

LEGAL

Términos y condiciones

Términos y condiciones de uso de la aplicación “CARE El cuidado de su vehículo”, operada por UNA IDEA S.A.S.

Versión 1.0 · Vigente desde septiembre de 2026

1. Identificación del titular de la plataforma

La aplicación móvil “CARE El cuidado de su vehículo” (en adelante, “CARE” o “la Aplicación”) es operada por **UNA IDEA S.A.S.** (en adelante, “la Sociedad”), sociedad comercial constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 902007273-8, con domicilio principal en la Calle 34B No. 81A-105 de la ciudad de Medellín, Colombia, y correo electrónico de contacto info@care-app.co.

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “Términos”) regulan el acceso y uso de la Aplicación y de los servicios que a través de ella se prestan. La Política de Privacidad publicada en care-app.co/privacidad hace parte integral de estos Términos.

2. Definiciones

Los términos que a continuación se relacionan, cuando aparezcan en mayúscula inicial en este documento o en la Política de Privacidad, tendrán el siguiente significado:

- **Sociedad:** UNA IDEA S.A.S., titular, responsable y operadora de CARE.
- **Aplicación o CARE:** la aplicación móvil “CARE El cuidado de su vehículo”, sus versiones para dispositivos Android e iOS, el sitio web care-app.co y los servicios asociados.
- **Usuario:** la persona natural que se registra en CARE bajo el rol “Usuario”, generalmente propietario, tenedor o responsable de uno o más vehículos automotores.
- **Proveedor o Prestador de Servicios:** la persona natural o jurídica que se registra en CARE bajo el rol “Proveedor” para ofrecer servicios de soporte, mantenimiento, reparación, revisión o comercialización relacionados con vehículos automotores, tales como talleres, centros de diagnóstico automotor, montallantas, lavaderos, latonerías y comercios de repuestos.

- **Anunciante:** la persona natural o jurídica que utiliza los espacios publicitarios ofrecidos por la Aplicación para promocionar sus productos o servicios.
- **Titular:** término genérico que comprende al Usuario, al Proveedor y al Anunciante, en cuanto titulares de una cuenta en CARE.
- **Contenido del Titular:** toda información, texto, comentario, calificación, imagen, audio, logotipo, documento o dato que el Titular cargue, transmita o publique a través de la Aplicación.
- **Desvare IA:** el asistente conversacional de inteligencia artificial disponible en la Aplicación, orientado exclusivamente a consultas del ámbito automotor.
- **Agente de Compra:** la funcionalidad de inteligencia artificial que ofrece información referencial para apoyar la decisión de compra de un vehículo.
- **Interacción:** el registro que genera la Aplicación cuando un Usuario visualiza, consulta o intenta contactar a un Proveedor, así como la confirmación posterior sobre si el servicio fue o no tomado.
- **Pauta:** la pieza publicitaria que se despliega en la Aplicación en formato de carrusel, aviso a pantalla completa o notificación.

3. Objeto y naturaleza del servicio

CARE es una **plataforma tecnológica de intermediación y descubrimiento**. Su objeto es (i) permitir al Usuario registrar sus vehículos y hacer seguimiento informativo a obligaciones y mantenimientos asociados a ellos, y (ii) poner en contacto al Usuario con Proveedores que ofrecen servicios automotores, de acuerdo con el tipo de servicio requerido, la marca del vehículo y la cercanía geográfica.

En consecuencia, y de manera expresa, el Titular reconoce y acepta que la Sociedad:

- **No presta servicios automotores** de ninguna naturaleza. No repara, mantiene, revisa, diagnostica ni comercializa vehículos, repuestos, pólizas ni trámites.
- **No es parte del contrato** que llegue a celebrarse entre el Usuario y el Proveedor. Dicho contrato se perfecciona directamente entre ellos, por fuera de la Aplicación, y se rige por lo que las partes acuerden y por la ley aplicable.
- **No cobra, recauda ni intermedia pagos** por los servicios que presten los Proveedores. La Aplicación no cuenta con pasarela de pagos ni procesa dinero de los Titulares.

