que proceda el reembolso, descuenta del valor de este la suma de CUATRO MIL PESOS (\$4.000) m/cte (pesos colombianos) correspondiente a los gastos relacionados con la consignación bancaria.

### 1.9. ASIGNACIÓN DEL PROFESIONAL DE LIMPIEZA

Una vez confirmada la reserva, CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S asignará al CLIENTE uno o más de sus PROFESIONALES DE LIMPIEZA (dependiendo la ORDEN DE COMPRA), para que lleve a cabo los servicios de aseo y/o cafetería contratados, en el lugar y la hora especificadas por el CLIENTE en el FORMULARIO DE RESERVA.

El CLIENTE entiende que CleanEx asignará el o los PROFESIONALES DE LIMPIEZA, según su disponibilidad y teniendo en cuenta que todos cuentan con el mismo nivel de entrenamiento, capacitación, calidad y profesionalismo.

El CLIENTE acepta que, si el PROFESIONAL DE LIMPIEZA se presenta a la hora y en el lugar programado por el CLIENTE para realizar el servicio de aseo y cafetería y éste no se encuentra en la dirección programada por él para recibir el servicio a la hora indicada, el PROFESIONAL DE LIMPIEZA esperará durante máximo una (1) hora. Si el CLIENTE logra recibir el servicio, el tiempo de espera será descontado del turno programado. Si el CLIENTE no recibe el servicio dentro de los primeros sesenta minutos, el PROFESIONAL DE LIMPIEZA queda autorizado de abandonar la dirección de ejecución del servicio programado y en todo caso el servicio se da como prestado sin que haya lugar a reclamación y/o reembolso parcial.

### 1.10. GARANTÍA DE CALIDAD

CleanEx se compromete a realizar las tareas de aseo y/o cafetería con altos estándares de calidad, con el fin de cumplir con las expectativas del CLIENTE y velando siempre por la satisfacción de este.

Frente a la ejecución de todos los servicios de aseo y/o cafetería, el CLIENTE puede completar un FORMULARIO DE VALORACIÓN del servicio recibido, que será enviando al correo proporcionado por el CLIENTE o alternativamente puede completar dicho formulario por vía telefónica, con la EMPRESA. En el caso que el CLIENTE no esté satisfecho con el servicio prestado o considere que el mismo no cumplió con las especificaciones de la ORDEN DE COMPRA, tiene la facultad de expresar su apreciación o inconformidad a través de dicho formulario o enviar un correo contando su inconformidad a la dirección de correo electrónico: [contacto@cleanexweb.com](mailto:contacto@cleanexweb.com) en los siguientes 2 días hábiles a la terminación del servicio, especificando en detalle las razones de las mismas, aportando evidencias que comprueben que la calidad del servicio no se ciñó a los estándares especificados.

Frente a esta comunicación, CleanEx tendrá 3 días hábiles para investigar el asunto con el PROFESIONAL DE LIMPIEZA asignado al CLIENTE y, con base en la investigación, comunicarse con el CLIENTE y gestionar una respuesta a la inconformidad manifestada, la cual y dependiendo de los resultados de la investigación podrá ser favorable o desfavorable. Ni CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, ni su sitio [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) están obligados a dar indemnización alguna al CLIENTE, pero en caso de hallar justificada la reclamación se decidirá entre las siguientes opciones:

1. Ofrecer un nuevo servicio al CLIENTE de duración definida según lo estime la EMPRESA de acuerdo con la investigación realizada y la disponibilidad que CleanEx tenga al momento del suceso.
2. Reembolsar total o parcialmente el precio del servicio en cuestión.

**PARÁGRAFO:** En el caso de que se proceda al reembolso de manera total o parcial, el mismo se hará mediante crédito para reservas futuras de servicios de aseo y/o cafetería o a través de consignación bancaria, a la cuenta que el CLIENTE indique por medio de comunicación escrita.

