



# Wellnest Family S.A.S.

## Términos y condiciones

### Presentación:

**WELLNEST FAMILY S.A.S.** (en adelante la “**Compañía**”), empresa constituida en la República de Colombia, identificada con el Nit: 901.928.963-1, domiciliada en la ciudad de Bogotá, Colombia, pone a su disposición los presentes Términos y Condiciones de Uso del portal [www.wellnestfamily.com](http://www.wellnestfamily.com), la aplicación móvil Wellnest Family y demás medios proporcionados al usuario para su uso y disfrute (en adelante “los canales”).

### INTRODUCCIÓN

Estos Términos y Condiciones regulan sus derechos y obligaciones con respecto al uso de **los canales** y constituyen un acuerdo legal y vinculante entre **la compañía** y Usted.

Antes de registrarse en alguno de **los canales**, es necesario leer detenidamente, entender y aceptar estos términos y condiciones, así como las limitaciones y exclusiones de responsabilidad por parte de la compañía.

Si no está de acuerdo total o parcialmente con los términos y condiciones, deberá abstenerse de registrarse como usuario en **los canales**.

Si requiere información adicional o tiene alguna pregunta sobre el funcionamiento de los canales, puede contactarnos a través del correo [contacto@wellnestfamily.com](mailto:contacto@wellnestfamily.com) o por el canal de whatsapp asociado a la línea +57 304 432 1736

Al acceder y registrarse en **los canales** y/o usar los servicios ofrecidos en estos, Usted acepta, sin ningún tipo de reserva, y se está obligando conforme a estos Términos y Condiciones Generales, la Política de Tratamiento de Datos Personales y la Política de Privacidad de la compañía, constituyendo un acuerdo legal y vinculante. Los Términos Generales describen sus derechos y obligaciones en relación con el uso de los canales.

Estas condiciones incluyen:

1. **Rol de los canales y la Compañía:** ni **los canales**, ni **a compañía** son considerados promotores de salud o instituciones prestadoras de servicios de salud. Su función es únicamente facilitar la administración de las situaciones cotidianas de un hogar.
2. **Responsabilidad sobre la información:** ni **los canales**, ni **a compañía** se responsabilizan por la veracidad o falsedad de la información proporcionada de forma voluntaria e informada por parte del usuario. Sin embargo, la compañía establece procedimientos para verificar el cumplimiento de los términos y condiciones.