- **No agenda citas ni gestiona reservas**, ni garantiza la disponibilidad, el cupo, el horario, el precio o la aceptación del servicio por parte del Proveedor.
- **No sustituye pólizas, trámites oficiales, revisiones obligatorias ni diagnósticos profesionales.**

El contacto entre Usuario y Proveedor se realiza por canales externos a la Aplicación, tales como llamada telefónica, mensajería instantánea, correo electrónico o visita presencial. La Sociedad no participa, supervisa ni interviene en dichas comunicaciones ni en la ejecución del servicio.

4. Aceptación de los Términos

La descarga, instalación, registro, acceso, navegación o uso de la Aplicación implica la aceptación plena y sin reservas de estos Términos y de la Política de Privacidad. Durante el proceso de registro el Titular debe manifestar expresamente su aceptación marcando la casilla correspondiente; sin dicha aceptación no es posible completar el registro.

Si el Titular no está de acuerdo con estos Términos, debe abstenerse de descargar, acceder y utilizar la Aplicación. El uso continuado de CARE con posterioridad a la publicación de una nueva versión de los Términos constituye aceptación de dicha versión.

La versión vigente de estos Términos es la publicada en care-app.co/terminos. Cualquier copia descargada, impresa o distribuida por otros medios tiene carácter meramente informativo y podrá no reflejar la versión actualizada.

5. Capacidad legal y edad mínima

El uso de CARE está permitido únicamente a personas naturales mayores de dieciocho (18) años cumplidos, con plena capacidad legal para contratar y obligarse conforme a la legislación colombiana, y a personas jurídicas legalmente constituidas que actúen a través de su representante legal o de persona debidamente facultada.

Queda expresamente prohibido el registro y el uso de la Aplicación por parte de menores de edad. Al registrarse, el Titular declara bajo su responsabilidad que cumple el requisito de edad y capacidad aquí exigido. Si la Sociedad advierte o tiene indicios razonables de que una cuenta pertenece a un menor de edad, podrá suspenderla o cancelarla de inmediato y suprimir la información asociada.

6. Registro, cuenta y seguridad

Para acceder a la mayoría de las funcionalidades de CARE es necesario crear una cuenta. El registro puede realizarse mediante correo electrónico y contraseña, o a través de los servicios de identidad de terceros habilitados en la Aplicación, como Google o Apple. La recuperación de la contraseña puede requerir la verificación de un código enviado por mensaje de texto al número celular registrado o por correo electrónico.

El Titular se obliga a:

- Suministrar información veraz, completa, exacta y actualizada, y mantenerla vigente. La Sociedad podrá suspender o cancelar cuentas que contengan información falsa, inexacta o que corresponda a la suplantación de un tercero.
- Custodiar sus credenciales de acceso y no compartirlas. Toda actividad realizada desde su cuenta se presume efectuada por él.
- Informar de inmediato a la Sociedad, al correo indicado en la sección 20, sobre cualquier uso no autorizado de su cuenta o vulneración de su seguridad.
- Abstenerse de crear cuentas múltiples con el propósito de alterar calificaciones, métricas, resultados de búsqueda o cualquier otra función de la Aplicación.

Una misma persona no podrá utilizar simultáneamente el rol de Usuario y el de Proveedor para simular Interacciones o calificaciones sobre su propio establecimiento.

7. Condiciones aplicables a los Usuarios

7.1. Registro de vehículos. El Usuario puede registrar en la Aplicación uno o más vehículos, aportando datos como la placa, el número de identificación vehicular, la marca, la línea, el modelo y el documento de identificación del propietario. Al hacerlo, el Usuario declara que es propietario o tenedor legítimo del vehículo, o que cuenta con autorización expresa de quien lo sea para registrar y consultar dicha información. El Usuario es el único responsable frente a terceros por el registro de vehículos ajenos sin autorización.