El reembolso por consignación bancaria procederá en los 7 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud realizada por el cliente y aprobada por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S.

El CLIENTE autoriza a la CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S para que en caso de que proceda el reembolso por consignación bancaria, descuento del valor de este la suma de CUATRO MIL PESOS (\$4,000) m/cte. (pesos colombianos) correspondiente a los gastos relacionados con la consignación bancaria.

En el evento en el que el CLIENTE no responda la solicitud de datos necesarios para poder realizar el reembolso mediante consignación bancaria dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la primera solicitud de información realizada por la EMPRESA, el CLIENTE autoriza de manera expresa la generación de créditos a su favor por el valor del reembolso solicitado y no confirmado por el CLIENTE, créditos que podrá hacer efectivos en sus próximas compras de servicios de aseo y cafetería prestados por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S. Dichos créditos tendrán una vigencia definida por LA EMPRESA a su total discreción.

## 1.11. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE DURANTE EL SERVICIO DE ASEO Y CAFETERÍA

### 1.11.1. DERECHOS DEL CLIENTE Y/O CLIENTE:

Además de los derechos contenidos a lo largo del presente documento, el CLIENTE tiene derecho a:

- a. El uso del sitio [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) propiedad de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S confiere a EL CLIENTE que ingrese el derecho a su uso personal, de manera no exclusiva e intransferible.
- b. EL CLIENTE tiene derecho a ser tratado con respeto durante toda la relación contractual.
- c. El CLIENTE tiene derecho a que la prestación del servicio sea ejercida por profesionales entrenados, capacitados para el ejercicio de su labor.
- d. El CLIENTE tiene derecho a que el PROFESIONAL DE LIMPIEZA pueda ser requisado (de forma externa y NO invasiva) a la entrada y salida del predio, siempre respetando los derechos humanos y fundamentales del trabajador, sin pena de verse inmerso en procesos judiciales en relación con la violación a estos.

### 1.11.2. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y/O CLIENTE:

Sin perjuicio de las obligaciones contenidas a lo largo del presente documento, el CLIENTE se obliga a:

- a. EL CLIENTE se compromete a tratar de manera respetuosa y cordial tanto a los PROFESIONALES DE LIMPIEZA, como a lo demás empleados de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S.
- b. El CLIENTE se obliga expresamente a mantener bajo llave durante el tiempo del servicio, todos los elementos de valor, joyas y/o dineros en efectivo, plástico y/títulos valores que posea. CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S en ningún caso responderá por sucesos que esta omisión acarree, salvo que su responsabilidad sea investigada y declarada por parte de autoridad competente.
- c. El CLIENTE se obliga a mantener bajo llave durante el tiempo del servicio armas de fuego que posea en su inmueble. CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S ningún caso responderá por sucesos que esta omisión acarree.
- d. El CLIENTE se obliga a en ningún momento cometer actos ilícitos, obscenos o sexuales hacia o con el PROFESIONAL DE LIMPIEZA que atenten contra su integridad física y/o dignidad humana, so pena de verse inmerso en las acciones legales pertinentes.
- e. No podrá el CLIENTE en ningún momento impedir la salida del predio del PROFESIONAL DE LIMPIEZA, so pena de verse inmerso en las acciones legales pertinentes.
- f. El CLIENTE se obliga a mitigar riesgos que puedan afectar la salud e incolumidad del PROFESIONAL DE LIMPIEZA y a contar con un plan de emergencia y elementos mínimos de seguridad dentro de su predio, relacionado con cualquier siniestro que se pueda presentar al momento del inicio de la prestación del servicio (incendio, inundación, hurto o cualquier otro caso que ponga en riesgo la seguridad y bienestar tanto del TRABAJADOR como del CLIENTE y de los bienes de uno y otro). El mencionado plan de emergencia debe ser comunicado al PROFESIONAL DE LIMPIEZA, quien estará capacitado para entenderlo y llevarlo a cabo.
- g. En caso de que el servicio contratado haya sido sin la prestación de insumos y/o elementos de limpieza EL CLIENTE se obliga a contar con todos los elementos de limpieza requeridos para que el servicio de aseo contratado puede ejecutarse efectivamente de acuerdo con los estándares de calidad manejados por CleanEx.
- h. El CLIENTE se obliga a brindar al PROFESIONAL DE LIMPIEZA, un lugar digno, acorde y adecuado para el consumo de alimentos (silla, mesa) y se permita el uso del horno microondas para calentar sus alimentos, cuando se trata de un turno de 8 horas, lo anterior con la finalidad de garantizar la salud y seguridad en el trabajo del PROFESIONAL DE LIMPIEZA.
- i. El CLIENTE se obliga, declara y garantiza que toda la información que suministre es veraz, precisa, correcta y se encuentra actualizada. So pena de entrar a responder por cualquier perjuicio que pueda surgir como consecuencia del suministro de información falsa o incompleta.
- j. El CLIENTE se obliga a utilizar debidamente el servicio, por lo tanto en el caso en el cual pretenda o logre que se presten servicios por cuenta directa del PROFESIONAL DE LIMPIEZA durante su relación laboral con la empresa, acepta la imposición de una sanción pecuniaria equivalente a 8 SMMLV, los cuales se obliga a cancelar de manera inmediata, con la sola presentación de las pruebas por parte de la EMPRESA, autorizando a ésta a que de cualquier suma de dinero que tenga en favor de EL CLIENTE sea descontada. Así mismo, CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S podrá

