

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO - BIOBRILLO SAS

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los “T&C”) rigen el acceso, navegación y contratación de servicios a través del portal www.BIOBRILLO.com (el “Sitio Web”), propiedad de **BIOBRILLO SAS**, sociedad legalmente constituida en Colombia, con domicilio en Cali e identificada con **NIT 901955865-0**.

Al acceder al Sitio Web o adquirir cualquiera de nuestros servicios, usted acepta de manera incondicional estos T&C. Si no está de acuerdo con ellos, deberá abstenerse de utilizar el portal.

1. REQUISITOS PARA EL USUARIO Y REGISTRO

Para ser **CLIENTE** de **BIOBRILLO SAS**, es indispensable:

- Ser mayor de edad y contar con capacidad legal para contratar.
- Completar el registro con información veraz, precisa y actualizada.
- Custodiar su clave de acceso. El **CLIENTE** es el único responsable por las actividades realizadas desde su cuenta. Cualquier uso sospechoso debe ser reportado de inmediato a **BIOBRILLO SAS**.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

BIOBRILLO SAS ofrece soluciones de:

1. Limpieza de hogar y oficinas (pymes).
2. Limpieza corporativa
3. Limpieza especializada

Cobertura: Prestamos servicios en Bogotá, Cali, sujeto a disponibilidad técnica en el Sitio Web).

3. LIMPIEZA GENERAL (HOGARES Y EMPRESAS)

El servicio se contrata por jornadas de **4 u 8 horas**.

¿Qué incluye el servicio?

- **Zonas Comunes:** Limpieza de pisos, desempolvado de mobiliario, limpieza de paredes, escaleras y gestión de residuos (basura).
- **Cocina:** Lavado de loza, limpieza de superficies, estufa y exteriores de electrodomésticos (nevera interna solo bajo solicitud).
- **Habitaciones:** Tendido de camas, orden de ropa y limpieza de superficies.
- **Baños:** Desinfección profunda de sanitarios, duchas, espejos y grifería.
- **Oficinas:** Limpieza de puestos de trabajo, equipos de cómputo (exterior), áreas de cafetería y salas de juntas.

Restricciones y Exclusiones:

- **Seguridad en Alturas:** No realizamos limpiezas por encima de los **1.50 metros** de altura.
- **Cargas Pesadas:** No se moverán objetos que superen los **12.5 kg**.
- **Químicos:** No se permite el uso de ácidos corrosivos.
- **Otros:** No se incluye preparación de alimentos, mandados/domicilios, ni cuidado de mascotas, niños, ni personas de edad.
- **Cuidado de prendas:** Lavado, secado, planchado y doblado de ropa.
- **No se suministrarán los productos de aseo** como: escoba, trapero, jabones, etc.

4. SERVICIOS ESPECIALIZADOS

BIOBRILLO SAS presta servicios técnicos avanzados bajo las siguientes condiciones particulares:

3.1. Manejo Sanitario (Desinfección y Fumigación): Ejecutamos protocolos de eliminación de patógenos y control de plagas utilizando productos certificados. El CLIENTE debe garantizar la ausencia de personas y mascotas durante la aplicación y respetar los tiempos de reingreso indicados por el técnico.

3.2. Mantenimiento de Piscinas y Zonas Húmedas: Incluye el balance químico (pH y cloro), limpieza física de la estructura y revisión preventiva del sistema de filtración. No nos responsabilizamos por daños estructurales preexistentes o fugas en tuberías internas.

3.3. Paisajismo y Jardinería: Comprende poda, fertilización y limpieza de áreas verdes. El manejo de residuos vegetales se realizará según el punto de acopio dispuesto por el CLIENTE.

3.4. Limpieza Industrial y de Pisos: Especialistas en desengrase de naves industriales, cristalizado y mantenimiento de pisos de alto tráfico. El CLIENTE debe despejar el área de maquinaria o mercancía pesada que impida el libre movimiento del equipo industrial.