3. **Wellnest Family no proporciona asesoramiento médico: la compañía** no proporciona asesoramiento médico a través de su sitio web, aplicaciones o contenido. La información proporcionada a través de nuestro sitio web, aplicaciones o contenido no pretende sustituir el asesoramiento, diagnóstico ni tratamiento médico profesional. Nunca ignore el consejo médico profesional ni demore en buscarlo por ningún motivo.
4. **Uso del buen juicio:** use el sentido común al utilizar nuestro sitio web, aplicaciones o contenido, o cualquier sitio web, contenido o aplicación de terceros relacionados. El sitio web, las aplicaciones y el contenido son solo para fines informativos. A pesar de nuestros esfuerzos por proporcionar información útil y precisa, es posible que ocasionalmente aparezcan errores. Parte del material que encontrará en nuestro sitio web, aplicaciones o contenido no fue creado, editado ni publicado por nosotros (por ejemplo, foros o publicaciones en grupos). El material publicado por los usuarios u otros terceros en nuestro sitio web, aplicaciones o contenido representa las opiniones de dichos usuarios u otros terceros y no cuenta con nuestro respaldo ni garantizamos la exactitud de dicho material. Aunque esperamos que los anunciantes, comerciantes y usuarios que conozca a través de nuestro sitio web, aplicaciones o contenido le brinden un trato honesto y justo, no podemos garantizar la información, los bienes ni los servicios que ofrecen. Antes de actuar basándose en la información que encuentre en nuestro sitio web, aplicaciones o contenido, confirme cualquier dato importante para su decisión. Le recomendamos ser escéptico y usar el buen juicio.
5. **Registro:** Para acceder a los servicios o contenidos de **la compañía** en nuestro sitio web, aplicaciones o contenido, debe sin ninguna excepción registrarse y obtener una cuenta en Wellnest Family. Su cuenta le da acceso a contenido y funcionalidades que podemos establecer, mantener, cambiar, eliminar o cancelar ocasionalmente y a nuestra entera discreción. Al conectarse a nuestro sitio web, aplicaciones o contenido con un servicio de terceros, nos da permiso para acceder y usar su información de ese servicio según lo permita dicho servicio, y para almacenar sus credenciales de inicio de sesión para ese servicio. Nunca puede usar la cuenta de otro usuario sin permiso. Al crear su cuenta, debe proporcionar información precisa y completa. Usted es el único responsable de la actividad que ocurre en su cuenta y debe mantener segura su contraseña. Usted es responsable de tomar todas las medidas necesarias para garantizar que ninguna persona no autorizada tenga acceso a sus contraseñas o cuentas de Wellnest Family. Es su exclusiva responsabilidad: (1) controlar la difusión y el uso del nombre de inicio de sesión y las contraseñas; (2) autorizar, supervisar y controlar el acceso y el uso de su cuenta y contraseña de Wellnest Family; (3) informarnos de inmediato si cree que su cuenta o contraseña han sido vulneradas o si necesita desactivar una contraseña por cualquier otro motivo. Nos notificará inmediatamente por correo electrónico sobre cualquier uso no autorizado, conocido o sospechado, de su cuenta a través del correo [contacto@wellnestfamily.com](mailto:contacto@wellnestfamily.com).
6. **Propiedad y derechos:** usted reconoce que, (1) permitimos el acceso a contenido protegido por derechos de autor, marcas registradas, patentes y otros derechos intelectuales y de propiedad (Derechos de Propiedad Intelectual) y; (2) este Acuerdo y las leyes aplicables de derechos de autor, marcas registradas y otras leyes rigen el uso que usted haga de dicho contenido. Nuestro Sitio Web, Aplicaciones o Contenido, y todos los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con ellos, son propiedad exclusiva de **la compañía** y sus licenciantes. Salvo que se disponga expresamente en el presente Acuerdo, nada de lo dispuesto en este

Acuerdo se interpretará como una licencia sobre o en virtud de dichos Derechos de Propiedad Intelectual, y usted se compromete a no vender, licenciar, alquilar, modificar, distribuir, copiar, reproducir, transmitir, exhibir públicamente, publicar, adaptar, editar ni crear obras derivadas de ningún Sitio Web, Aplicaciones o Contenido de la compañía. Queda estrictamente prohibido el uso de nuestro Sitio Web, Aplicaciones o Contenido para cualquier fin no expresamente permitido por este Acuerdo.

7. **Uso de nuestro sitio web, aplicaciones y contenido:** su uso del Sitio Web, las Aplicaciones o el Contenido se limita a fines personales y no comerciales. Queda estrictamente prohibida su explotación comercial del Sitio Web, las Aplicaciones o el Contenido, a menos que otorguemos previamente nuestra autorización por escrito. Nuestro Sitio Web, las Aplicaciones y el Contenido están protegidos por derechos de autor, tanto en Colombia como en el extranjero. La titularidad e interés en nuestro Sitio Web, las Aplicaciones y el Contenido pertenecen a la compañía o a sus licenciantes. Cualquier uso de nuestro Sitio Web, las Aplicaciones o el Contenido no expresamente permitido en este documento constituye un incumplimiento de este Acuerdo y puede infringir las leyes de derechos de autor, marcas registradas y otras leyes. Puede utilizar nuestro Sitio Web, las Aplicaciones o el Contenido solo si tiene la capacidad legal para celebrar un contrato vinculante con la compañía, y únicamente de conformidad con este Acuerdo y todas las leyes, normas y regulaciones locales, estatales, nacionales e internacionales aplicables. Nuestro Sitio Web, las Aplicaciones y el Contenido no están disponibles para ninguna persona que haya sido previamente eliminada como Usuario de nuestro Sitio Web.

Nuestro sitio web, aplicaciones y contenido están sujetos a cambios o cancelación sin previo aviso, a nuestra entera discreción. Todos los derechos no expresamente otorgados en este documento quedan reservados a la compañía y sus licenciantes. Si usted incumple cualquiera de los términos y condiciones de este Acuerdo, su permiso para usar nuestro sitio web, aplicaciones y contenido se cancelará automáticamente.