suspender la prestación de los servicios

k. Es obligación de EL CLIENTE hacer uso del sitio [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) de manera adecuada y a través de dispositivos electrónicos en los cuales pueda garantizar la seguridad de la información prevista en página web. CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S no se hace responsable de los efectos que puedan sobrevenir a EL CLIENTE o a demás terceros por la información provista en dispositivos donde esta pueda estar expuesta a terceros.

l. En caso de un accidente de trabajo o de una emergencia de cualquier naturaleza, el CLIENTE está obligado a informar inmediatamente a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S a los siguientes teléfonos: En Tunja: +57 312 543 9114 o +57 321 296 9111. Quien atienda su llamada está en capacidad de direccionarlo sobre los pasos a seguir, informándole direcciones de las IPS adscritas a la red asistencial de ARL. Siempre se ubicará la IPS más cercana de acuerdo con el lugar donde ocurra el accidente para que nuestros PROFESIONAL DE LIMPIEZA reciban atención médica inmediata. En caso de que usted no reciba respuesta oportuna al llamar a los teléfonos anteriormente mencionados, informe del presunto accidente de trabajo llamando de manera gratuita desde su celular a la línea de emergencias 123, donde le proporcionarán la orientación y apoyo requerido para la atención de urgencias. Si el presunto accidente de trabajo es grave y nuestro PROFESIONAL DE LIMPIEZA no se puede movilizar, mantenga la calma y espere la llegada de la ambulancia de la ARL.

**m. Considerando que las labores de limpieza, en algunos casos, requieren de levantar cargas pesadas, el CLIENTE reconoce que en Colombia existen límites de peso establecidos y por lo tanto se obliga a respetarlos:**

**I. Hombres a nivel del pecho: 50 kg.**

**II. Hombres a nivel del piso: 25 kg.**

**III. Mujeres a nivel del pecho: 25 kg.**

**IV. Mujeres a nivel del piso: 12.5 kg.**

n. EL CLIENTE se obliga a permitir visitas no programadas por parte del área de Seguridad y Salud en el Trabajo de la EMPRESA con la finalidad de hacer inspecciones de puesto de trabajo en cumplimiento de sus obligaciones conforme al Sistema de Gestión de seguridad y salud. (en caso de suscribir en un plan con CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S igual o mayor a un mes, ESTE ITEM NO APLICA PARA HOGARES NI OFICINAS)

o. EL CLIENTE se obliga a no licenciar, vender, revender, re-licenciar, asignar, distribuir, anunciar, explotar o sacar provecho comercial alguno del sitio web [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com), la marca (CleanEx), las herramientas o el servicio que provee CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S

p. EL CLIENTE se obliga a no hacer links, hacer espejos de los servicios de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, o prestar el servicio de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S a terceros.