7.2. Panel de seguimiento. CARE muestra al Usuario información relativa al seguro obligatorio de accidentes de tránsito, la revisión técnico-mecánica y de emisiones contaminantes, comparendos o infracciones de tránsito, restricciones de circulación por número de placa, cambio de aceite, extintor,

alineación y balanceo, y otros mantenimientos, incluyendo estimaciones de vida útil o proximidad de vencimiento.

7.3. Carácter informativo de la información vehicular. Dicha información proviene de dos fuentes: los datos que el propio Usuario registra en la Aplicación, y bases de datos y registros de terceros ajenos a la Sociedad. En consecuencia, la información puede estar incompleta, contener errores, presentar rezagos de actualización o no reflejar la situación real y actual del vehículo.

La información y las estimaciones que muestra CARE tienen carácter **exclusivamente informativo y referencial**, no constituyen certificación, constancia ni prueba de cumplimiento de obligación alguna, y no producen efectos frente a las autoridades de tránsito, aseguradoras, centros de diagnóstico automotor ni terceros. Es responsabilidad exclusiva del Usuario verificar directamente ante las fuentes oficiales competentes el estado de su seguro obligatorio, su revisión técnico-mecánica, sus comparendos y cualquier otra obligación, así como cumplirlas oportunamente.

7.4. Notificaciones y recordatorios. Las alertas y notificaciones que envía CARE son un apoyo de conveniencia y no una garantía de cumplimiento normativo. Su envío, recepción y oportunidad dependen de factores ajenos a la Sociedad, como la conectividad del dispositivo, la configuración de permisos del sistema operativo y la disponibilidad de los servicios de mensajería de terceros. La ausencia, demora o falla de una notificación no exime al Usuario de sus obligaciones ni genera responsabilidad alguna para la Sociedad.

7.5. Confirmación y calificación. Con posterioridad a un intento de contacto con un Proveedor, la Aplicación podrá consultar al Usuario si tomó o no el servicio, y en caso afirmativo invitarlo a calificarlo. Esta información alimenta las calificaciones públicas del Proveedor y sus métricas, en los términos de las secciones 9 y 11.

8. Condiciones aplicables a los Proveedores

8.1. Registro. El Proveedor se registra aportando su tipo y número de documento de identificación tributaria, razón social, datos de contacto, dirección y ubicación del establecimiento, horarios de atención, descripción del negocio y, opcionalmente, su logotipo. Un mismo número de identificación tributaria puede tener varias sedes o sucursales, cada una con su propio perfil.

8.2. Verificación documental. El Proveedor debe aportar su Registro Único Tributario dentro del plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de su registro en la Aplicación. La Sociedad realiza sobre dicho documento una verificación automatizada, que puede implicar el procesamiento

del documento mediante herramientas de reconocimiento de texto operadas por terceros, con el único fin de confrontar la identidad tributaria declarada. Vencido el plazo sin que se haya completado la verificación, el perfil del Proveedor podrá ser suspendido y dejará de aparecer en los resultados de búsqueda hasta que la subsane.

8.3. Alcance y límites de la verificación. El Titular reconoce y acepta expresamente que esta verificación tiene un alcance **estrictamente documental y tributario**. La verificación, así como cualquier distintivo, sello o insignia de “verificado” que se muestre en la Aplicación, **no constituye aval, certificación, recomendación ni garantía** por parte de la Sociedad respecto de la idoneidad técnica, la experiencia, la calidad, la seguridad, la solvencia, el cumplimiento normativo, las habilitaciones, licencias, seguros o permisos del Proveedor, ni de los servicios que este preste. La Sociedad no realiza verificación de antecedentes, ni auditorías técnicas, ni certificación de competencias.