3.5. Servicios Logísticos y Todero Especializado: Apoyo en labores de organización, reparaciones locativas menores (pintura, resanes, ajustes eléctricos o hidráulicos básicos). No incluye obras civiles mayores ni estructurales.

3.6. Limpieza en Alturas (Techos, Cerchas y Vidrios): Servicio ejecutado bajo la normativa vigente de seguridad en el trabajo. **BIOBRILLO SAS** suministra el equipo de protección personal (EPP) y certificaciones. El CLIENTE debe garantizar puntos de anclaje certificados; en caso de no existir, se deberá cotizar el montaje de sistemas de acceso seguros.

3.7. Limpieza de Áreas Confinadas: Intervención en tanques, ductos o espacios de movilidad restringida. Este servicio requiere una programación especial y la validación de condiciones de atmósfera segura previo al ingreso del personal.

5. INFRAESTRUCTURA TÉCNICA Y SEGURIDAD OPERATIVA

BIOBRILLO SAS garantiza que para la ejecución de sus servicios especializados cuenta con maquinaria propia de nivel profesional y equipos de seguridad certificados, los cuales son operados exclusivamente por personal capacitado.

- **Maquinaria y Herramientas:** Disponemos de una flota técnica que incluye scrubber, brilladoras industriales, guadañas, sopladoras, fumigadoras, cortasetos, nebulizadores y tijeras de poda. El mantenimiento y correcto funcionamiento de estos equipos es responsabilidad exclusiva de nuestra compañía.
- **Equipos para Trabajo en Alturas:** Para servicios en techos, cerchas y vidrios, empleamos **andamios certificados**, así como **plataformas de elevación tipo Manlift y tipo Tijera**. Todo nuestro personal cuenta con **arnés y eslingas certificadas** de última generación.

- **Elementos de Protección Personal (EPP):** BIOBRILLO SAS suministra a todos sus colaboradores los EPP requeridos según el nivel de riesgo de la labor (cascos, guantes, protección respiratoria, auditiva y visual), dando cumplimiento estricto a la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- **Uso de Equipos:** El CLIENTE se abstendrá de manipular, trasladar o solicitar el uso de nuestra maquinaria por personal ajeno a BIOBRILLO SAS. Cualquier daño causado a nuestros equipos por intervención directa del CLIENTE o terceros en el sitio será facturado como cargo adicional.

EQUIPOS Y LOGÍSTICA: BIOBRILLO SAS utiliza maquinaria propia para labores de aseo, jardinería y desinfección. Para servicios que requieran plataformas de elevación tipo **Manlift o Tijera**, BIOBRILLO SAS gestionará el alquiler de dichos equipos con proveedores certificados. El CLIENTE reconoce que el costo de dicho alquiler y el cumplimiento de los tiempos de uso dependen de la disponibilidad del proveedor y las condiciones del sitio."

Cláusula de Seguridad Adicional para Servicios Técnicos

Para los servicios mencionados en los puntos **3.6 y 3.7**, el CLIENTE reconoce que son labores de **alto riesgo**. **BIOBRILLO SAS** se reserva el derecho de suspender la actividad si las condiciones del lugar (clima, estructura inestable, falta de puntos de anclaje o atmósferas peligrosas) ponen en riesgo la vida de nuestros colaboradores, sin que esto implique penalidad para la empresa.

6. POLÍTICA DE PRECIOS Y PAGOS

- **Tarifas:** Los precios están disponibles en el Sitio Web y pueden ser actualizados sin previo aviso (respetando siempre los servicios ya pagados).
- **Pago Anticipado:** Ningún servicio será agendado ni prestado sin la confirmación previa del pago.
- **Medios de Pago:** Tarjetas de crédito/débito, PSE, Mercado Pago, transferencia y consignación en el banco autorizado a nombre de BIOBRILLO SAS.