q. EL CLIENTE se obliga a no hacer "reverse-engineering" (desarmar la pagina web en sus componentes para entender su funcionamiento, así sea con fines académicos y/o no lucrativos).

r. EL CLIENTE obliga a no hacer uso de ningún tipo de los contenidos incluyendo, pero no limitándose, a textos, programas, canciones, sonidos, fotografías, gráficos, videos u otros materiales incluidos en propagandas disponibles en la pagina web [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com).

s. EL CLIENTE se obliga a no hacer uso, diferente al autorizado por la empresa, de la información divulgada en la pagina web, teniendo en cuenta que la misma es de propiedad exclusiva de la empresa, de terceras partes autorizados, y/o de quienes lo hayan publicado y están protegidos por la normativa en materia de propiedad intelectual y otras disposiciones legales. Por lo tanto, EL CLIENTE no podrá copiar, reproducir, transmitir, distribuir o crear obras derivadas a partir de tal información sin la expresa autorización del respectivo propietario.

t. EL CLIENTE se obliga, a no acceder la pagina web [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com). Por otros medios diferentes a la interfaz de este, la empresa en ningún momento le otorga a EL CLIENTE y/o el CLIENTE derecho adicional sobre la pagina web., sobre los materiales, ni sobre los contenidos incluidos en el SITIO, ni muchos menos sobre el código fuente del software o demás elementos necesarios para el desarrollo y funcionamiento de este.

u. El CLIENTE acepta que al realizar la reserva de un servicio de aseo y/o cafetería, está entrando en una relación contractual vinculante con CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, con todas las implicaciones, obligaciones, deberes y derechos de conformidad con la Ley y el presente documento.

v. Con el propósito de dar cumplimiento al Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Sociedades y demás organismos de control y vigilancia, El CLIENTE con la aceptación de los presentes términos y condiciones, declara bajo la gravedad de juramento que sus ingresos personales en caso de ser persona natural, y/o los ingresos y bienes del Representante Legal, Socios, Accionistas, miembros de Junta Directiva, Revisor Fiscal y Empleados de la empresa en la cual trabaja en caso de ser persona jurídica, provienen de actividades lícitas, que no se encuentran vinculados en ninguna lista restrictiva establecida a nivel nacional o internacional para el control del lavado de activos y financiación del terrorismo y las listas de la Oficina para el Control de Activos en el Exterior (OFAC). Así mismo El CLIENTE y/o USUARIO declara que cuenta con los permisos y autorizaciones para desarrollar su actividad comercial y/o de la empresa que representa. Igualmente autoriza la consulta de sus datos a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, o al operador contratado por este.

## 1.12. RESPONSABILIDADES

### 1.12.1. RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

#### 1.12.1.1. RESPONSABILIDAD LABORAL

CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S es el único responsable de los PROFESIONALES DE LIMPIEZA en materia laboral, es decir la celebración de los contratos y los términos de los mismos se discutirán de manera exclusiva entre CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S y los TRABAJADORES. Por lo tanto, todo lo que legalmente se exija en virtud de la relación laboral, será asumido directamente por la misma en calidad de único empleador.

En consecuencia, CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, declara que todos sus PROFESIONALES DE LIMPIEZA se encuentran debidamente contratados y afiliados a EPS, AFP, ARL, Caja de Compensación Familiar, Fondo de Pensiones y Cesantías y que les son reconocidos todos los aspectos a los que por Ley en su calidad de EMPLEADOR se ve obligado.