8.4. Obligaciones del Proveedor. El Proveedor se obliga a:

- Contar, por su cuenta y riesgo, con todas las autorizaciones, licencias, habilitaciones, registros, seguros y permisos exigidos por la ley para desarrollar su actividad, y mantenerlos vigentes.
- Declarar de forma veraz los servicios que presta, las marcas de vehículo que atiende, sus horarios y su ubicación, y actualizar dicha información cuando cambie.
- Atender a los Usuarios en condiciones de calidad, seguridad e idoneidad, y cumplir íntegramente el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y demás normas aplicables, incluida la garantía legal y la atención de las reclamaciones de sus clientes, que se tramitan directamente entre el Proveedor y el Usuario.
- No utilizar la Aplicación para ofrecer bienes o servicios ilícitos, prohibidos o ajenos al ámbito automotor, ni para captar datos de los Usuarios con fines distintos a la prestación del servicio solicitado.
- Abstenerse de manipular calificaciones, reseñas, Interacciones o métricas por cualquier medio, incluida la creación de cuentas falsas o el ofrecimiento de contraprestaciones a cambio de reseñas.
- Mantener indemne a la Sociedad frente a reclamaciones de terceros derivadas de los servicios que preste o de la información que publique.

8.5. Estados del perfil. El perfil del Proveedor puede encontrarse activo, inactivo, en revisión, sin verificación o suspendido. Solo los perfiles en los estados que la Sociedad determine son visibles en los resultados de búsqueda. La Sociedad podrá modificar el estado de un perfil conforme a lo previsto en la sección 18.

9. Resultados de búsqueda y métricas

9.1. Criterios de ordenamiento. Los Proveedores que se muestran al Usuario se seleccionan y ordenan de manera automatizada, dentro de un radio geográfico definido por la Sociedad, con base principalmente en dos parámetros: la **calificación promedio** obtenida de los Usuarios y la **distancia** respecto de la ubicación de referencia del Usuario, además de la correspondencia entre el servicio requerido y la marca del vehículo con la oferta declarada por el Proveedor. El orden de aparición no constituye recomendación, jerarquía de calidad ni certificación de la Sociedad.

9.2. Publicidad y orden. Las Pautas y los espacios publicitarios se identifican como tales y son independientes del ordenamiento orgánico de los resultados de búsqueda descrito en el numeral anterior.

9.3. Métricas del Proveedor. La Aplicación pone a disposición del Proveedor indicadores sobre apariciones en búsquedas, visitas a su perfil, intentos de contacto y servicios reportados como tomados. Dichos indicadores son **estimados y de carácter estadístico**, se calculan con la información disponible en la plataforma, pueden presentar diferencias frente a los registros propios del Proveedor y no constituyen prueba de la realización efectiva de un servicio ni base de liquidación de suma alguna.

10. Funcionalidades de inteligencia artificial

10.1. Desvare IA. La Aplicación incorpora un asistente conversacional que permite al Usuario describir por escrito, por audio o mediante imágenes una situación relacionada con su vehículo, y recibir una orientación general y una sugerencia del tipo de servicio que podría requerir.

Las respuestas de Desvare IA son **generadas automáticamente por sistemas de inteligencia artificial, tienen carácter meramente informativo y orientativo, y pueden ser imprecisas, incompletas o erróneas. Desvare IA no constituye un diagnóstico técnico y no sustituye en ningún caso la revisión, el diagnóstico ni la intervención de un técnico o mecánico calificado.** El Usuario no debe realizar reparaciones, intervenciones ni tomar decisiones que

puedan comprometer su seguridad, la de terceros o la integridad del vehículo basándose únicamente en dicha orientación. El asistente está restringido al ámbito automotor y no atiende consultas de otras materias.

10.2. Agente de Compra. La funcionalidad de apoyo a la compra de vehículo entrega información referencial de mercado, como rangos de precio, comparativos, reportes de fallas frecuentes y consideraciones de costo, elaborada a partir de fuentes públicas de terceros y de búsquedas en internet. Dicha información **es estimada, puede estar desactualizada y no constituye avalúo, asesoría financiera, asesoría de inversión, oferta comercial ni garantía de precio, disponibilidad, estado o condiciones de vehículo alguno.** La decisión de compra es exclusiva del Usuario, quien debe realizar sus propias verificaciones, incluida la revisión técnica y jurídica del vehículo.