8. **Licencia limitada para usted:** sujeto a los términos y condiciones de este Acuerdo, se le otorga una licencia no exclusiva, limitada, intransferible y revocable para usar el sitio web, las aplicaciones y el contenido de la compañía con fines personales y no comerciales, así como para mostrar e imprimir para su uso personal y no comercial la información que reciba a través de nuestro sitio web, aplicaciones o contenido. No podrá reproducir, distribuir ni utilizar de ningún otro modo el sitio web, las aplicaciones, el contenido ni ninguna obra derivada sin el consentimiento previo por escrito del titular de los derechos de propiedad intelectual. Las solicitudes de permiso para reproducir, distribuir o utilizar de cualquier otro modo los materiales que se encuentran en nuestro sitio web, aplicaciones o contenido deben enviarse por escrito a través del correo electrónico [contacto@wellnestfamily.com](mailto:contacto@wellnestfamily.com), que se encuentra en nuestro sitio web o aplicaciones. La responsabilidad de determinar si el sitio web, las aplicaciones o el contenido están o no protegidos por derechos de propiedad intelectual recae sobre usted. La compañía puede rescindir esta licencia en cualquier momento, por cualquier motivo o sin motivo alguno. Este Acuerdo, así como cualquier derecho o licencia otorgados en virtud del mismo, no podrán ser transferidos ni cedidos por usted, pero la compañía podrá cederlos sin restricción alguna. Cualquier intento de transferencia o cesión por su parte que infrinja este Acuerdo será nulo.

9. **Exención de responsabilidad:** usted acepta defender y eximir de responsabilidad a la compañía, sus funcionarios, directores, gerentes, empleados, agentes, dependientes, contratistas, Afiliados, licenciantes, matrices, subsidiarias, accionistas, propietarios, miembros y cualquier otra empresa, entidad o persona afiliada, de y contra cualquier reclamación, acción, demanda, daño, obligación, pérdida, responsabilidad, costo o deuda, y gasto (incluidos, entre otros, los honorarios de abogados) (colectivamente «Reclamaciones») que surjan de o estén relacionados con: su uso y acceso a nuestro Sitio web, Aplicaciones o Contenido.
10. **Servicios de terceros:** podemos proporcionar enlaces a sitios web, aplicaciones o contenido de terceros. Dichos sitios web, aplicaciones o contenido de terceros, así como las partes que los controlan, están fuera de nuestro control. No nos responsabilizamos del contenido, la calidad, la idoneidad, la funcionalidad ni la legalidad de ningún sitio web, aplicación o contenido de terceros al que podamos proporcionar enlaces, y por la presente usted renuncia a cualquier reclamación que pudiera tener contra la compañía, sus directivos, directores, gerentes, empleados, agentes, empleados, contratistas, afiliados, licenciantes, matrices, subsidiarias, accionistas, propietarios, miembros y cualquier otra empresa, entidad o persona afiliada (excepto los proveedores de los sitios web, aplicaciones o contenido de terceros) con respecto a dichos sitios web, aplicaciones o contenido. Puede solicitar bienes o servicios de terceros a través de enlaces en nuestro Sitio Web, Aplicaciones o Contenido. Todos los asuntos relacionados con dichos bienes o servicios, incluyendo, entre otros, las condiciones de compra, las condiciones de pago, las garantías, el mantenimiento y la entrega, son exclusivamente entre usted y los terceros con los que haya decidido hacer negocios. No ofrecemos garantías ni representaciones de ningún tipo con respecto a los bienes o servicios proporcionados por dichos terceros. No nos considerará, ni seremos considerados, parte de dichas transacciones, independientemente de si hemos recibido o no algún tipo de remuneración en relación con ellas. No seremos responsables de ningún coste o daño derivado o relacionado con ninguna transacción (ya sea directa o indirecta) entre usted y cualquier otra persona o entidad. La compañía no garantiza, respalda, recomienda, garantiza ni asume responsabilidad por ningún bien o servicio anunciado u ofrecido por un tercero a través de nuestro sitio web, aplicaciones o contenido, ni de cualquier sitio web, aplicación, bien o servicio de terceros con hipervínculo. La compañía se reserva el derecho, pero no tiene la obligación, de monitorear cualquier transacción y/o comunicación entre usted y terceros proveedores de bienes o servicios.
11. **Exención de garantías:** el sitio web de la compañía, las aplicaciones, el contenido y cualquier información, materiales, bienes y servicios proporcionados por nuestros anunciantes, usuarios u otros terceros se proporcionan tal cual y según disponibilidad. El uso del sitio web de la compañía, las aplicaciones, el contenido y cualquier información, materiales, bienes y servicios proporcionados por nuestros anunciantes, usuarios u otros terceros es bajo su propia responsabilidad. Hasta donde lo permita la ley aplicable, el sitio web de la compañía, sus aplicaciones y contenido, así como cualquier información, material, bienes y servicios proporcionados por nuestros anunciantes, usuarios u otros terceros, se proporcionan sin garantías de ningún tipo por parte de la compañía, ya sean expresas o implícitas. La compañía renuncia expresamente a cualquier garantía expresa o implícita de: (1) exactitud, (2) integridad, (3) actualidad, (4) fiabilidad, (5) comerciabilidad, (6) idoneidad para un fin