**PARÁGRAFO:** Entre el CLIENTE y los TRABAJADORES de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S quienes fungen como PROFESIONALES DE LIMPIEZA, no existe relación laboral de ninguna índole y aunque la naturaleza de los servicios prestados por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S permite que los CLIENTES tengan ciertas prerrogativas frente a las tareas que realizan los PROFESIONALES DE LIMPIEZA durante el servicio. Teniendo la facultad de supervisar la ejecución del contrato comercial en los términos establecidos entre EL CLIENTE y CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, las partes entienden y aceptan que por este hecho no se configura ningún tipo de subordinación y/o vínculo laboral alguno entre EL CLIENTE y EL TRABAJADOR. Al ser el CLIENTE un tercero ajeno a la relación laboral existente entre los PROFESIONALES DE LIMPIEZA y CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S entiende que por protección de datos personales no será compartida información confidencial de los PROFESIONALES DE LIMPIEZA.

#### 1.12.1.2. RESPONSABILIDAD POR DETERIORO, DAÑO O INCONVENIENTE

En el caso en que se presente algún inconveniente durante la realización del servicio, el cual se relacione con la prestación del mismo y siempre y cuando sea diferente al establecido en la garantía de calidad (numeral 1.10 del presente documento), el CLIENTE deberá comunicarlo por escrito al correo electrónico [contacto@cleanexweb.com](mailto:contacto@cleanexweb.com), en las 48 horas siguientes a la terminación del servicio, especificando en detalle las razones de su situación.

Frente a esta comunicación, CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S enviará al CLIENTE el FORMATO DE DAÑO O INCONVENIENTE, el cual deberá ser diligenciado por el mismo dentro de las 48 horas siguientes a su recepción, especificando en detalle los hechos ocurridos y adjuntando las pruebas que verifiquen la ocurrencia del inconveniente. Si el CLIENTE no compila la información de manera completa y veraz aportando la evidencia fotográfica y/o pruebas que demuestren su reclamación dentro de los plazos aquí indicados, se entiende que el CLIENTE desiste de cualquier reclamación dejando indemne a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S de toda responsabilidad.

Recibido el FORMATO DE DAÑO O INCONVENIENTE, CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S tiene 5 días hábiles para emitir por escrito y al correo electrónico suministrado por EL CLIENTE en el FORMATO DE RESERVA, respuesta a la reclamación, la cual y dependiendo de los resultados de la investigación interna podrá ser favorable o desfavorable. Ni CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S ni la pagina web [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) están obligados a dar indemnización alguna al CLIENTE, pero en caso de hallar justificada la reclamación podrán decidir entre las siguientes opciones:

1. Reparación del deterioro o daño de lo que se haya demostrado en el inconveniente reportado, a través de tercero proveedor a elección de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S.
2. Reconocer el valor comercial al momento del deterioro o daño, de lo que se haya demostrado en el inconveniente reportado, mediante crédito para reservas futuras de servicios de aseo y/o cafetería o a través de reembolso en dinero.
3. En virtud del valor monetario del daño o la gravedad de este, poner a disposición del cliente una póliza de responsabilidad civil extracontractual.

Para el caso establecido en el numeral 2 de la presente cláusula, el CLIENTE, tendrá 3 días hábiles para aceptar la solución ofrecida por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S. En caso tal que guarde silencio dentro del término antes señalado, se entenderá que accede a la solución y el caso se considerará resuelto, por lo tanto, CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S y su pagina web [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) se encontrarán a paz y salvo frente al inconveniente reportado por el CLIENTE.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El CLIENTE reconoce y acepta que la EMPRESA está facultada para acudir al mercado y/o

pedir al CLIENTE comprobantes del valor comercial del bien objeto del deterioro o daño y así establecer el valor comercial real del bien objeto del deterioro o daño.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el caso de que se proceda al reembolso de manera total o parcial, el mismo se hará a través de consignación bancaria, a la cuenta que el CLIENTE indique por medio de comunicación escrita.