10.3. Tratamiento del contenido enviado a la IA. El Titular acepta que el texto, las imágenes y los audios que envíe a estas funcionalidades, junto con los datos del vehículo asociado a la conversación, sean procesados mediante proveedores de servicios de inteligencia artificial que operan en el exterior, incluida la transcripción automática de los audios a texto, y que el historial de las conversaciones sea conservado en la infraestructura de la Sociedad para la continuidad del servicio y la mejora de la Aplicación, en los términos de la Política de Privacidad. Estas transferencias internacionales se realizan con la autorización que el Titular otorga conforme a dicha Política.

10.4. Prohibiciones. El Titular se abstendrá de enviar a estas funcionalidades datos personales de terceros, información sensible, documentos confidenciales, credenciales de acceso o cualquier contenido ilícito. El Titular responde por el contenido que envíe.

11. Contenido del Titular, calificaciones y reseñas

11.1. Licencia. El Titular conserva la titularidad sobre el Contenido que publique. Al publicarlo, otorga a la Sociedad una licencia gratuita, no exclusiva, mundial, transferible y por el tiempo de conservación del Contenido, para almacenar, reproducir, adaptar técnicamente, publicar y comunicar dicho Contenido dentro de la Aplicación y de los canales propios de la Sociedad, con la finalidad de operar y promover la plataforma. Esta licencia no comprende la cesión de derechos morales, que son irrenunciables.

11.2. Reglas de las calificaciones y reseñas. Las calificaciones y comentarios deben corresponder a una experiencia real y verificable del Usuario con el Proveedor calificado, y expresarse en términos respetuosos. Queda prohibido publicar contenido falso, engañoso, injurioso, calumnioso, discriminatorio, obsceno, que infrinja derechos de terceros, que contenga datos personales de terceros o información de contacto, o que tenga finalidad publicitaria, extorsiva o de competencia desleal.

11.3. Moderación. La Sociedad podrá, sin que ello constituya obligación de supervisión previa ni general, revisar, editar en su presentación, ocultar, retirar o suprimir Contenido que a su juicio razonable infrinja estos Términos o la ley, así como atender solicitudes fundadas de retiro. La Sociedad podrá igualmente conservar copia del Contenido retirado cuando así lo exija una obligación legal o la atención de una reclamación.

11.4. Responsabilidad por opiniones de terceros. Las calificaciones y comentarios reflejan la opinión personal de quien los emite y no de la Sociedad. La Sociedad no responde por el contenido, la veracidad ni las consecuencias de las opiniones publicadas por los Titulares. El Proveedor que se considere afectado por una reseña podrá presentar su solicitud por los canales de la sección 20 para que sea evaluada.

12. Publicidad y anunciantes

La Aplicación despliega Pautas y contenido publicitario propio y de terceros, en formatos que incluyen carruseles, avisos a pantalla completa al ingresar y notificaciones promocionales. Al aceptar estos Términos, el Titular acepta recibir dicho contenido como parte del funcionamiento de la Aplicación. Las notificaciones pueden desactivarse desde la configuración del dispositivo, sin perjuicio de que ello pueda afectar la recepción de otros avisos de la Aplicación.

La responsabilidad sobre el contenido, la veracidad, la legalidad y el cumplimiento de las ofertas publicitarias recae exclusivamente en el Anunciante. La Sociedad no avala, recomienda ni garantiza los productos o servicios anunciados, y no es parte de las relaciones que el Titular llegue a establecer con un Anunciante. Toda reclamación relacionada con una oferta publicitaria deberá dirigirse directamente al Anunciante.