7. CANCELACIONES Y REPROGRAMACIONES

Situación	Condición de Tiempo	Resultado
Cambio/Cancelación por Cliente	Más de 24h hábiles antes	Reprogramación o 100% devolución.
Cancelación tardía	Menos de 12h antes del inicio	Cobro del 100% (Sin devolución).
Ausencia del Cliente	Si el operario llega y no hay nadie	Cobro del 100% (Servicio ejecutado).
Incumplimiento de BIOBRILLO	Si el operario no llega	100% Devolución o Reprogramación.

Espera: El personal esperará máximo **30 minutos** en la dirección. Este tiempo se descuenta de la jornada contratada.

8. GARANTÍA Y RECLAMACIONES

Si no está satisfecho, debe reportar su inconformidad al correo **CONTACTO.COMERCIAL@BIOBRILLO.COM** dentro de las **48 horas** siguientes a la finalización del servicio.

- **Investigación:** BIOBRILLO SAS evaluará el caso en un plazo de 5 días hábiles.
- **Compensación:** Si el fallo es comprobado, se podrá otorgar hasta un **50% del valor pagado** en bonos de servicio o reembolso, según el caso.

9. DERECHO DE RETRACTO

De acuerdo con la Ley 1480 de 2011:

- El cliente tiene **5 días hábiles** tras la compra para retractarse, siempre que el servicio no haya comenzado.
- Para servicios, el retracto debe solicitarse al menos **12 horas antes** de la ejecución.
- Una vez el personal ingrese al domicilio para iniciar la labor, **no hay lugar a retracto**.

10. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD Y RESPALDO

En **BIOBRILLO SAS**, la seguridad de su patrimonio es nuestra prioridad. Por ello, contamos con el respaldo de **Pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual suscritas**, diseñadas para cubrir eventuales daños materiales que puedan ocurrir durante la prestación de nuestros servicios.

- **Reporte de Incidentes:** Ante cualquier inconveniente, el CLIENTE debe notificarlo formalmente al correo **CONTACTO.COMERCIAL@BIOBRILLO.COM** dentro de las **48 horas** siguientes al suceso.
- **Investigación y Pruebas:** En virtud del principio de presunción de inocencia (Art. 29 C.P.), el CLIENTE deberá suministrar las evidencias que permitan establecer la trazabilidad del evento. **BIOBRILLO SAS** dispondrá de **15 días hábiles** para investigar el caso y, de ser procedente, activar el protocolo con la aseguradora.
- **Cobertura:** El reembolso o reparación se hará efectivo siempre que la investigación determine la responsabilidad directa de nuestro personal y el evento esté cubierto bajo el alcance de la póliza.
- **Exclusiones:** La póliza y nuestra responsabilidad no cubren daños por desgaste natural de los objetos, fallos preexistentes, ni eventos de fuerza mayor o caso fortuito.

11. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Para garantizar la excelencia en la prestación del servicio, el CLIENTE asume los siguientes compromisos:

- **Acompañamiento y Supervisión:** La ejecución de las labores debe ser recibida y supervisada por un adulto responsable. Esto asegura que el servicio se alinee con sus expectativas de calidad e idoneidad desde el inicio hasta el fin de la jornada.
- **Resguardo de Objetos de Valor:** Es responsabilidad exclusiva del CLIENTE custodiar y poner bajo llave joyas, dinero, títulos valores o cualquier artículo de alto costo. **BIOBRILLO SAS** no asume la custodia ni vigilancia de dichos elementos durante el servicio.
- **Exclusividad Laboral (No Contratación Directa):** El CLIENTE se compromete a no realizar contrataciones privadas o directas con el personal

de **BIOBRILLO SAS**. Nuestra compañía no se hace responsable por reclamos, acciones legales o prestaciones derivadas de acuerdos realizados por fuera del marco contractual de la empresa.

- **Respeto e Integridad:** El CLIENTE debe garantizar un trato digno y profesional hacia nuestro personal. Queda terminantemente prohibido cualquier acto ilícito, obsceno o que atente contra la integridad física, sexual o moral de nuestros colaboradores. **BIOBRILLO SAS** denunciará ante las autoridades competentes cualquier conducta que vulnere estos derechos.