El reembolso procederá en los 20 días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud realizada por el cliente y aprobada por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S

El CLIENTE autoriza a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S para que en caso de que proceda el reembolso, descuento del valor de este la suma de CUATRO MIL PESOS (\$4,000) m/cte. (pesos colombianos) correspondiente a los gastos relacionados con la consignación bancaria.

En el evento en el que el CLIENTE no responda la solicitud de datos necesarios para poder realizar el reembolso mediante consignación bancaria dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la primera solicitud de información realizada por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, el CLIENTE autoriza de manera expresa la generación de créditos a su favor por el valor del reembolso solicitado y no confirmado por el CLIENTE, créditos que podrá hacer efectivos en sus próximas compras de servicios de aseo y cafetería a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S. Dichos créditos tendrán una vigencia definida por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S a su total discreción.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Si el CLIENTE es quien provee los productos de aseo y estos no han sido adquiridos a o comprados a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, la EMPRESA no se hará responsable por los daños ocasionados por los productos de limpieza defectuosos que hayan sido puestos a disposición del PROFESIONAL DE LIMPIEZA para realizar el servicio programado.

#### 1.12.1.2.1. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR INCONVENIENTES?

Todos aquellos sucesos que en virtud del servicio prestado por los PROFESIONALES DE LIMPIEZA generen un daño o deterioro, en los predios o bienes del CLIENTE, siempre y cuando los mismos no se hayan generado en virtud de una autorización del CLIENTE frente a alguna actividad que no esté permitida en concordancia con lo establecido en los numerales 1.2 y 1.3 del presente documento.

No se entenderá por inconveniente aquellos que se produzcan por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, culpa exclusiva de la víctima, y/o demás sucesos en los que el PROFESIONAL DE LIMPIEZA actué fuera de sus funciones y actividades permitidas, salvo que logré probarse negligencia por parte de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, ni aquellos que surjan del desgaste natural por el tiempo y el uso legítimo de los bienes.

**PARÁGRAFO:** La EMPRESA no responderá en ningún caso por daños producidos por caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, y/o culpa exclusiva de la víctima, tampoco en caso de daños ocurridos a objetos de propiedad del CLIENTE por el desgaste natural por tiempo y uso legítimo de aquellos.

#### 1.12.1.3. PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S cuenta con un SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL POR DAÑOS A TERCEROS, el cual consta de una COBERTURA DE RESPONSABILIDAD EN PREDIOS Y POR OPERACIONES, que ampara la responsabilidad civil extracontractual en que incurra el asegurado, durante la vigencia del seguro, por daños materiales, lesiones personales o muerte causados a terceros en sus predios o por las operaciones que lleva a cabo dentro y fuera de los mismos en el curso normal de sus negocios.

En los casos en los cuales, LA EMPRESA considere pertinente escalar el caso a la compañía de Seguros así lo comunicará a EL CLIENTE, quien deberá establecer contacto directamente con la misma a las líneas telefónicas de contacto.

#### 1.12.1.4. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El CLIENTE por medio de estos términos y condiciones libera y exime de responsabilidad a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, el sitio web [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) y su marca CleanEx, y por lo tanto se abstendrá de presentar acciones legales de cualquier naturaleza, relacionadas con situaciones de caso fortuito, fuerza mayor, hecho de un tercero, culpa exclusiva de la víctima y/o demás sucesos en los que el PROFESIONAL DE LIMPIEZA actué fuera de sus funciones y actividades permitidas, salvo que logre probarse negligencia por parte de la EMPRESA.

**PARÁGRAFO:** En cualquier caso, la EMPRESA estará dispuesta a colaborar con lo requerido por parte de las autoridades judiciales.