13. Gratuidad y modelo comercial

A la fecha de vigencia de estos Términos, la descarga y el uso de CARE son **gratuitos** tanto para Usuarios como para Proveedores. La Sociedad no cobra suscripciones, comisiones por servicio ni tarifas de intermediación.

La Sociedad se reserva el derecho de modificar su modelo comercial e introducir funcionalidades, planes o servicios de carácter pago. En tal caso, dichas condiciones serán informadas previamente, y su activación requerirá la aceptación expresa del Titular. Ninguna funcionalidad que el Titular utilice gratuitamente pasará a ser cobrada sin su aceptación previa. El Titular asume los costos de conexión a internet, plan de datos y equipos necesarios para acceder a la Aplicación.

14. Conductas prohibidas

El Titular se abstendrá de:

- Utilizar la Aplicación con fines ilícitos, fraudulentos o contrarios a la buena fe, al orden público o a estos Términos.
- Extraer, copiar, indexar o reutilizar de forma sistemática, manual o automatizada, el directorio de Proveedores, las calificaciones, los contenidos o cualquier otra base de datos de la Aplicación, en especial con fines comerciales o para construir productos competidores.
- Realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, modificar o crear obras derivadas del software de la Aplicación, salvo en la medida en que la ley lo permita imperativamente.
- Acceder a la Aplicación mediante robots, arañas, guiones u otros medios automatizados no autorizados, o eludir medidas técnicas de protección, limitación de uso o autenticación.
- Ejecutar acciones que sobrecarguen, degraden o comprometan la infraestructura, la seguridad o la disponibilidad de la Aplicación, o que permitan acceder a datos de otros Titulares.
- Suplantar a otra persona, atribuirse una representación que no ostenta o registrar datos de terceros sin autorización.
- Introducir código malicioso o cualquier elemento que pueda dañar los sistemas de la Sociedad o de terceros.

15. Propiedad intelectual

La marca CARE, sus logotipos, signos distintivos, el software de la Aplicación, su código fuente y objeto, su diseño, interfaces, estructura, bases de datos, textos, gráficos y demás elementos son de titularidad de la Sociedad o de sus licenciantes, y están protegidos por la normativa colombiana y los tratados internacionales sobre propiedad intelectual e industrial.

La Sociedad concede al Titular una licencia de uso personal, limitada, revocable, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable sobre la Aplicación, con el único fin de utilizarla conforme a estos Términos. No se transfiere ningún otro derecho. Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de los elementos protegidos sin autorización previa y escrita de la Sociedad.

Los logotipos, nombres comerciales, marcas e imágenes que los Proveedores y Anunciantes publican en la Aplicación pertenecen a sus respectivos titulares, quienes declaran contar con los derechos necesarios para su uso y publicación y responden frente a terceros por ello. La mención de marcas de vehículos u otros signos de terceros se realiza a título meramente identificativo del servicio que se ofrece y no implica vinculación, patrocinio ni autorización de sus titulares.

16. Disponibilidad, cambios en el servicio y fuerza mayor

La Sociedad procura mantener la Aplicación disponible y en correcto funcionamiento, pero **no garantiza su operación ininterrumpida, oportuna, libre de errores o de interrupciones**. La Aplicación se ofrece en el estado en que se encuentra y según disponibilidad.

El funcionamiento de CARE depende de servicios prestados por terceros, tales como servicios de mapas y cálculo de rutas, autenticación de identidad, mensajería y notificaciones, envío de mensajes de texto, procesamiento de inteligencia artificial, alojamiento en la nube, tiendas de aplicaciones, redes de telecomunicaciones y fuentes externas de información vehicular. La suspensión, falla, modificación o terminación de cualquiera de ellos puede afectar total o parcialmente la Aplicación, sin que ello genere responsabilidad para la Sociedad.

La Sociedad podrá realizar mantenimientos, actualizaciones y mejoras, así como modificar, limitar, suspender o discontinuar funcionalidades de la Aplicación, procurando informarlo cuando la naturaleza del cambio lo amerite. Ninguna de las partes responderá por el incumplimiento derivado de caso fortuito o fuerza mayor.