determinado, (7) no infracción o (8) titularidad. Ningún consejo o información, ya sea oral o escrito, que usted obtenga de la compañía, incluyendo el de nuestro sitio web, las aplicaciones o el contenido, creará ninguna garantía que no se estipule expresamente en este documento.

12. **Interrupción o modificaciones de nuestro sitio web, aplicaciones y contenido:** en cualquier momento, sin responsabilidad hacia usted ni hacia terceros, podemos interrumpir, finalizar, suspender, cambiar o realizar modificaciones al sitio web, las aplicaciones, el contenido o cualquier parte de estos, o restringir de otro modo el acceso a nuestro sitio web, aplicaciones o contenido.
13. **Ley aplicable:** Los usuarios que accedan a nuestro sitio web, aplicaciones o contenido desde Colombia lo hacen por iniciativa propia y son responsables del cumplimiento de las leyes locales aplicables. Los usuarios que accedan o utilicen nuestro sitio web, aplicaciones o contenido desde jurisdicciones fuera de Colombia lo hacen por voluntad propia y son totalmente responsables del cumplimiento de todas las leyes y normativas colombianas, extranjeras y locales aplicables, incluidas, entre otras, las normativas de exportación e importación. Este Acuerdo y cualquier reclamación derivada de o relacionada con este Acuerdo, nuestro sitio web, aplicaciones o contenido se regirán por las leyes colombianas, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes.
14. **Mecanismos para ejercer los derechos de consulta y reclamo:** para el ejercicio de los derechos de los titulares, clientes, usuarios y otros interesados, y la atención de consultas y reclamos, la compañía pone a disposición los siguientes canales: la sección “**Más**” dentro de la aplicación de la Compañía, la línea nacional de servicio al cliente +57 304 432 1736 y el correo electrónico [contacto@wellnestfamily.com](mailto:contacto@wellnestfamily.com).

Personas a las que se les puede suministrar información:

- a. A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- b. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- c. A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

15. **Notificaciones ley 2300 del 2023:** al aceptar los presente Términos y Condiciones concede su autorización expresa, libre y voluntaria para que **la compañía** pueda contactarlo con el propósito de enviarle notificaciones con fines publicitarios y promocionales. Así como, para que **la compañía** le envíe recordatorios de pagos relacionados con cuentas pendientes al interior de **los canales**. Las notificaciones podrán ser enviadas en horarios que excedan los establecidos por la Ley 2300 de 2023, es decir, de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. a 7:00 p.m., los sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. y los domingos y festivos se contactará en cualquier horario. Le recordamos que al interior de **los canales** podrá personalizar la forma en la que prefiere recibir estas notificaciones.
16. **Modificaciones:** **la compañía** podrá modificar autónomamente y en cualquier momento aspectos formales, procedimentales o sustanciales de los presentes Términos y Condiciones de uso de **los canales**, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Usuarios.