#### 1.12.2. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

Cualquier incumplimiento, violación, abuso o mal uso por parte DEL CLIENTE de los presentes términos y condiciones o cualquier queja o información que CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S reciba de terceros sobre el tema, podrá ser investigado por la misma en su calidad de prestador del servicio, quien podrá tomar todas las medidas e iniciar todas las acciones legales y extralegales que considere convenientes, para obtener la cesación de las conductas perjudiciales.

La violación de derechos de propiedad intelectual de terceros bajo la normativa de cualquier país y cualquier acto o conducta que pueda considerarse como una divulgación ilegal, uso indebido o apropiación indebida de información confidencial o un secreto comercial de cualquier tercero causada por su conducta, será puesta a disposición de las autoridades competentes y el CLIENTE incumplido como único responsable será quien deba responder ante la justicia.

En virtud de lo anterior, le recomendamos al CLIENTE consultar previamente a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, acerca de acciones frente a las cuales no esté seguro, puedan configurar violación, abuso o mal uso de las presentes a la siguiente dirección: [contacto@cleanexweb.com](mailto:contacto@cleanexweb.com)

## 2. INDEMNIDAD

EL CLIENTE se obliga a defender, indemnizar y mantener indemne a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S y su marca comercial CleanEx, sus funcionarios, directores, empleados, agentes y afiliados, de y contra cualquier pérdida, reclamos, acciones, costos, daños, sanciones, multas y gastos, incluyendo sin limitación honorarios de abogados, que surjan de, relacionados con o resultantes del uso no autorizado por parte del CLIENTE de el sitio web [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) y cualquiera de los servicios prestados por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S. o de cualquier incumplimiento de estos Términos y Condiciones, incluyendo sin limitación, cualquier violación de cualquier ley, ordenanza, orden administrativa, norma o reglamento. LA EMPRESA dará aviso, a la brevedad, de cualquier reclamación, demanda o procedimiento, y tendrá derecho a asumir la defensa respecto de cualquier reclamación, demanda o procedimiento.

### 2.1. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Al aceptar los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES usted otorga su consentimiento previo, expreso e informado a CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S. para que, a través de su sitio web [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) y sus medios de atención al cliente, recolecte y realice el tratamiento de todos los datos e información suministrada por usted en su calidad de USUARIO de los servicios de CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, según las leyes vigentes en Colombia.

**PARÁGRAFO:** Al hacer uso de los servicios prestados por CLEANEX SERVICIOS GENERALES S.A.S, su marca CleanEx, su sitio web [www.cleanexweb.com](http://www.cleanexweb.com) y/o cualquiera de los diferentes medios de atención al cliente, el USUARIO o CLIENTE **esta aceptando los TERMINOS Y CONDICIONES presentados en este documento.**

### 2.2. MARCO LEGAL APLICABLE

El presente contrato se rige por la ley colombiana y por lo tanto, las presentes condiciones de uso serán interpretadas y ejecutadas exclusivamente de acuerdo con la misma. Cualquier inconveniente que surja del presente, será resuelto por los jueces de la República de Colombia, en uso pleno de sus facultades.

Para todos los efectos legales las partes establecen como domicilio contractual la ciudad de Tunja.

Si cualquier sección o disposición de los presentes términos de uso, no se puede aplicar o resulta inválida, en su totalidad o en parte, bajo cualquier norma del orden legal, o por decisión judicial, dicha parte será interpretada de conformidad con la ley aplicable y su falta de aplicabilidad o invalidez se predicará únicamente de la misma y no tendrá efecto alguno sobre las otras partes o demás disposiciones del presente documento que no hayan sido objeto de pronunciamiento.

En tal evento, las disposiciones que sean nulas, ineficientes, inválidas o inexistentes serán modificadas de tal manera que se logren de la mejor manera posible los objetivos de tales disposiciones, dentro de los límites de la ley aplicable o las decisiones judiciales.

Estas condiciones de uso fueron actualizadas por última vez el 20 de febrero de 2021 y entraron en vigor el 21 de febrero de 2021.