17. Limitación y exclusión de responsabilidad

Dada la naturaleza de intermediación descrita en la sección 3, el Titular reconoce y acepta que la Sociedad **no responde**, entre otros, por:

- La calidad, oportunidad, seguridad, idoneidad, precio, legalidad o resultado de los servicios, productos o repuestos prestados o suministrados por los Proveedores, ni por su garantía legal o comercial.
- Los daños, averías, pérdidas, deterioros o perjuicios que sufra el vehículo, el Usuario o terceros con ocasión de los servicios contratados con un Proveedor.
- El incumplimiento, la conducta, la solvencia o la veracidad de la información de Usuarios, Proveedores o Anunciantes.
- Las decisiones que el Titular adopte con base en la información informativa del panel de seguimiento, en las orientaciones de Desvare IA o en la información referencial del Agente de Compra.
- Las sanciones, multas, comparendos, inmovilizaciones o consecuencias derivadas del incumplimiento por parte del Usuario de sus obligaciones de tránsito, seguros o revisiones.
- La falta de disponibilidad de la Aplicación, la pérdida de datos, el lucro cesante o los perjuicios indirectos derivados de fallas técnicas o de servicios de terceros.

Las anteriores exclusiones y limitaciones se aplican en el máximo grado permitido por la ley. **En ningún caso limitan ni excluyen la responsabilidad de la Sociedad por dolo o culpa grave, ni los derechos irrenunciables que la ley colombiana reconoce a los consumidores**, en especial los previstos en el Estatuto del Consumidor.

El Titular mantendrá indemne a la Sociedad frente a reclamaciones, sanciones o condenas de terceros originadas en el incumplimiento de estos Términos, en el Contenido que publique o en los servicios que preste a través de la plataforma.

18. Suspensión y terminación

El Titular puede dejar de usar la Aplicación en cualquier momento y solicitar la supresión de su cuenta y de sus datos por los canales indicados en las secciones 19 y 20.

La Sociedad podrá suspender temporalmente o cancelar definitivamente el acceso de un Titular, de forma total o parcial, cuando medie causa razonable, entre otras: el incumplimiento de estos Términos o de la ley; el suministro de información falsa o la suplantación de terceros; la manipulación de calificaciones, Interacciones o métricas; conductas fraudulentas o que afecten la seguridad de la plataforma o de otros Titulares; el vencimiento del plazo de verificación documental del Proveedor; o el requerimiento de autoridad competente.

Cuando las circunstancias lo permitan, la Sociedad informará al Titular la medida adoptada y sus motivos, y le dará la oportunidad de subsanar la causa. La terminación no afecta las obligaciones que por su naturaleza deban subsistir, ni los derechos de terceros sobre el Contenido ya publicado, ni los deberes legales de conservación de información de la Sociedad.

19. Tratamiento de datos personales

El tratamiento de los datos personales de los Titulares se rige por la [Política de Privacidad](#) de CARE, que hace parte integral de estos Términos, y por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, adicionen o reglamenten.

Al aceptar estos Términos, el Titular manifiesta que ha sido informado de manera previa, expresa e inequívoca sobre las finalidades del tratamiento, sobre el carácter facultativo de responder preguntas relativas a datos sensibles o a datos de menores, y sobre sus derechos como titular de la información, en particular los de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar la autorización otorgada.

Para el uso de la Aplicación se requiere el acceso a determinadas funciones del dispositivo, como la ubicación, la cámara, el micrófono, el almacenamiento y las notificaciones. Estos permisos se solicitan al Titular y pueden revocarse en cualquier momento desde la configuración del sistema operativo, con la advertencia de que su revocación puede impedir el funcionamiento de determinadas funcionalidades.