12. VENTA Y DESPACHO DE INSUMOS (ASEO Y CAFETERÍA)

Los productos son adquiridos a través del comercial en CONTACTO.COMERCIAL@BIOBRILLO.COM, están sujetos a las siguientes condiciones de logística:

- **Tiempos de Entrega:** Los pedidos se procesarán y despacharán en un máximo de **3 días hábiles** tras la confirmación del pago. Las entregas se realizan de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (no incluye fines de semana ni festivos).
- **Corte de Pedidos:** Las compras realizadas después de las 4:00 p.m. iniciarán su trámite administrativo al día hábil siguiente.
- **Responsabilidad en la Dirección:** El CLIENTE es el único responsable de suministrar datos de envío exactos y actuales. **BIOBRILLO SAS** no se hace responsable por retrasos o entregas fallidas debido a errores en la dirección proporcionada.
- **Recepción Autorizada:** Al realizar la compra, el CLIENTE autoriza irrevocablemente a cualquier persona que se encuentre en la dirección de entrega (porteros, recepcionistas, personal doméstico o familiares) para recibir los productos. La firma o registro de recepción por parte de quien se encuentre en el domicilio exime a **BIOBRILLO SAS** de cualquier responsabilidad por pérdida o daño posterior a la entrega.
- **Evidencia de Entrega:** Nuestra responsabilidad finaliza una vez se acredite la entrega en la ubicación suministrada por el CLIENTE.

13. POLÍTICA DE PROMOCIONES Y OFERTAS

Las actividades promocionales realizadas por **BIOBRILLO SAS** a través de su Sitio Web se rigen bajo las siguientes condiciones:

- **Exclusividad del Canal:** Las promociones publicadas en **WWW.BIOBRILLO.COM** son exclusivas para compras realizadas a través del Sitio Web. Estas no serán aplicables de forma automática a otros canales de venta (como atención telefónica, WhatsApp o redes sociales), a menos que la publicidad de la campaña lo indique de manera expresa.
- **Marco Legal:** Todas nuestras dinámicas comerciales se ajustan a la normativa vigente en Colombia, especialmente a lo estipulado en la **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor)**.
- **Vigencia y Disponibilidad:** El plazo de validez de cada oferta será el indicado en la pieza publicitaria correspondiente. Las promociones estarán vigentes hasta la fecha señalada o hasta agotar la disponibilidad de cupos de servicio o inventario de productos debidamente informados.
- **Ofertas sin Fecha Límite:** En el caso de promociones donde no se especifique una fecha de cierre, se entenderá que la oferta permanecerá activa únicamente hasta que el stock de productos o la capacidad operativa para dicho servicio se agote.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los elementos que componen el Sitio Web **WWW.BIOBRILLO.COM** son propiedad exclusiva de **BIOBRILLO SAS**. Esto incluye, de manera enunciativa más no limitativa: el código fuente, diseño gráfico, logotipos, nombres comerciales, textos descriptivos, iconografía, fotografías, videos, bases de datos y estructuras de navegación.

- **Protección Legal:** Estos contenidos están protegidos por las leyes nacionales e internacionales vigentes en materia de propiedad intelectual, derechos de autor y propiedad industrial.
- **Prohibiciones:** Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial, copia, distribución, modificación, comunicación pública o cualquier otra forma de explotación de los contenidos del Sitio Web sin la autorización previa, expresa y por escrito de **BIOBRILLO SAS**.
- **Uso de Marca:** El acceso al sitio o la contratación de servicios no otorga al CLIENTE ninguna licencia, derecho o autorización sobre nuestras marcas o activos digitales. Cualquier uso no autorizado de estos elementos será

considerado una infracción a las leyes de propiedad intelectual y dará lugar a las acciones legales, civiles y penales correspondientes.