Supresión de la cuenta. El Titular puede eliminar su cuenta y sus datos personales en cualquier momento y por sí mismo, tanto si es cliente como si es Proveedor, desde la Aplicación en **Perfil → Eliminar cuenta**, o sin necesidad de tenerla instalada desde la página care-app.co/eliminar-cuenta, donde la identidad se verifica con un código enviado al correo o al celular registrado. La

eliminación es inmediata e irreversible: no existe periodo de gracia ni recuperación posterior. Cuando el Proveedor gestiona varias sedes, la supresión aplica únicamente a la sede con la que se verifica la identidad; las demás conservan su propio acceso.

Con la eliminación se suprimen los datos que identifican al Titular —en las cuentas de cliente, entre otros, nombres, documento de identidad, correo, teléfono, direcciones, vehículos y conversaciones con el asistente; en las cuentas de Proveedor, entre otros, la razón social, el nombre de contacto, el NIT, el correo, el teléfono, el logotipo y la descripción del perfil, y se retiran de la Plataforma los servicios y horarios publicados—. Los registros de servicios y las calificaciones se conservan de forma anónima, disociados de cualquier dato que permita identificar al Titular y únicamente con fines estadísticos, sin perjuicio de la información que la Sociedad deba conservar por mandato legal o para la atención de reclamaciones. El Titular también puede escribir a **info@care-app.co** si requiere acompañamiento para completar la solicitud.

20. Peticiones, quejas, reclamos y atención al Titular

El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos es servicio al cliente. El Titular puede presentar sus solicitudes a través de la opción de PQR disponible en la Aplicación o por los siguientes medios:

- Correo electrónico: **info@care-app.co**
- Dirección: Calle 34B No. 81A-105, Medellín, Colombia.

Las solicitudes relativas a los derechos del titular de los datos personales se atenderán en un plazo máximo de ocho (8) días hábiles y los reclamos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de su recibo, conforme a lo previsto en la Política de Privacidad. En los reclamos el Titular deberá indicar sus nombres, apellidos, número de identificación, correo electrónico registrado en la Aplicación y los hechos que dan lugar al reclamo.

Se recuerda que las reclamaciones relacionadas con la calidad, la garantía o la ejecución de un servicio contratado con un Proveedor deben dirigirse directamente a este, sin perjuicio de que el Titular informe la situación a la Sociedad para efectos de moderación de la plataforma.

21. Modificaciones, ley aplicable, jurisdicción y vigencia

21.1. Modificaciones. La Sociedad podrá modificar estos Términos en cualquier momento. Los cambios serán efectivos a partir de su publicación en care-app.co/terminos y, cuando la naturaleza del cambio lo amerite, se anunciarán dentro de la Aplicación. El uso continuado de CARE con posterioridad a la publicación implica la aceptación de la nueva versión. Si el Titular no está de acuerdo, deberá abstenerse de usar la Aplicación y podrá solicitar la supresión de su cuenta.

21.2. Integridad y divisibilidad. Estos Términos, junto con la Política de Privacidad, constituyen el acuerdo íntegro entre el Titular y la Sociedad respecto del uso de la Aplicación. Si alguna de sus cláusulas fuere declarada nula, ineficaz o inexigible, las demás conservarán plena validez.

21.3. Cesión. El Titular no podrá ceder su posición contractual sin autorización previa y escrita de la Sociedad. La Sociedad podrá cederla en casos de reorganización empresarial, fusión, escisión o transferencia de activos, informándolo oportunamente.

21.4. Ley aplicable y jurisdicción. Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia que surja de su interpretación, ejecución o terminación, y que no sea resuelta directamente entre las partes, se someterá a los jueces de la República de Colombia. Lo anterior sin perjuicio de las competencias administrativas de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor y de protección de datos personales, y del derecho del consumidor a acudir al juez de su domicilio.

21.5. Vigencia. La presente versión 1.0 de los Términos y Condiciones rige desde septiembre de 2026 y aplica a CARE y a las funcionalidades que la Sociedad preste a través de ella.